

SOMMAIRE

Introduction	p. 005
---------------------	---------------

LE SITE GARE

I. Le Bureau d'Accueil	p. 013
II. Le Service R.S.A.	p. 019
III. L'Atelier Passerelle Inform'Action	p. 035
IV. Les Services Généraux	p. 066

LE SITE MEINAU

I. Le C.H.R.S. « L'Antenne Meinau »	p. 085
II. Le Service Aménagement des Peines	p. 104
III. Le Service Antenne Inclusion Diffus Sortants de Prison	p. 115
IV. L'accompagnement social F.S.L. lié au logement	p. 128

LE SITE NEUHOF

I. Le Service Hébergement Relais Neuhof	p. 145
II. Le Service Ménages à Droits Incomplets	p. 165
III. Le Centre d'Hébergement à Visée Professionnelle	p. 187
IV. Le Service Equipe Mobile Hôtels	p. 205
V. Le Service Intermédiation Locative pour familles réfugiées	p. 222
VI. L'Espace Convivial « Grands Froids et Canicule »	p. 228

INTRODUCTION

2023 : A la croisée des chemins

Encore une année d'écoulée. Encore une fois, le temps est passé très vite et nous voilà déjà à présenter dans les pages qui suivent le bilan annuel de l'activité des différents services de l'association Antenne.

2023, pour ne pas changer des années précédentes, reste dans la continuité d'une année riche, intense et complexe. Mais elle est aussi une année que nous qualifions de croisée des chemins.

« L'effet 50 » :

En effet, en 2023 un point de bascule s'est opéré pour Antenne. Cette association qui a atteint le bel âge de 50 ans le 23 décembre 2023, a également passé le cap des 50 salariés, entraînant dans ce franchissement de seuil bon nombre de changements importants et qui ne sont pas anodins pour son avenir.

Depuis 5 ans nous avons développé de nouvelles réponses sur le territoire de la Ville et l'Eurométropole de Strasbourg pour les publics désormais aux profils bien différents de ce qu'ils étaient à la fondation d'Antenne. Antenne qui s'adressait à l'origine essentiellement à un public d'hommes isolés sortants de prison, a aujourd'hui largement ouvert son cadre d'intervention : aux sortants de prison se sont joints les personnes sans domicile, les familles avec enfants, les femmes isolées à la rue et malheureusement trop souvent victimes de violences, des personnes âgées de plus en plus nombreuses dans nos différents dispositifs, les personnes en situations d'expulsion locative, les publics migrants étrangers primo-arrivants ou réfugiés, les travailleurs pauvres, les personnes hébergées dans les dispositifs hôteliers.

La démultiplication de l'offre de services et la diversification des publics aujourd'hui accompagnés par Antenne doit nous amener à nous interroger sur la raison de cette situation. Loin de chercher à développer à tout va pour atteindre un seuil critique qui nous mettrait dans l'illusion de nous croire à l'abri de tout risque d'absorption, nous avons fait le choix de penser et parfois d'anticiper l'évolution des réalités sociales et sociétales auxquelles les professionnels de terrain sont confrontés au quotidien.

L'explosion de la misère, des situations de personnes qui ont basculé dans la précarité, l'arrivée massive de personnes qui ont fui la misère et la guerre dans leur pays, nous ont obligé à devoir réagir au regard des valeurs que nous portons et de notre engagement depuis 50 ans.

Fort de ces constats, les analyses réalisées et les diagnostics menés en s'appuyant sur la professionnalisation des équipes, nous ont permis de présenter des réponses adaptées aux besoins des publics dans le cadre des appels à projets lancés par les pouvoirs publics ces dernières années. Nous avons même pu dans certains cas lancer des expérimentations innovantes sur des services qui ont été pérennisés par la suite.

L'aboutissement du phénomène que nous avons appelé « l'effet 50 » est source de satisfaction : satisfaction de l'important travail mené mais aussi satisfaction dans la référence à nos valeurs qui portent notre action et s'en sont trouvées renforcées. En ce sens, les racines ont été suffisamment bien entretenues et nourries durant les 50 dernières années pour que le poids des 50 prochaines années soit supportable dans le cadre d'une répartition harmonieuse et cohérente de l'action que nous portons.

La poursuite de la mise en œuvre de nouvelles réponses sur le territoire :

Dans la continuité des années précédentes, nous avons développé de nouvelles réponses sur le territoire à travers les propositions que nous avons portées dans le cadre des réponses aux appels à projets auxquels nous avons répondu durant l'année.

4 nouvelles actions ont ainsi été validées en 2023 :

- Une action d'Intermédiation locative (IML) à destination de familles réfugiées sortantes de Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asiles (CADA) pour un total de 50 places
- Une action complémentaire aux activités de l'Atelier Passerelle Inform'Action, dénommée Atelier Accès aux Droits et intégration, s'adressant aux bénéficiaires du RSA au statut de réfugiés qui ont besoin d'un temps spécifique de travail sur l'apprentissage et la maîtrise des codes de la société d'accueil
- Une action complémentaire aux activités de l'Equipe Mobile Hôtels, à travers une mission spécifique d'accompagnement vers l'emploi des personnes hébergées dans le dispositif hôtelier, dénommée Dispositif S.H.A.R.E. (Sortie d'Hôtel par un Accompagnement Renforcé vers l'Emploi)
- La validation par les services de l'Etat d'un nouveau projet dénommé Parcours d'Intégration par le Logement, l'Apprentissage du Français et l'Emploi (P.I.L.A.F.E.) en complément d'une réponse portée dans le cadre du Contrat Territorial d'Accueil et d'Intégration. Notre projet soutient le parcours d'intégration, l'accompagnement social, professionnel et linguistique de 60 personnes isolées étrangères réfugiées primo-arrivantes.

En parallèle, de nouveaux chantiers de réflexions ont été ouverts, notamment en ce qui concerne la question de l'accompagnement des Personnes Placées Sous Main de Justice et la transformation de notre offre de service pour ce profil de public. Des temps de travail et d'échanges ont eu lieu avec les services du SPIP67, du SIAO, de la DDETS67 pour élaborer de nouvelles pistes de réponses adaptées à ce public et à sa prise en charge. De nouveaux dispositifs verront ainsi le jour en 2024, mais ça, nous vous en reparlerons dans le prochain rapport d'activité.

Dans de nombreux cas, la validation des réponses portées par Antenne est intervenue en fin d'année 2023, et le démarrage concret de certaines actions n'interviendra qu'en début d'année 2024. Mais force est de constater que la dynamique engagée depuis plus de 5 ans perdure et que la pertinence des réponses portées continue d'être reconnue par les pouvoirs publics et nos partenaires. Qu'ils en soient ici tous remerciés.

La phase de diagnostic dans le cadre de la préparation de notre futur Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) et notre seconde Evaluation Externe :

La mise en œuvre des CPOM dans le secteur Accueil Hébergement Insertion (AHI) a pris du retard dans le Bas-Rhin (et au niveau national en général). En 2023 nous avons réalisé la phase de diagnostic nécessaire et préparatoire aux futures négociations avec les services de la DDETS du Bas-Rhin.

Après avoir délimité le périmètre des établissements et services concernés par le CPOM, nous avons réalisé les diagnostics en nous appuyant sur les outils fournis par la Haute Autorité de Santé dans le cadre du cahier des charges des Evaluations Internes et Externes qu'il nous fallait également réaliser avant le 31/12/2024.

Nous avons pu faire d'une pierre, 4 coups. Nous avons ainsi mobilisé les équipes et associé les usagers dans la réalisation du diagnostic CPOM, la réalisation de notre évaluation interne et en fin d'année la réalisation de l'évaluation externe par un cabinet externe, tel que voulu par les textes légaux et enfin nous avons élaboré le nouveau projet d'établissement du C.H.R.S. Antenne Meinau.

Ces réalisations sont passées par un intense travail de réactualisation, voire parfois de création, de documents internes et des procédures à l'œuvre dans la vie quotidienne des services.

L'objectif visé n'étant pas seulement de satisfaire à l'existence de documents ou d'outils obligatoires, mais d'en faire des supports vivants au quotidien dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité de service rendu aux personnes accompagnées.

Nous profitons de ce passage pour remercier M. Benoit PEREZ du Cabinet Aléis Conseil pour son accompagnement d'une grande qualité dans le cadre de la réactualisation du projet d'établissement du CHRS ainsi que la qualité des débats menés avec les professionnels. Nous remercions également le Cabinet Else Consultants pour la qualité de son intervention dans le cadre de l'évaluation externe réalisée.

Le travail intense et riche mené nous a permis d'avoir un regard plus objectif sur ce que nous sommes aujourd'hui et sur la qualité de nos interventions auprès des personnes accompagnées. Les regards extérieurs des intervenants de chaque cabinet ont été objectifs, précieux et appréciés des professionnels à qui il a été remonté la qualité de leur travail et l'assurance que nous étions encore toujours dans le cœur de métier avec une culture de la bienveillance et de la bientraitance, bien ancrée dans nos valeurs et dans nos pratiques quotidiennes auprès des personnes accompagnées. C'est toujours bien quand c'est dit, c'est encore mieux quand c'est reconnu !

En termes de cotation, nous avons obtenu de très bons scores lors de l'évaluation externe. Nous avons aussi pu établir la feuille de route des éléments sur lesquels nous allons devoir progresser dans les 5 prochaines années avant la prochaine évaluation externe. On retiendra surtout de ce travail qui a duré de nombreux mois, qu'il a été restructeur de sens pour l'ensemble des parties impliquées et parfois source de remotivation.

Les Ressources Humaines et le renouvellement du dialogue social :

Un secteur qui n'attire plus ?

Sans les femmes et les hommes (professionnels et bénévoles) qui la composent, l'association Antenne n'est rien. Les Ressources Humaines sont essentielles dans la mise en œuvre quotidienne des actions menées auprès des publics accompagnés.

En 2023, 64 salariés (38 femmes et 26 hommes) et 14 bénévoles se sont mobilisés tout le long de l'année pour accompagner, tous dispositifs confondus, 2 604 personnes (hommes, femmes, enfants).

Le secteur Accueil Hébergement Insertion auquel nous appartenons, a continué à être traversé par des difficultés en termes d'attractivité et il devient de plus en plus difficile de recruter lorsque de nouveaux dispositifs voient le jour. Il est souvent arrivé que des postes soient vacants durant de nombreux mois avant de pouvoir trouver des candidats pour les occuper.

Il a fallu faire preuve d'ingéniosité dans des montages parfois complexes pour arriver à assurer les missions confiées ainsi que la continuité de l'activité. Mais sans l'engagement des salariés déjà en poste, sans leur sens du service et du devoir, nous n'y serions pas arrivés ! Qu'ils et elles en soient ici sincèrement remerciés !

Mais ce constat, également dressé par d'autres structures associatives de la place, doit devenir une réelle préoccupation des pouvoirs publics, dont nous relayons l'action de façon opérationnelle au quotidien. Qu'advient-il lorsque nous ne pourrons plus répondre aux besoins et à la réalisation des missions par manque de ressources humaines ?

A ce niveau, les débats et les crispations engendrés en 2023 par la mise en œuvre de la Convention Collective Unique Etendue dans le secteur social et médico-social, est révélateur de la dégradation du secteur social et médico-social depuis de nombreuses années. La non prise en compte de l'extension des revalorisations salariales à l'ensemble des professionnels du secteur, la démultiplication des difficultés des publics accompagnés, la dégradation des conditions de travail liée aux moyens budgétaires insuffisants années après années, la Taylorisation sourde et camouflée derrière de belles idées fumeuses de l'organisation du travail, aboutit à la désaffection de notre secteur. A termes, faudra-t-il comme dans le secteur médico-social, fermer des dispositifs par manque de professionnels ? Verrons-nous également exploser les taux d'absentéisme en raison de conditions de travail qui rendent malades les professionnels ? Espérons que nous ne parviendrons pas à ces extrêmes ...

On retiendra aussi que cette situation RH tendue a paradoxalement eu des impacts positifs pour certains : nous avons embauché un apprenti et nous avons accueilli plus de stagiaires que les années précédentes.

Une pensée magique qui s'installe ?

Dans le rapport qui suit, nous avons également souhaité présenter et mettre en valeur le travail réalisé par les professionnels qui appartiennent à la catégorie des services généraux. Les fonctions Comptables, RH, Achats et Logistique, Gestion immobilière sont présentées pour la première fois dans le cadre d'une analyse quantitative et qualitative.

Si nous avons souhaité faire cette présentation, c'est parce que ces fonctions sont également essentielles au bon fonctionnement quotidien de l'association, et au final à la qualité des prises en charge des personnes accompagnées.

Or, ces fonctions aux missions essentielles, continuent à relever de ce que j'appelle « la pensée magique » dans le sens où personne au niveau des décideurs publics et collectivités ne se préoccupe de savoir comment tout cela fonctionne et comment le coût de ces fonctions est pris en compte. C'est pour cette raison que nous intégrons cette année un rapport d'activité de ces fonctions essentielles. Nous espérons une prise de conscience et une prise en compte de la valorisation de ces fonctions dans les futurs financements qui nous seront octroyés.

Un Conseil Social et Economique et un dialogue social renouvelé :

En 2023 se sont déroulées les élections professionnelles qui ont permis le renouvellement du CSE (Conseil Social et Economique) de l'association Antenne. Avec le franchissement du seuil de 50 salariés, il a fallu organiser les élections et la composition de la nouvelle instance pour correspondre aux attendus légaux et réglementaires.

A l'issue des élections et dès les premières réunions du CSE, il nous a fallu intégrer très rapidement les nouvelles obligations légales et points réglementaires à aborder dans le calendrier annuel des entreprises de plus de 50 salariés.

A ce titre, nous avons été bien accompagnés par Nexem, notre organisation professionnelle représentant les employeurs du secteur social, médico-social et sanitaire privé à but non lucratif. Je tiens ici à saluer la poursuite de la qualité du dialogue social engagé et l'implication des anciens et nouveaux élus. C'est aussi dans ce dialogue permanent que se construisent les réponses de qualité que nous portons toutes et tous.

L'activité 2023 a été possible grâce à eux :

Je ne peux pas finir cette longue introduction, sans remercier tous ceux grâce à qui nous avons pu réaliser notre cinquantième année d'activité !

Je l'ai déjà mentionné plus haut : je remercie chaleureusement l'ensemble des salariés et des bénévoles d'Antenne pour leur implication sans faille et quotidienne auprès des personnes que nous accompagnons. Ça n'a pas été facile tous les jours mais vous avez à nouveau soulevé des montagnes lorsque c'était nécessaire et parfois permis que l'impossible devienne possible pour nos usagers. Passeurs de vies, passeurs d'envies, vous avez changé des vies et on vous en remercie !

La réalisation de ce travail quotidien auprès des femmes, des hommes et des enfants que nous accompagnons, n'est possible que parce que les pouvoirs publics nous accordent leur confiance et les financements attendus aux missions confiées. Merci aux services de l'Etat (Direction et équipes de la DDETS du Bas-Rhin, Direction et équipes du SPIP du Bas-Rhin et de l'Administration Pénitentiaire), aux services de la Collectivité Européenne d'Alsace (équipes de la Direction de l'Insertion et de l'Accès au Logement, équipe du Fonds Social Européen), aux services de la Ville et de l'Eurométropole de Strasbourg.

Héberger les personnes accompagnées sur un secteur immobilier en tension comme celui de l'Eurométropole de Strasbourg, n'est possible que grâce au soutien des nombreux bailleurs sociaux du territoire. Je leur adresse mes sincères remerciements car là aussi, sans eux, rien n'est possible. Je tiens aussi à remercier l'AREAL (l'organisation professionnelle au service des organismes de logement social alsaciens), son directeur et son Conseil d'Administration qui ont rendu possible la constitution du parc immobilier nécessaire à la mise en œuvre de nos différentes actions et dispositifs.

Nous tenons également à remercier nos partenaires associatifs pour la qualité de nos échanges tout au long de l'année et pour leur soutien sur de nombreux dossiers et situations qui ont pu aboutir.

Je finirai (enfin !) en adressant mes remerciements aux différents résidents qui se sont engagés à rendre vivant le Conseil de la Vie Sociale, ainsi que ceux qui ont participé en tant « qu'Accompagnés Traceurs » selon la nouvelle terminologie de la Haute Autorité de Santé, à l'évaluation externe de l'association ainsi qu'à l'élaboration du nouveau Projet d'Etablissement 2023-2028 du CHRS Antenne Meinau. Vos retours et vos contributions ont été la source d'une grande inspiration.

Puisse maintenant la lecture des nombreuses pages qui suivent, inspirer, questionner et mobiliser le lecteur dans la compréhension de ces chemins de vies qui se sont croisés durant toute une année à Antenne.

Dominique METZ,
Directeur

LE SITE GARE

Le Bureau d'Accueil

Le Service R.S.A.

L'Atelier Passerelle Inform'Action

Les Services Généraux

**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 2023 :

Negar KHAN
Florian STUPFLER jusqu'au 04/07/2023
Vilany MURDEN à partir du 19/06/2023

Le Bureau d'Accueil est le premier lieu, le premier visage et sourire que le public aperçoit de notre structure. Nous sommes situés au 9, rue déserte, quartier gare de Strasbourg. 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 fermons nos portes à 16h00 au lieu de 17h00.

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.).

Le premier échange consiste à accueillir les bénéficiaires avec bienveillance 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. 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 et qu'elles puissent avoir une réponse à leur questionnement.

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 et Professionnelle de l'association. Notre positionnement consiste à considérer que chaque personne est différente, que chaque situation est particulière et que nous devons accueillir et considérer ces personnes dans une logique d'égalité de traitement.

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 domiciliations postales, Informatiser les domiciliations postales Répartition, distribution et explication des courriers si besoin, Etablissement d'attestation de domiciliation postale (document CERFA)
115	Appel au 115 – numéro d'urgence
Aide caritative	Rédaction de demandes de secours et prises de rendez-vous pour les usagers auprès des partenaires caritatifs
Aide administrative	<ul style="list-style-type: none"> - Soutien administratif auprès des référents RSA - Lecture et explication d'un courrier à la demande de la personne domiciliée. - Aide pour remplir certains documents administratifs - Aide à la démarche de déclaration de ressources à la CAF - 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, commandes et inventaire mensuel...
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir et renseigner chaque personne se présentant à Antenne - Orienter les personnes vers le bon interlocuteur et/ou la bonne structure sur le territoire. - Réception et transmission des appels téléphoniques vers les différents services et/ou salariés d'Antenne - Lien avec les différents services de l'association.

Nous faisons le nécessaire pour répondre aux demandes avec un maximum d'efficacité. 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.

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.

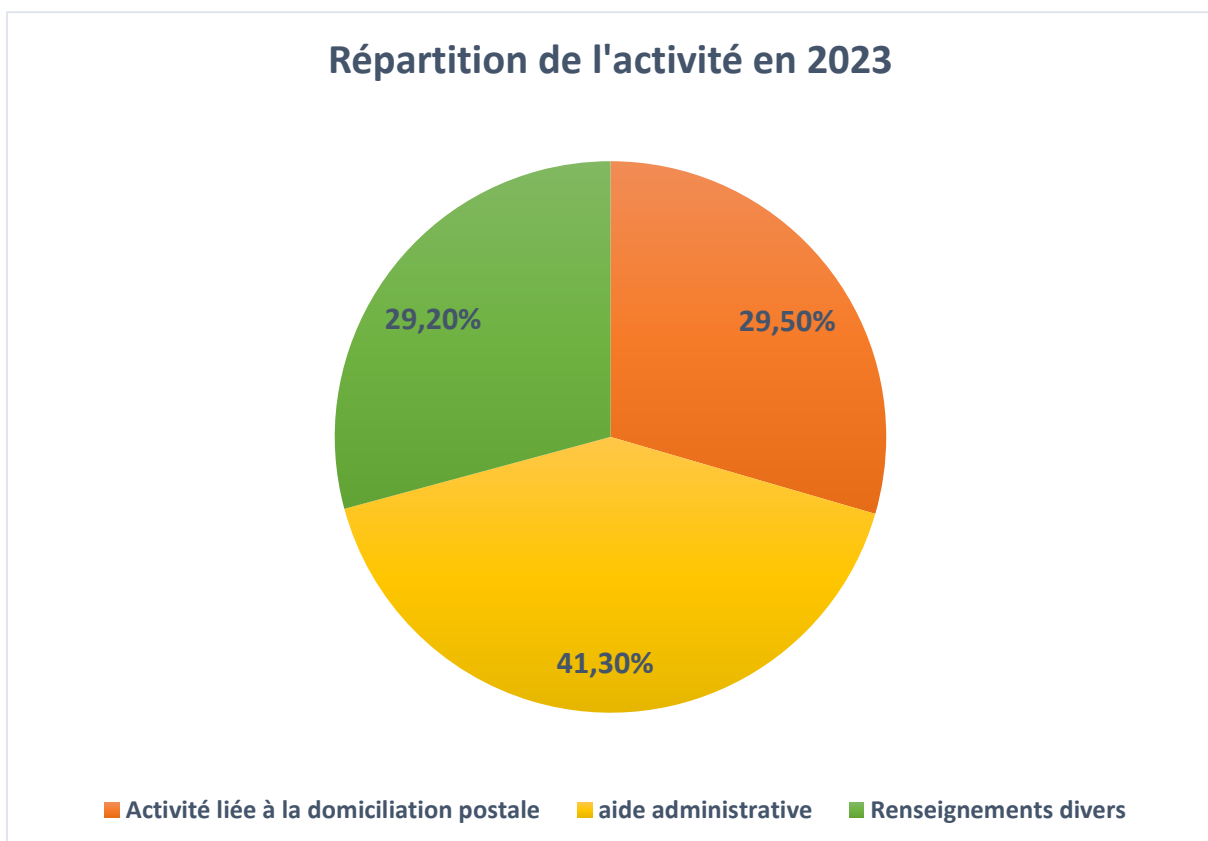
En parallèle, l'équipe du Bureau d'Accueil effectue un travail administratif toujours plus conséquent. Les agents d'accueil font leur possible (avec les compétences qui sont les leurs) pour être toujours prompts à répondre aussi bien aux demandes des usagers qu'à celles de leurs collègues, voire aux 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.

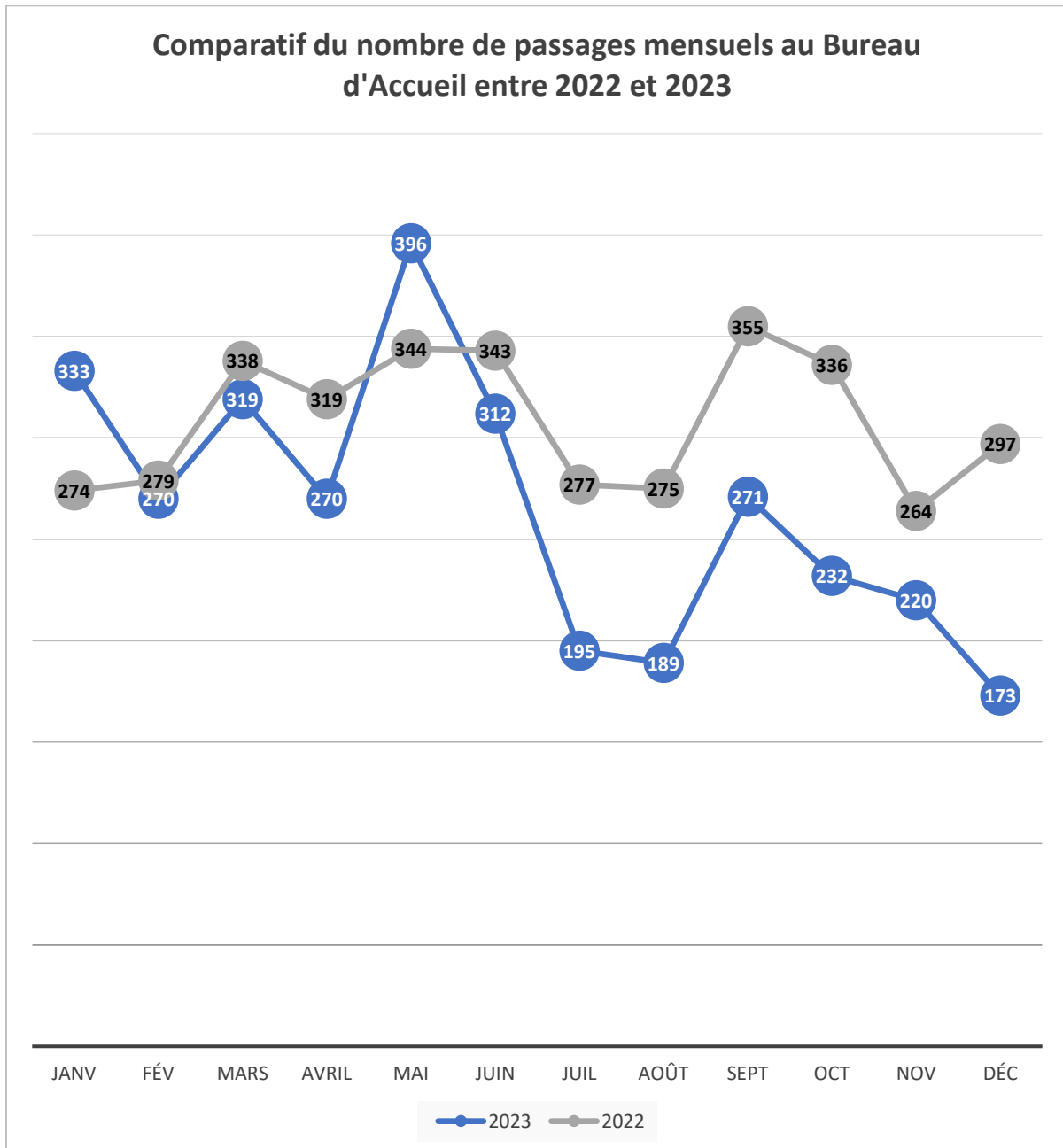
On retiendra également le rôle majeur joué par le Bureau d'Accueil dans la mise en œuvre des droits des usagers au regard de la loi 2002-2. C'est dans ce service que sont présentés et expliqués les outils prévus par la loi : remise et explication du livret d'accueil, de la charte des droits et libertés,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

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 les sans-abri) et/ou d'intermédiaire pour téléphoner avec les bénéficiaires.

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.





Au cours de l'année 2023, nous avons comptabilisé **3180 passages au cours de l'année 2023, dont 2094 pour la seule recherche du courrier.**

A noter que le courrier pour les services MDI et HVP est cherché une fois par semaine par un salarié du service concerné et distribué sur place aux bénéficiaires.

Nous constatons une baisse de passage de manière générale par rapport à l'année précédente (3701 passages en 2022 dont 2347 pour la recherche de courrier). Cette baisse de passage (notamment en fin d'année) peut s'expliquer en partie par une fermeture exceptionnelle le mercredi pendant plusieurs semaines.

On note aussi que 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 agréé par la Préfecture du Bas-Rhin pour la mise en œuvre et la gestion de la domiciliation postale des personnes sans domicile fixe.

Ce service important, notamment pour l'ouverture des droits, 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.

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.

Dispositif généraliste	Année 2023
ATTESTATIONS D'ÉLECTIONS DE DOMICILE	
Le cas échéant, nombre maximum prévu par an dans l'agrément (pour les organismes agréés)	500
Nombre de personnes domiciliées au 31 décembre	432
Nombre d'élections de domicile réalisées	376
Dont le nombre de premières élections réalisées	64
Dont le nombre de renouvellements réalisés	312
Nombre de radiations	56
Nombre de refus	108

Au 31/12/2023, nous comptabilisons un total de 432 domiciliations actives, classées en quatre groupes de places :

- 1) Personnes accompagnées par **le service PHP-MDI** : 316 personnes domiciliées
- 2) Personnes accompagnées par **le service HVP** : 15 personnes domiciliées
- 3) Personnes accompagnées par **le service RSA** : 86 personnes domiciliées
- 4) Personnes domiciliées **sans accompagnement et non bénéficiaires du RSA** : 15 personnes domiciliées

La moyenne d'âge des personnes ayant une domiciliation postale à Antenne est de 41 ans.

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 liées au RSA.

Cependant, avec le développement de notre association depuis 2017, nous avons décidé d'augmenter le nombre de places de notre agrément afin que les nouveaux services puissent également bénéficier de cette prestation.

De plus, à partir de décembre 2022, et au regard des besoins du territoire, la domiciliation postale a également été ouverte à des personnes qui ne sont pas accompagnées par un des services de notre association (personne domiciliée à Antenne sans accompagnement social).

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.

II. LE SERVICE R.S.A.

Membres de l'équipe en 2023 :

Hélène CASTANET
Mélanie EDERLE
Solène STRIEGEL

1. Présentation du service, spécificités, prestations proposées

a. Le cadre d'intervention

- Nombre d'ETP affectés : 3 ETP
- Nombre de suivis attendus selon le cahier des charges : 150 bénéficiaires par mois en file active

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'ouverture des droits connexes
- L'aide dans les démarches nécessaires pour faire face aux situations d'urgence
- La préparation du Contrat d'Engagement Réciproque avec les bénéficiaires puis la transmission de ce contrat à la CEA (via la plateforme SI SPIE) pour validation
- La mise en œuvre et le suivi du Contrat d'Engagement Réciproque 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 qui varient selon leur niveau d'autonomie.

b. Spécificités à signaler

L'accompagnement social RSA proposé est un accompagnement individuel et individualisé renforcé. Il peut être complété par de l'accompagnement en collectif (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 régulièrement un binôme composé d'un référent social et d'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.

2. Profil du public accompagné

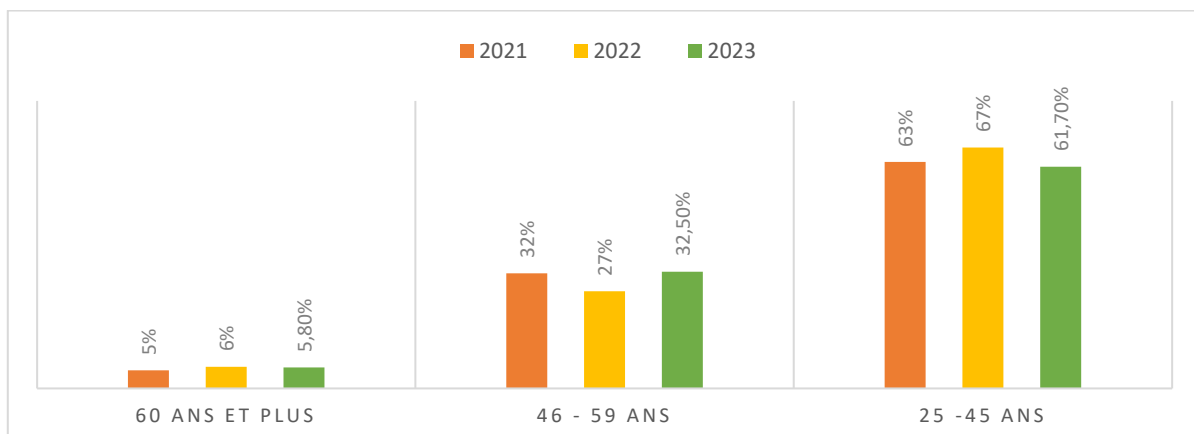
- Nombre de bénéficiaires accompagnés dans l'année : 209 personnes
- 75 nouvelles personnes ont bénéficié d'un accompagnement à Antenne en 2023.
- 74 personnes sont sorties de nos accompagnements au cours de l'année.
- Durée moyenne d'intervention auprès des bénéficiaires sortis en 2023 : 21 mois.
- 40,6 % des personnes accompagnées en 2023 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.

a. Répartition par sexe des bénéficiaires accompagnés

	2021	2022	2023
Homme	86%	86%	88,50%
Femme	14%	14%	11,50%
Total	100%	100%	100%

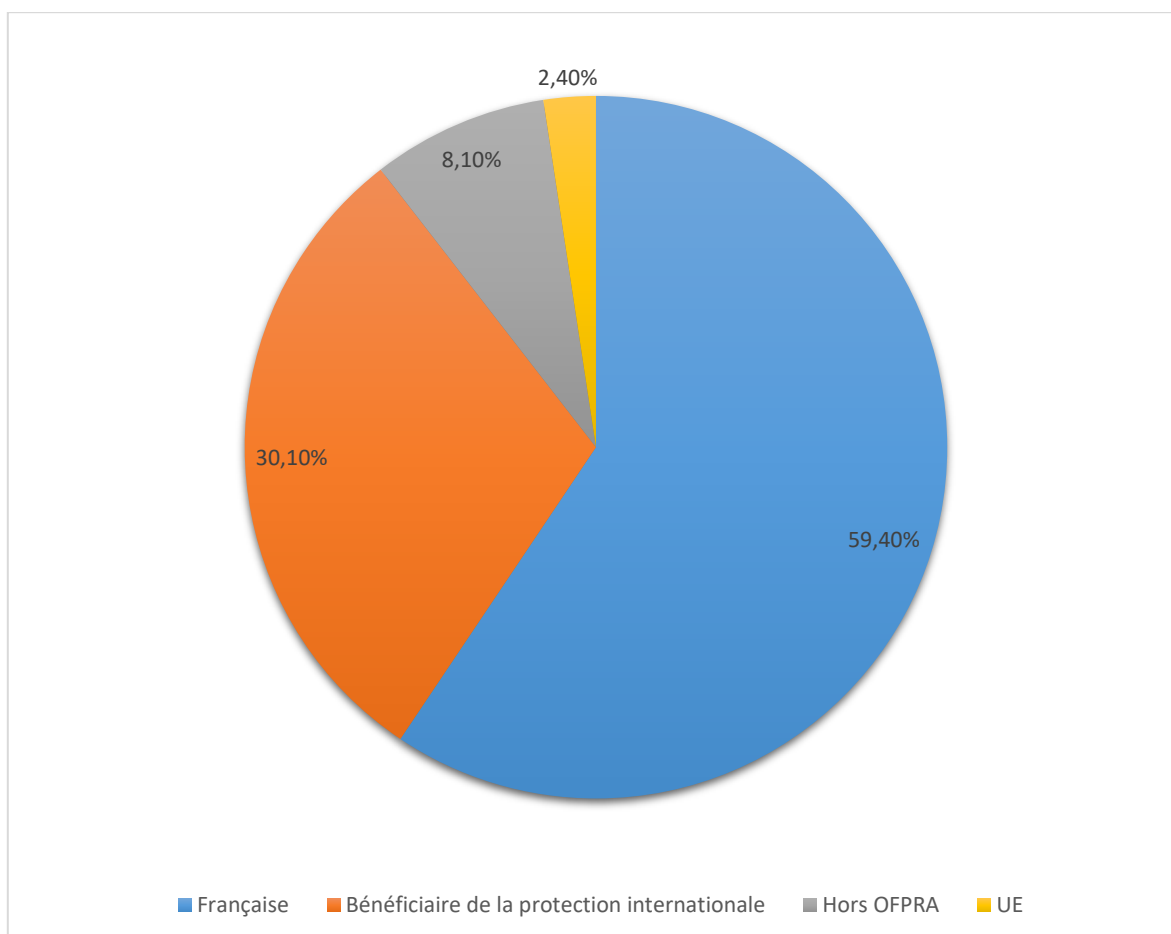
Depuis de nombreuses années, les hommes sont majoritaires dans la file active de nos accompagnements. Si la part des femmes accompagnées en 2023 reste stable, on note néanmoins un léger recul de cette part en 2023 (24 femmes en 2023 contre 28 femmes en 2022). Nous constatons également que leurs conditions 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, les agressions sexuelles et les violences physiques à répétition.

b. Age du public :



La moyenne d'âge d'une personne accompagnée à Antenne dans le cadre du RSA est fixée à **41,6 ans en 2023** contre 41,1 ans en 2022 et 42 ans en 2021.

c. Nationalité et statut des personnes accompagnées :



* Hors OFPRA : personne étrangère non réfugiée et hors U.E. (Union Européenne)

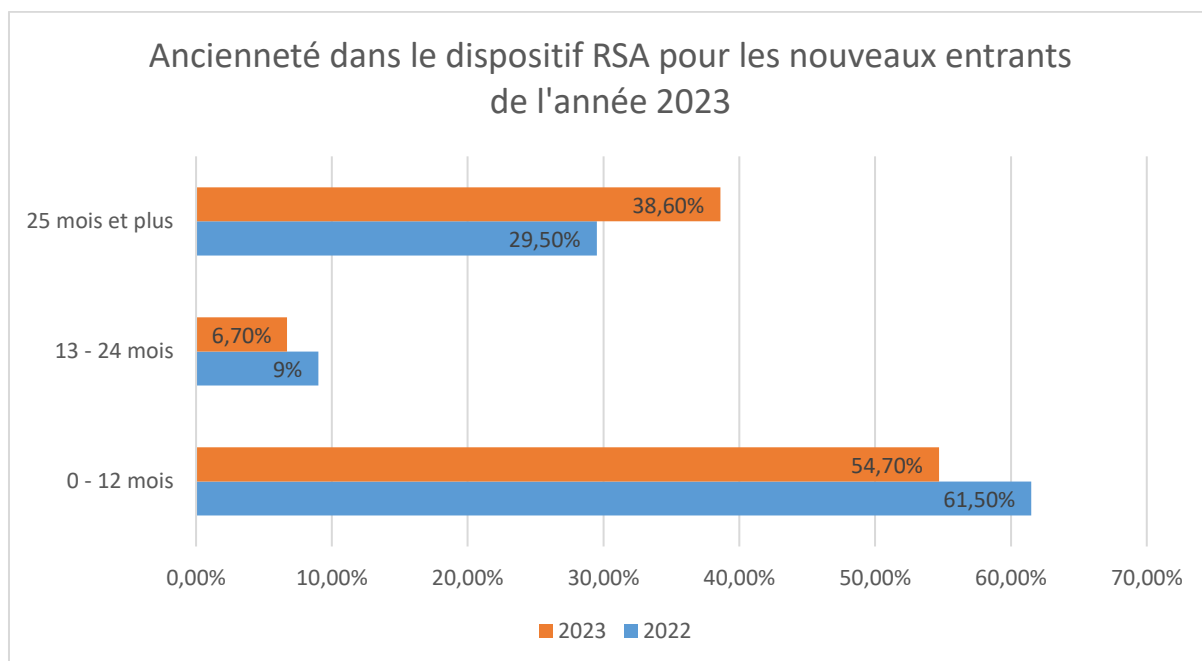
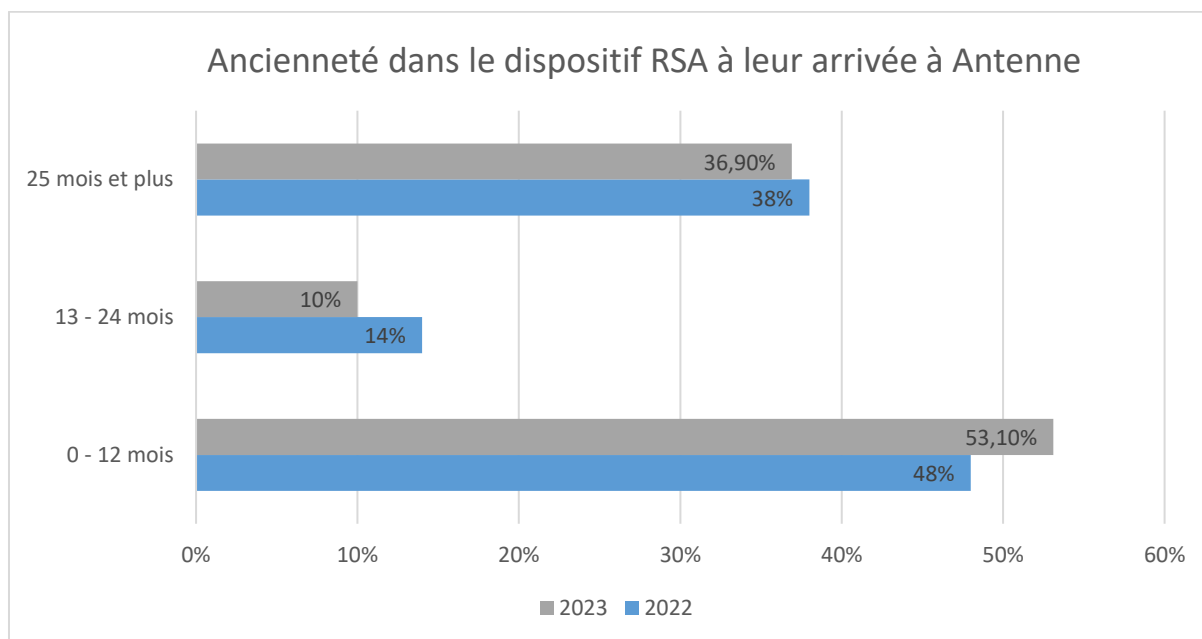
Nationalité et statut des nouveaux entrants en 2023

	Hors OFPRA*	BPI	UE	Française
2022	5,10%	39,70%	2,60%	52,60%
2023	9,40%	32%	2,60%	56%

En 2023, nous notons une légère baisse du public au statut réfugié Bénéficiaire de la Protection Internationale (BPI) et une légère augmentation de la part des personnes de nationalité française.

Ces chiffres sont à relativiser car cette baisse est due aux orientations de la CTRSA (Commission Technique RSA) et de la PF1 (Plateforme d'Orientation des bénéficiaires vers les opérateurs). En effet, nous constatons que le public BPI se présente toujours aussi spontanément à l'accueil mais sa situation ne lui permet pas de bénéficier d'un accompagnement tout de suite (par exemple : mutation CAF en cours).

d. Ancienneté dans le dispositif RSA

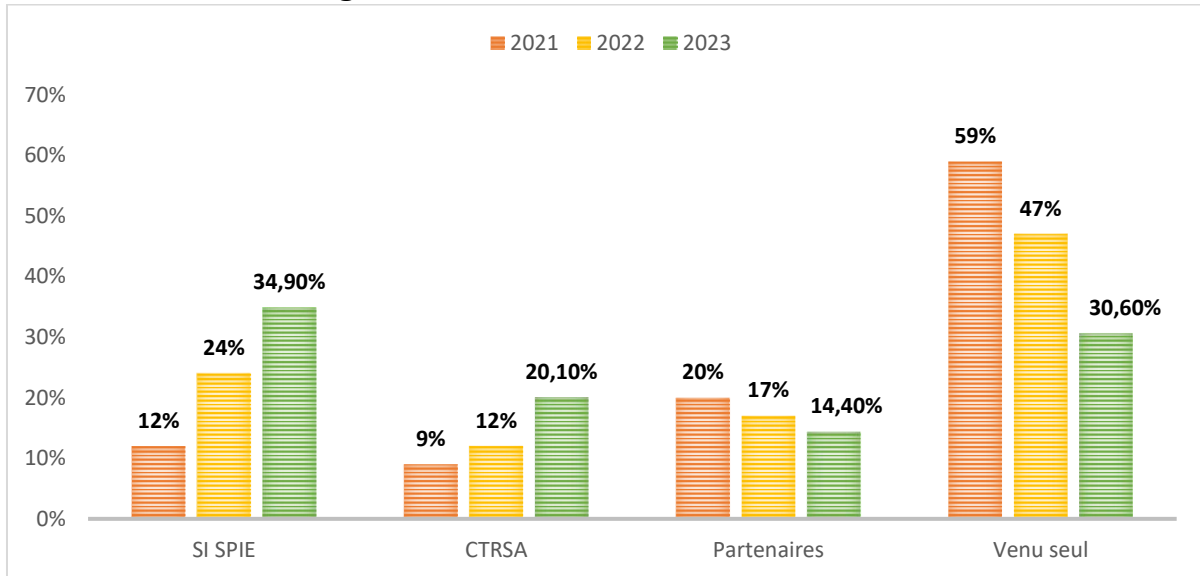


L'ancienneté des personnes dans le RSA, au début de leur accompagnement à Antenne, s'établit à une moyenne de 33,7 mois en 2023 (contre 33,5 mois en 2022). L'ancienneté dans le dispositif RSA, en début de parcours à Antenne, reste donc stable.

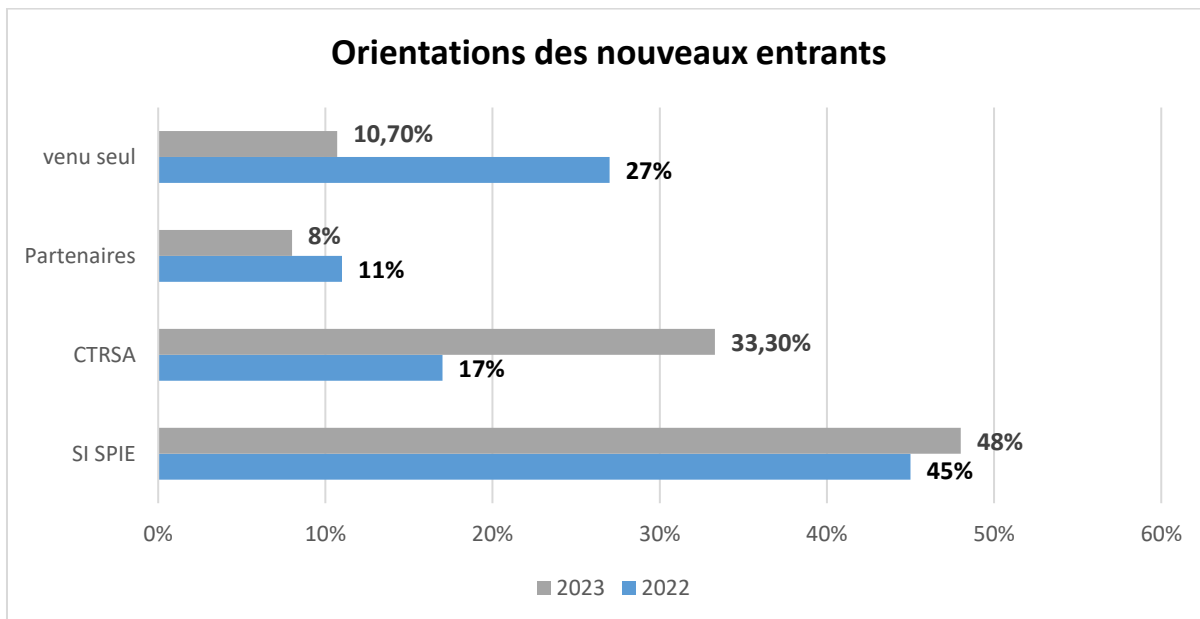
53,10% des personnes accompagnées sont arrivées à Antenne moins d'un an après avoir perçu le RSA pour la première fois. Comme les années précédentes, nous constatons une forme de « grand écart » dans l'ancienneté dans le dispositif avec une surreprésentation des personnes présentes depuis peu dans le RSA (0-12 mois) et celles qui y sont inscrites depuis des années (+25 mois). Pour exemple, 16,3% des personnes accompagnées ont intégré le dispositif avant 2010.

e. La mise en œuvre des nouvelles modalités d'orientation vers l'accompagnement RSA à Antenne, du fonctionnement du dispositif et les difficultés rencontrées en 2023

Origine des orientations des bénéficiaires



Orientations des nouveaux entrants



Parmi les nouvelles personnes orientées en 2023, 34,9% des personnes sont orientées par la PF1, et parmi ces orientations, 52,7% ont été automatiquement attribuées du fait de la domiciliation de la personne sur le site d'Antenne Meinau. De ce fait, rares sont les orientations de personnes « inconnues » des services d'Antenne de la part de la PF1 (17 personnes sur 75 nouveaux entrants). Nous pensons que ce chiffre serait plus élevé avec la mise en place du SI SPIE en 2021.

L'activité du premier semestre 2023 a été importante avec 53 orientations vers notre service soit presque 18 nouvelles personnes par référente. L'activité du second semestre a été fortement ralentie avec 22 orientations. Nous expliquons cette baisse d'activité par le « bug » informatique de la plateforme SI SPIE qui a bloqué les réorientations sur l'ensemble du territoire à partir de la fin juillet.

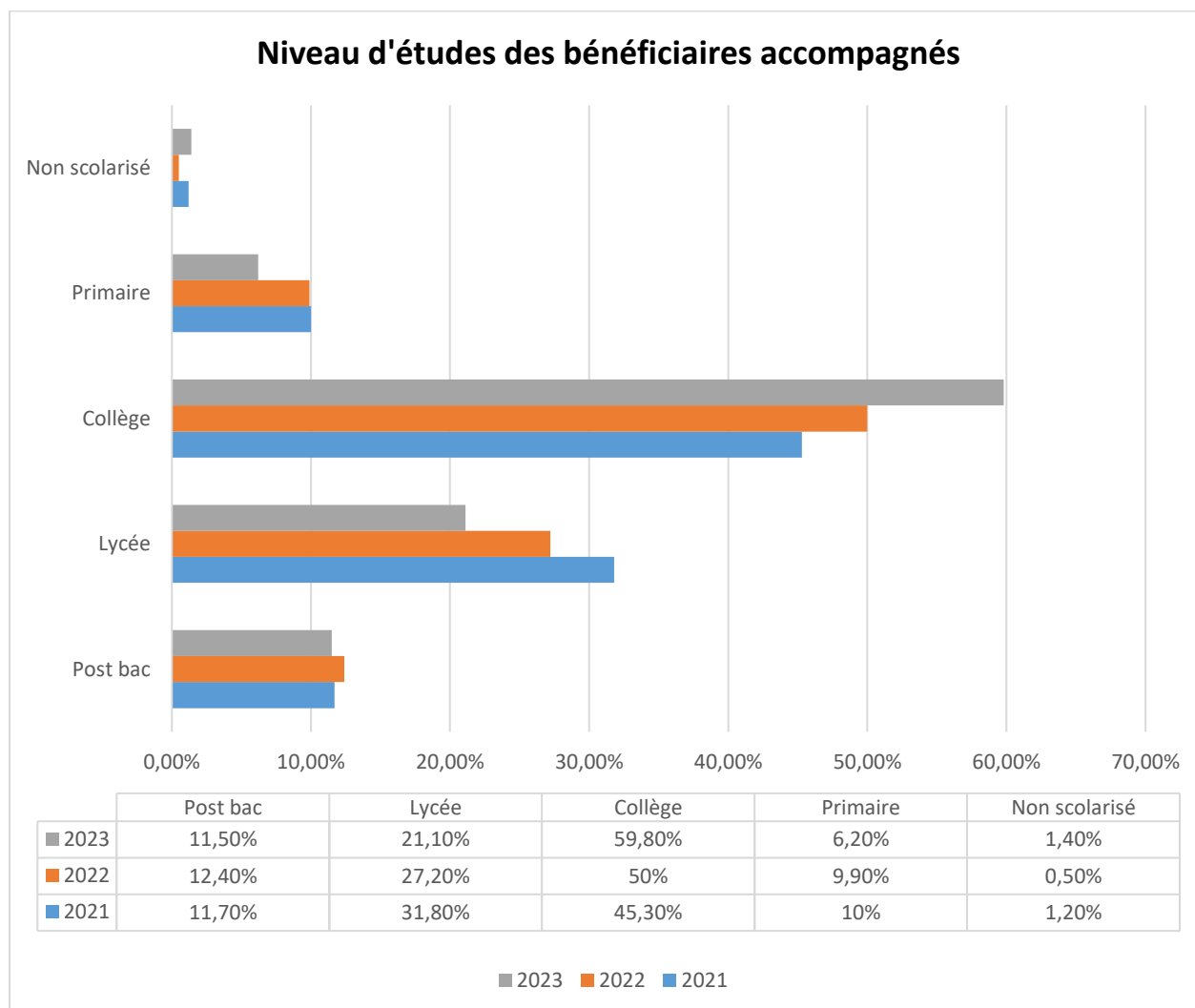
En effet, la dernière réorientation de l'année vers notre service a été actée durant le mois de juillet. Nous souhaitons souligner qu'entre janvier et juillet 2023, nous avons eu 25 orientations de la part de la CTRSA. De ce fait, c'est l'absence d'orientation de la CTRSA depuis plusieurs mois et la faible part d'orientations de la PF1 qui expliquent la perte d'activité importante au cours du second semestre.

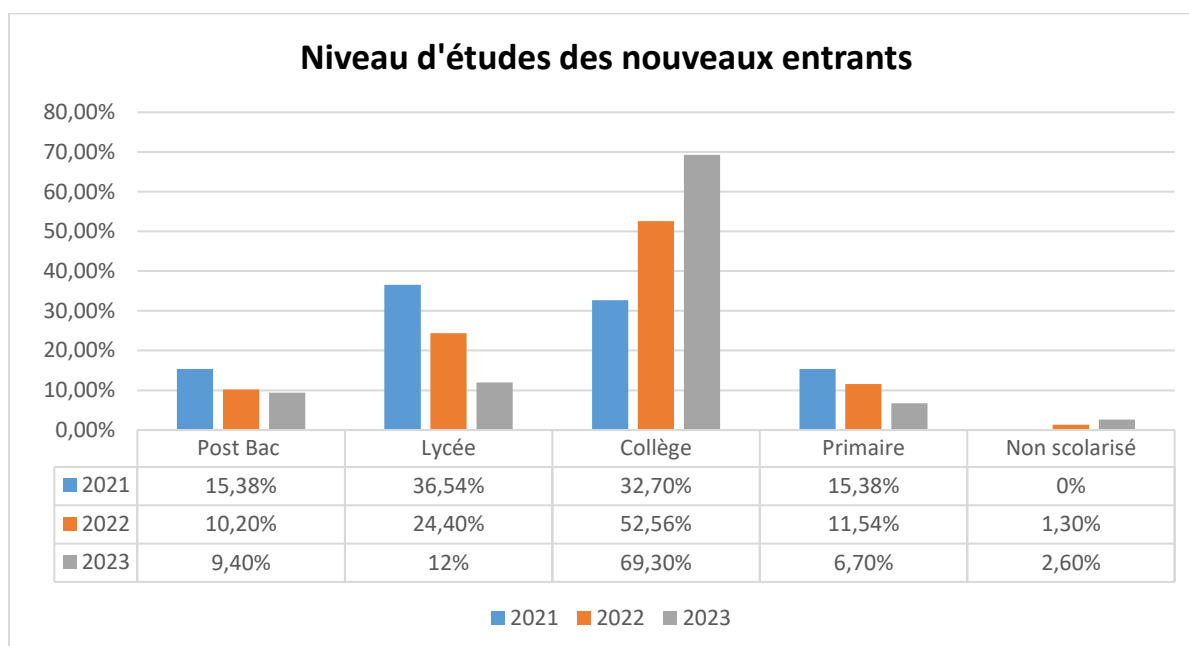
Dans ce contexte, nous voulions reprendre les orientations spontanées. Or, avec la mise en place du SI SPIE, nous sommes confrontés à de nouvelles difficultés qui nous empêchent de débiter un accompagnement avec un bénéficiaire du RSA se présentant de lui-même dans nos locaux.

Ces difficultés sont les suivantes :

- Une mutation CAF est en cours suite à un changement de département. De ce fait, la personne n'est pas encore inscrite sur la plateforme.
- La mutation CAF n'est pas encore en cours car la personne n'a pas encore d'adresse à Strasbourg. Nous devons lui expliquer les démarches à effectuer.
- La personne a déjà un référent mais n'en a pas connaissance. Dans la majorité des cas, le référent est Pôle Emploi (France Travail) alors que la personne exprime clairement des besoins en lien avec un accompagnement social (notamment en l'absence d'un logement).
- La personne peut prétendre au RSA, mais elle n'en a pas encore fait la demande car elle a besoin d'aide dans cette démarche.

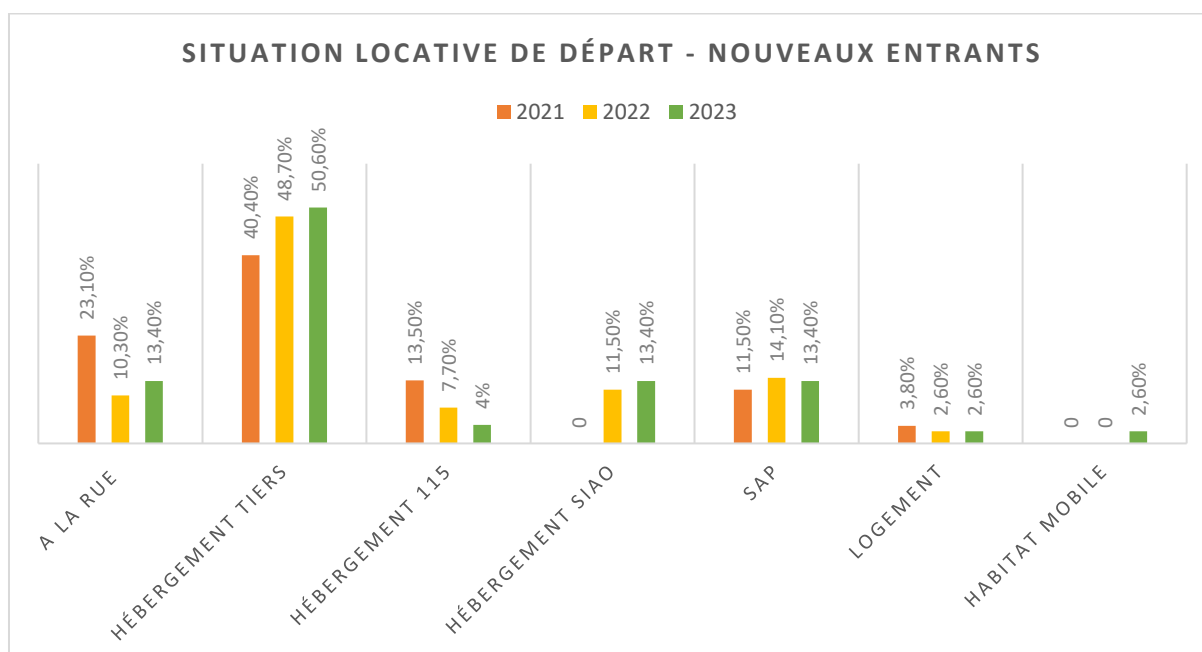
f. Niveau d'études





La part des personnes diplômées en 2023 est de 23,9%, et de 18,7% pour les nouveaux entrants. Nous constatons une importante baisse du niveau d'études au fil des années. Par exemple, la part des personnes ayant arrêté leur scolarité au collège représente 69,3% des personnes accompagnées en 2023 (contre 32,7% en 2021 et 52,6% en 2022). De plus, la part des personnes ayant arrêté leur scolarité au lycée était de 32,5% en 2021, 24,4% en 2022 et seulement 12% en 2023.

g. Situation locative au début de l'accompagnement



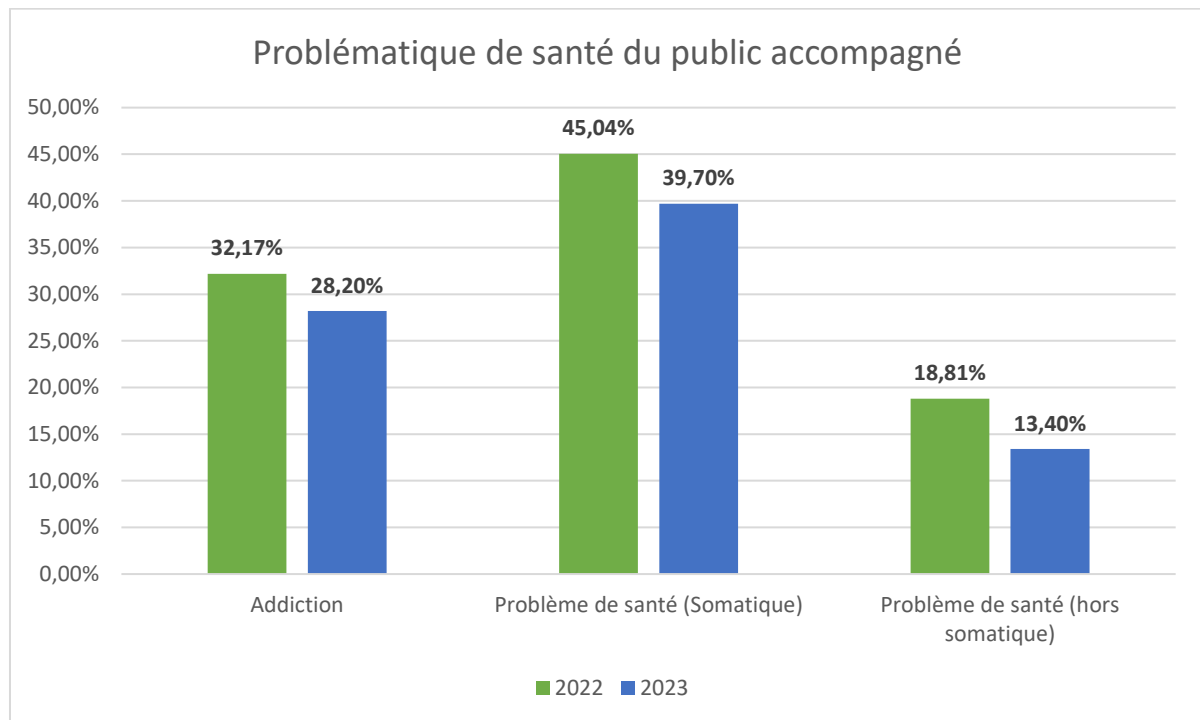
* **SAP** : Service d'aménagement des peines.

* **Hébergement 115** : accueil d'urgence gratuit et inconditionnel pour un public sans domicile fixe.

* **Hébergement SIAO** (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) : Dispositif de veille sociale pour l'accueil et l'orientation de personnes en difficulté ayant des besoins d'hébergement d'urgence ou de logement adapté. Une demande d'hébergement d'insertion, prend la forme d'un dossier dématérialisé instruit par un professionnel instructeur.

Depuis trois ans, la part des personnes hébergées chez des tiers a augmenté, alors que la part des personnes à la rue a diminué. Toutefois, les personnes étant hébergées chez des tiers restent majoritairement dans une situation d'instabilité locative importante. Ces chiffres correspondent au fait que l'association Antenne a pour périmètre d'intervention un public isolé, bénéficiaire du RSA et sans résidence stable.

h. Difficultés sanitaires chez le public accompagné



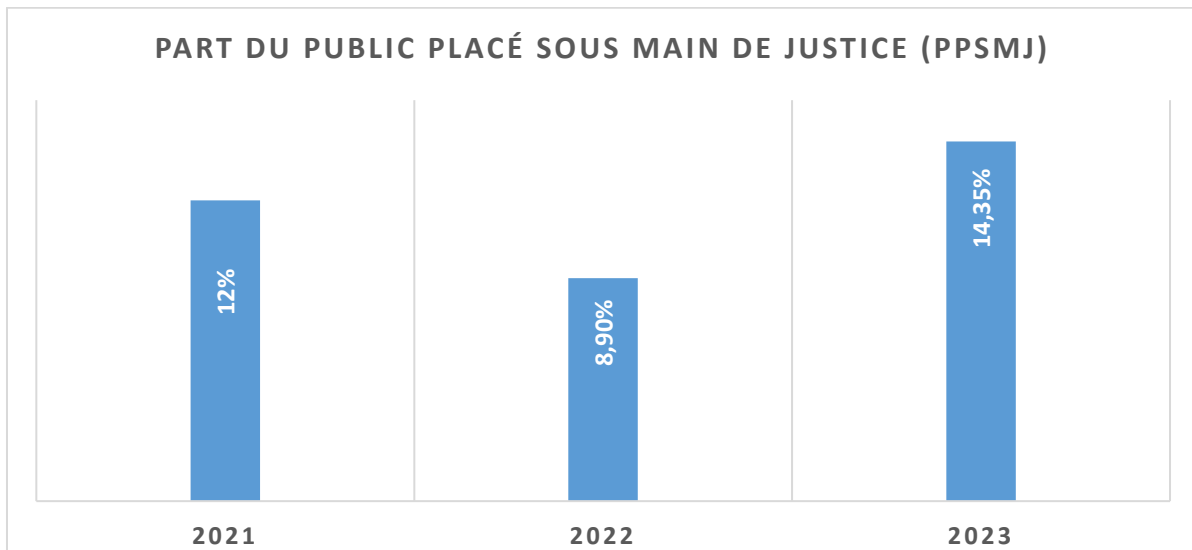
La santé physique et mentale reste une thématique prépondérante et une préoccupation centrale du public accompagné. En effet, une personne sur deux souffre de difficultés de santé, ce qui implique de la part des référentes de notre service social spécialisé d'aborder la question spécifique des soins bien en amont de celle de l'emploi. Un peu plus d'une personne sur sept présente des problématiques de santé hors somatique, de l'ordre de troubles psychiques et/ou psychiatriques.

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 difficultés liées à des addictions (28,5% du public accompagné).

Au cours de l'année 2023, nous avons aussi pu voir aboutir l'instruction de cinq dossiers MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) avec octroi et bascule vers de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé).

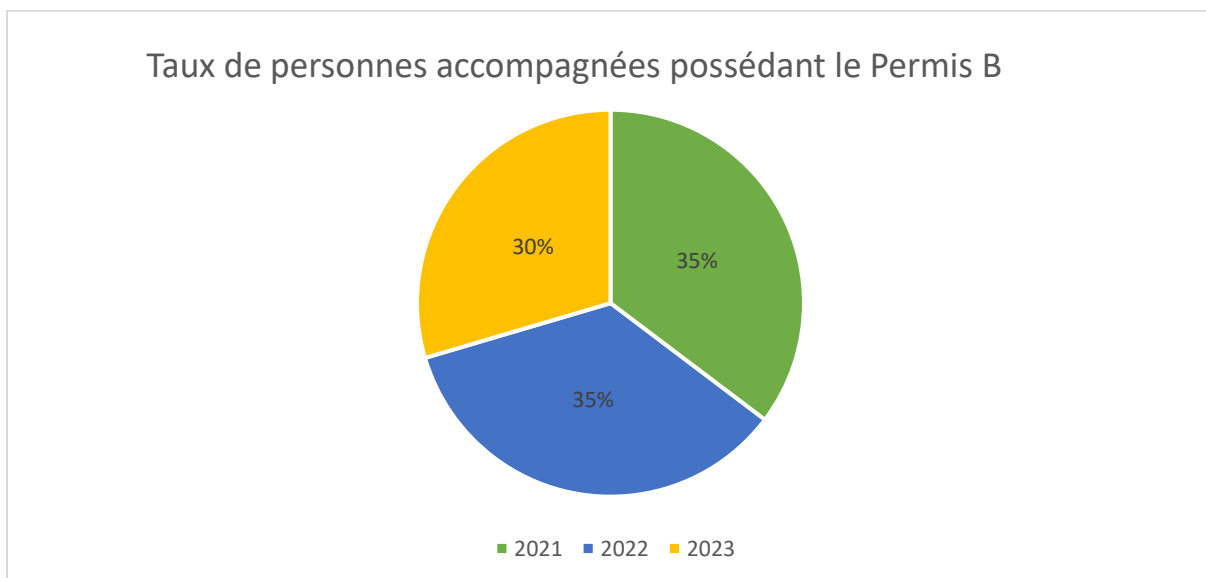
Un certain nombre de personnes accompagnées cumulent différentes difficultés de santé (addictions, difficultés physiques et psychologiques). Pour ces personnes, un retour à l'emploi est fortement compromis, alors que la reconnaissance d'une incapacité à travailler par la MDPH est insuffisante pour ouvrir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

i. Justice



Le public sous-main de justice, avec mesure en cours, représente 14,3 % de nos accompagnements (contre 8,9% en 2022) mais s'avère bien plus élevé si l'on prend en considération une antériorité judiciaire dans leur parcours. Cette augmentation s'explique par les orientations directes effectuées par la PF1 pour les personnes accompagnées par les services d'Antenne Meinau (notamment le Service Aménagement de Peines). On note également une augmentation des incarcérations au cours de l'année : 14 personnes accompagnées ont été incarcérées au cours de l'année 2023 contre 8 en 2022.

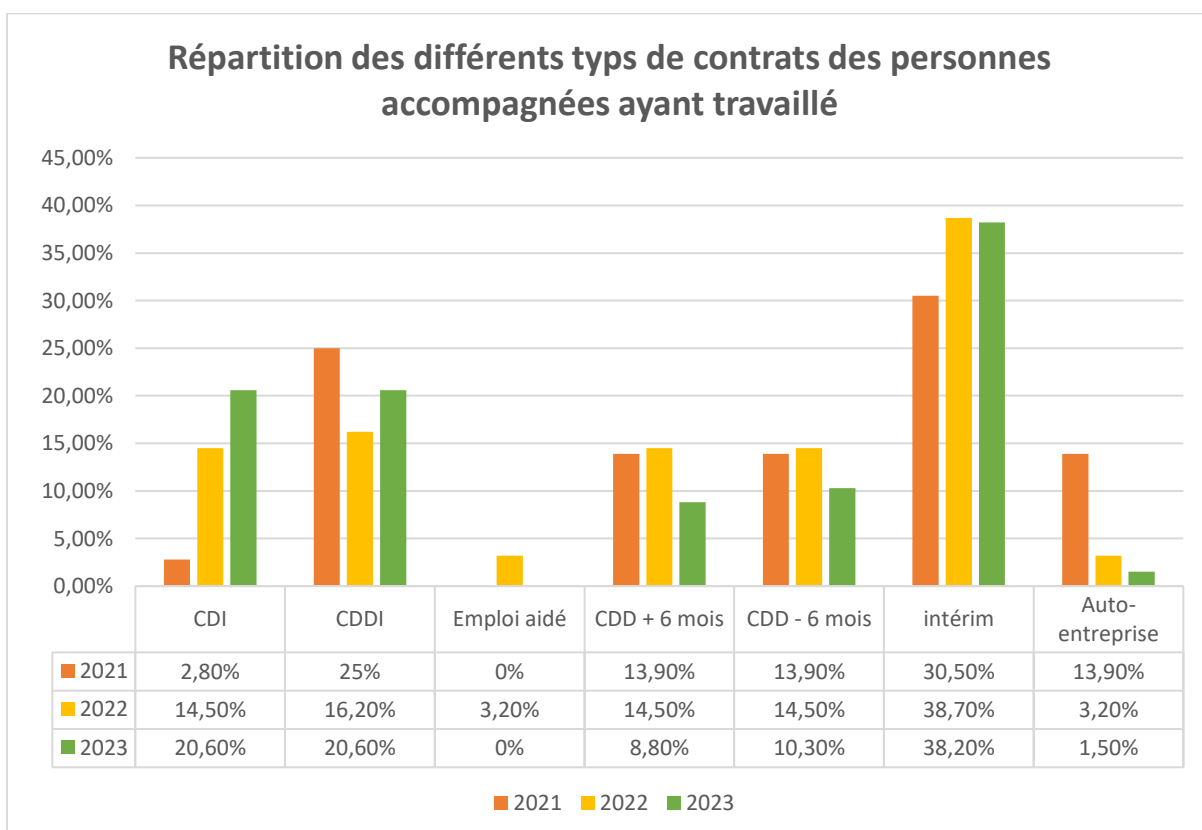
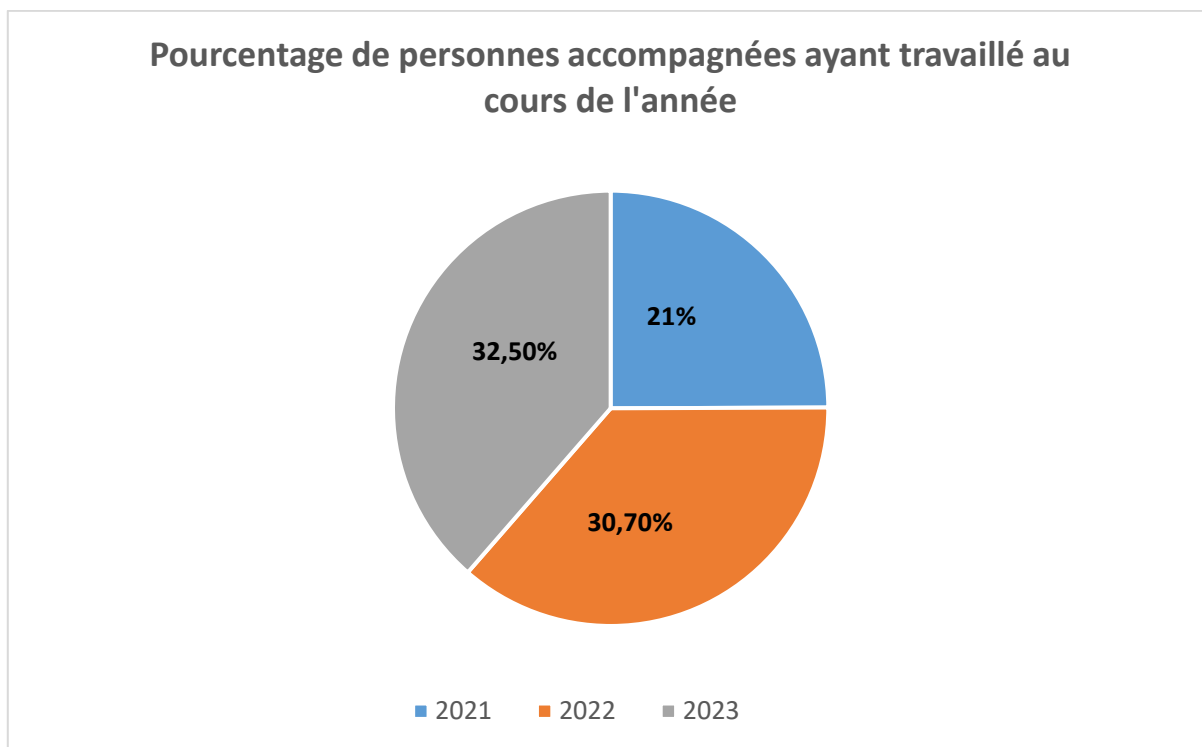
j. Moyens de déplacements



La part des personnes titulaires du permis B est en très légère baisse par rapport aux deux dernières années. 30% des bénéficiaires accompagnés sont titulaires du permis B, mais peu d'entre eux sont propriétaires d'un véhicule. Une voiture est un vrai poids financier majoré pour un bénéficiaire du RSA qui tout au mieux ne peut s'offrir qu'une « petite voiture d'occasion », entraînant très souvent des frais d'entretien et de réparations conséquents, en plus des dépenses courantes (assurance, carburant).

3. Grandes tendances de l'année 2023 et résultats obtenus

a. La question du retour à l'emploi : des résultats en lien avec la coordination menée entre les différents services de l'association Antenne



Pour notre public, l'accès ou le retour à l'emploi reste stable cette année par comparaison avec l'année 2022. Nous avons enregistré 32,5% d'accès à l'emploi contre 30,7% en 2022, tous contrats confondus.

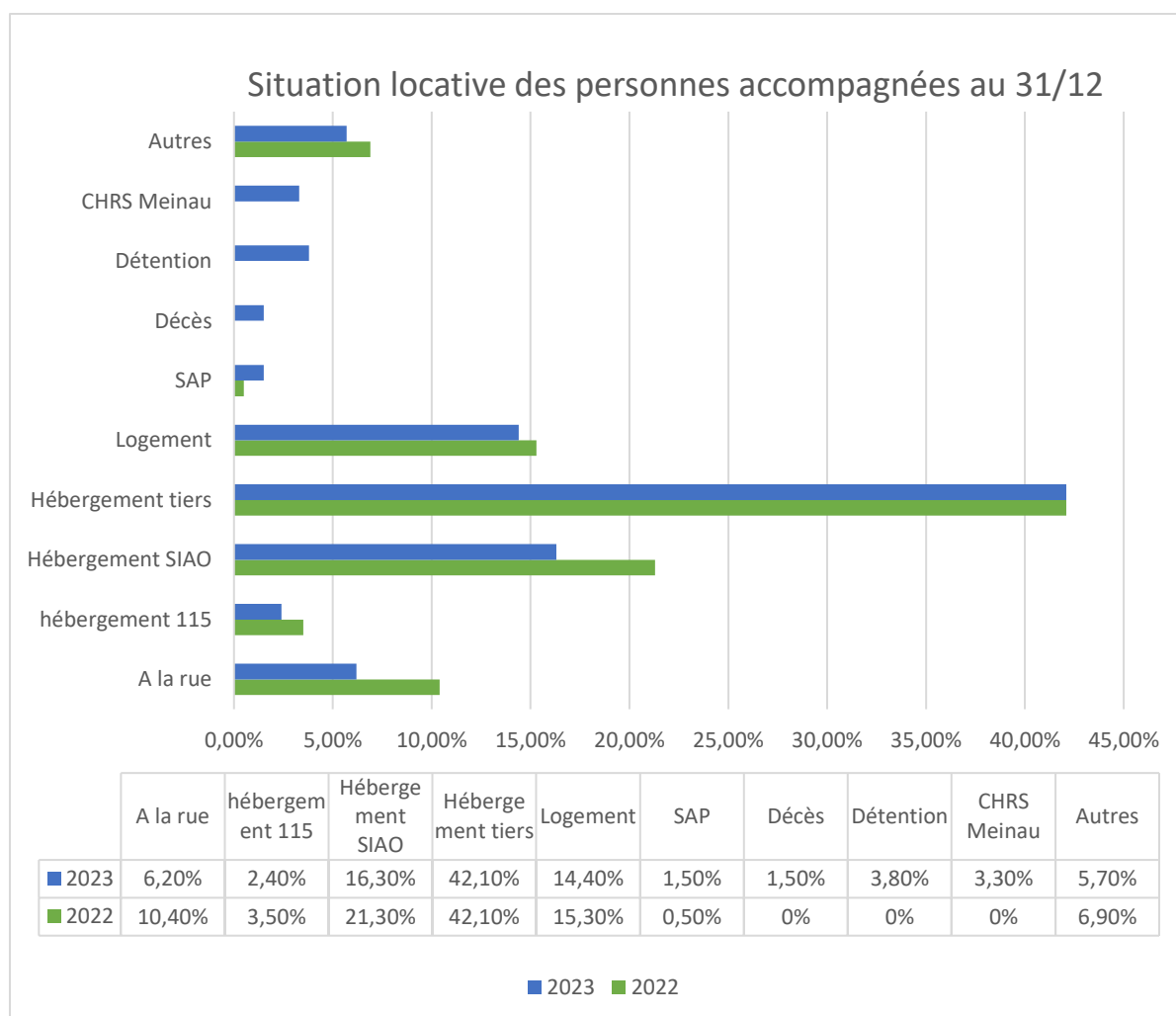
20 personnes, soit près de 10% des bénéficiaires que nous avons accompagnés cette année, sont sorties du dispositif RSA en raison d'un accès à l'emploi durable.

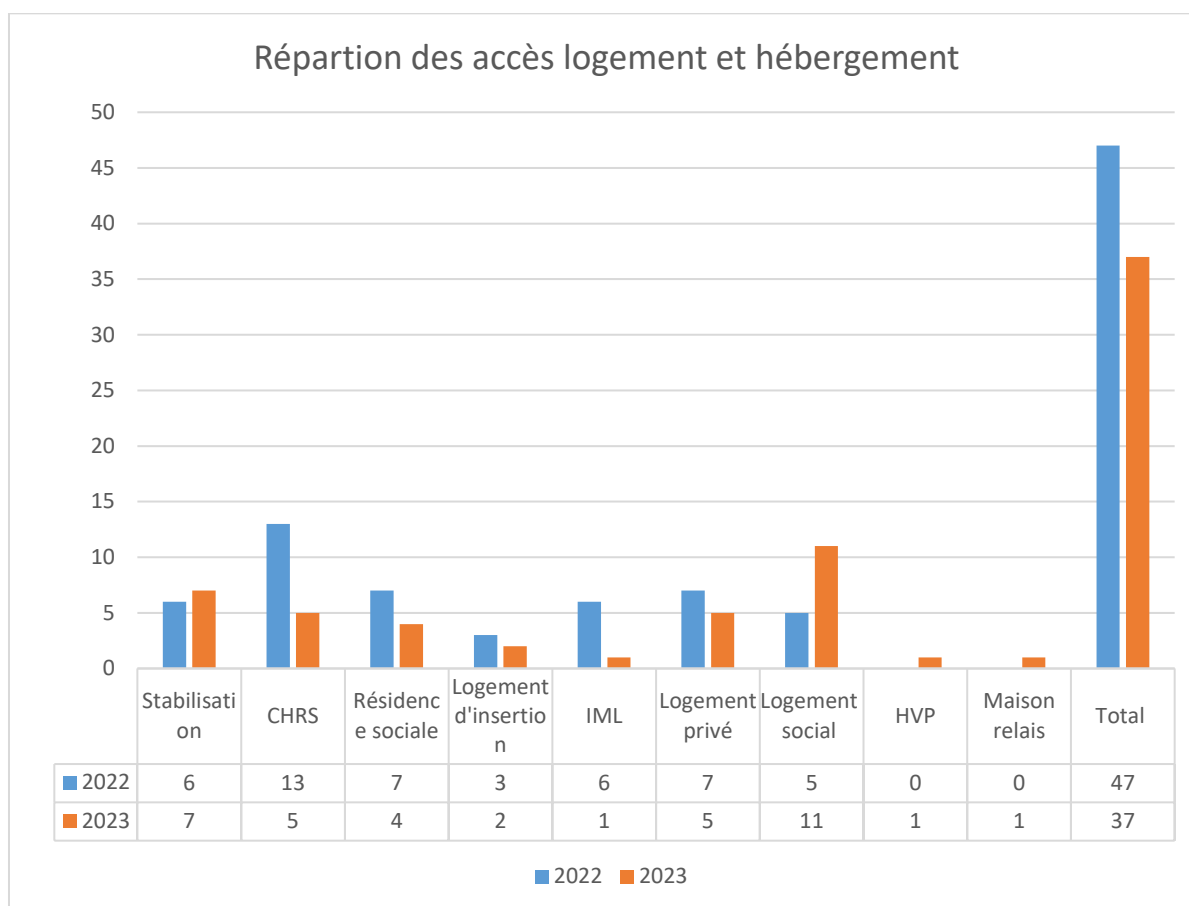
De plus, nous notons une progression importante du nombre de bénéficiaires ayant accédé à un CDI : 20,6% des personnes ayant travaillé en 2023 l'ont fait dans le cadre de l'accès à un CDI (contre 2,80% en 2021 et 14,5% en 2022).

En 2023, 38,20% des personnes ont travaillé dans le cadre d'une mission d'intérim (38,7% en 2022). 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.

Enfin, notre travail en collaboration étroite avec nos deux conseillers en insertion professionnelle (temps d'échanges, partage d'informations, répartition des interventions entre social et professionnel) favorise la remobilisation du public dans une logique de parcours d'insertion. Ce travail en commun 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.

b. La question de l'accès au logement





En 2023, 37 personnes ont accédé à un hébergement ou à un logement, dont 21 personnes par le biais du SIAO.

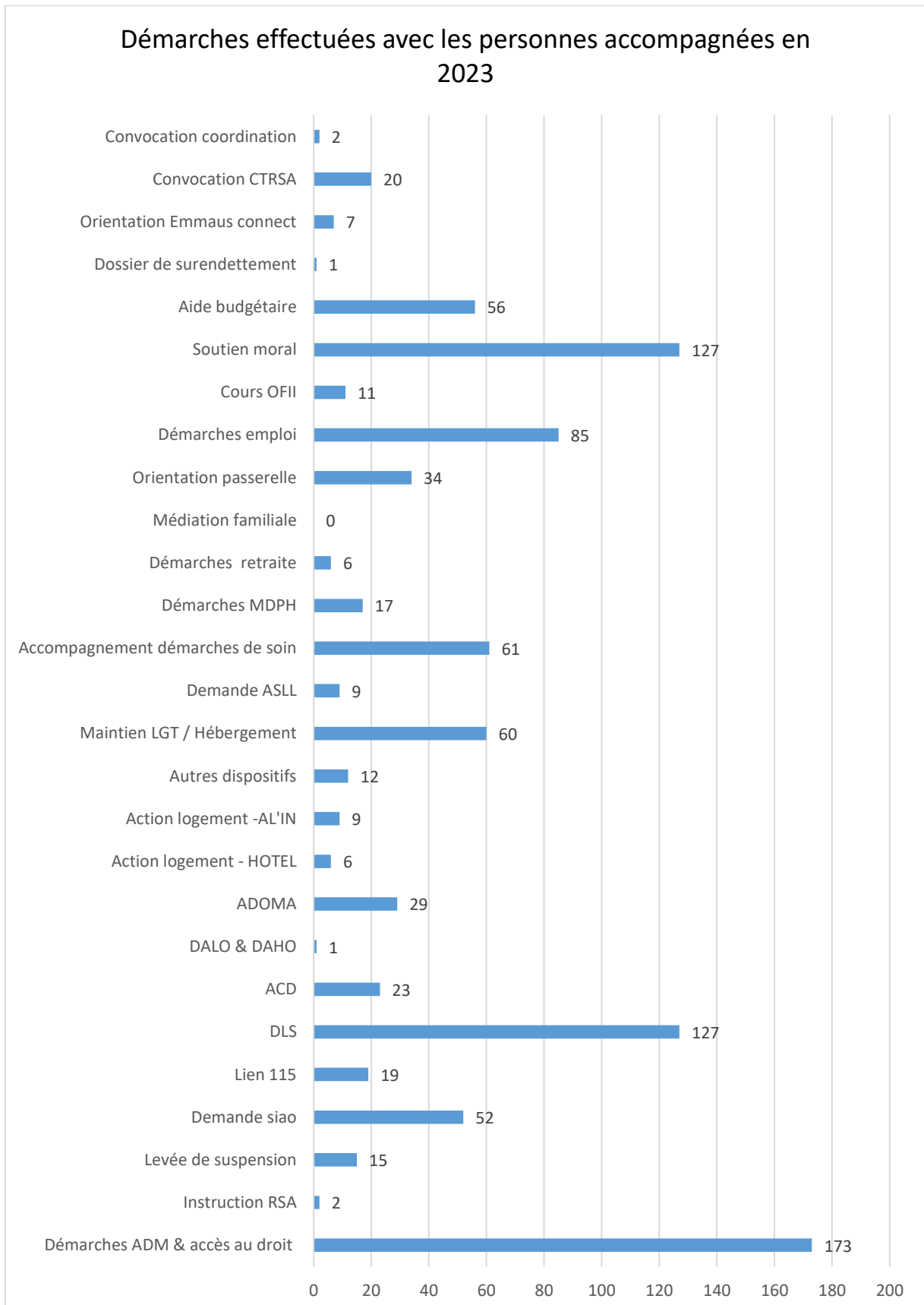
Le nombre de demandes SIAO reste élevé (52 dossiers en cours en 2023 dont environ la moitié est toujours actif au 31/12/2023).

La demande SIAO s'est concrétisée par un accès à l'hébergement pour 40,4% des demandes.

En moyenne, une personne ayant une demande SIAO active attendra 6,1 mois pour entrer dans une structure. Toutefois, ce chiffre est à nuancer au regard de la vingtaine de demandes inscrites sur liste d'attente depuis bien plus que 6 mois.

Nous déplorons le manque de solutions et des délais d'attente souvent longs, mais le SIAO reste pour nous un interlocuteur privilégié qui sait se rendre disponible pour des situations particulièrement complexes et/ou préoccupantes.

c. Les champs d'intervention dans les accompagnements mis en œuvre en 2023



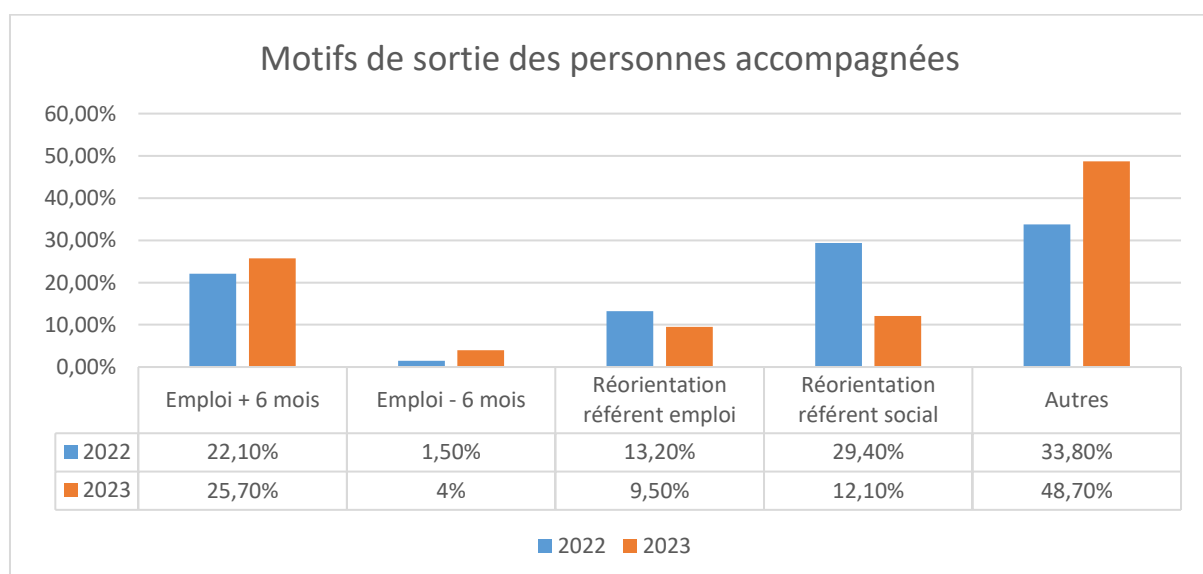
Notre « plus-value » est notre disponibilité et notre flexibilité pour recevoir le public et pour répondre à ses sollicitations, aussi nombreuses que variées. En effet, nous n’hésitons pas à passer un coup de fil ou à faire un mail pour faire l’intermédiaire entre la personne et une administration ou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

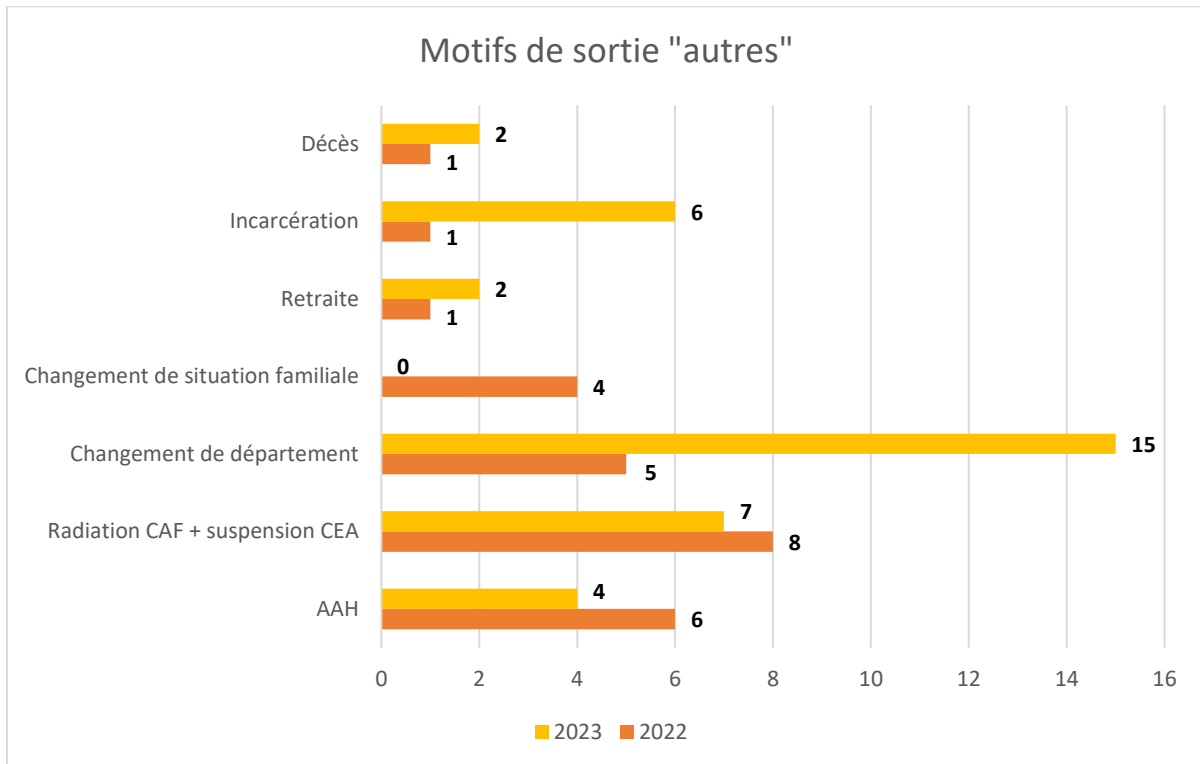
A côté de ce rôle d’interface ou de « facilitateur », nous n’hésitons pas non plus à prendre au téléphone ou en entretien une personne entre deux rendez-vous ou à échanger avec elle par mail pour pondérer, rassurer ou débloquer une situation tendue. Cette disponibilité est aussi mise à profit pour simplement 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.

De la même façon, lorsqu’une personne est amenée à quitter le service RSA d’Antenne, nous n’arrêtons pas brusquement l’accompagnement de sorte de pouvoir 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 elle et sur laquelle elle pourra s’appuyer dans le futur et lui permettre 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 dispositif RSA de sorte qu’elle ne retourne pas dans le dispositif.

d. Les sorties du dispositif RSA en 2023





Nous avons comptabilisé 74 sorties d'accompagnement au cours de l'année 2023.

La durée moyenne d'accompagnement est de 21 mois (contre 29 mois en 2022).

30 personnes sont sorties du dispositif RSA (4 mois sans droit), dont 22 personnes du fait d'un accès à l'emploi (contre 15 personnes en 2022). Cette belle augmentation nous encourage dans nos efforts d'accompagnement.

Notons que 9,4% 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) a été levé.

12,2% des sorties sont liées à une réorientation vers un référent social. La majorité d'entre elles 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.

Cependant, ces chiffres ne témoignent que de 7 mois d'activité sur 12 en raison du « bug » informatique du SI SPIE qui a bloqué l'ensemble des réorientations durant la deuxième partie de l'année.

Nous constatons cette année une augmentation des fins d'accompagnement en raison d'un déménagement (15 déménagements en 2023, 5 déménagements en 2022). Ceci est en rapport direct avec l'augmentation de la part des bénéficiaires venant des services du site Meinau, et plus particulièrement du Service Aménagement de Peines. En effet, les personnes bénéficiant d'un aménagement de peines à Antenne sont souvent originaires d'un autre département dans lequel elles retournent à la fin de la mesure.

Conclusion :

Nous retiendrons cette année l'atteinte des objectifs chiffrés fixés par le cahier des charges de la CEA en termes d'emploi ce qui est très encourageant au vu du profil du public accompagné (10% des fins d'accompagnement sont liées à l'accès à un emploi).

Nous dressons le constat qu'en 2023, notre service devient un repère de plus en plus important pour les personnes qui nous sont orientées. Nous sommes identifiés comme étant un lieu ressources essentiel pour un public très précaire. En effet, ce dernier a besoin d'un soutien moral et administratif conséquent. La notion d'accueil, de bienveillance et de valorisation nous semblent essentielle pour créer et entretenir un lien de confiance et pour faire levier dans l'accompagnement de chacun.

Dans ce contexte, il nous a paru essentiel de créer des temps d'échanges informels s'appuyant sur des activités de type collations, redistribution de dons, activités collectives ponctuelles, que nous souhaiterions poursuivre et développer en 2024.

III. L'ATELIER PASSERELLE INFORM'ACTION

Membres de l'équipe en 2023 :

Référents :

Maryline GALEA jusqu'au 30 juin 2023

Julien RUHL à partir du 28 août 2023

Damien GUENAULT

Agent administratif en CUI PEC :

Roxane ALCINA

Agent d'entretien en CUI PEC :

Gérald HIMBER jusqu'au 03 février 2023

Frédérique SPENATO à partir du 06 février 2023

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 tel 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, la secrétaire d'accueil 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, la secrétaire œuvre à ce que chaque personne accompagnée puisse identifier la palette des services proposés par Antenne. L'utilisateur 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 de la secrétaire d'accueil chargé d'insertion, l'utilisateur peut commencer à suivre un accompagnement individuel renforcé vers l'emploi et/ou la formation. Au terme de ce premier entretien, il est orienté vers un référent, et connaît ainsi les modalités d'accompagnement au sein du dispositif 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 socio-professionnel 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'utilisateur 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 :

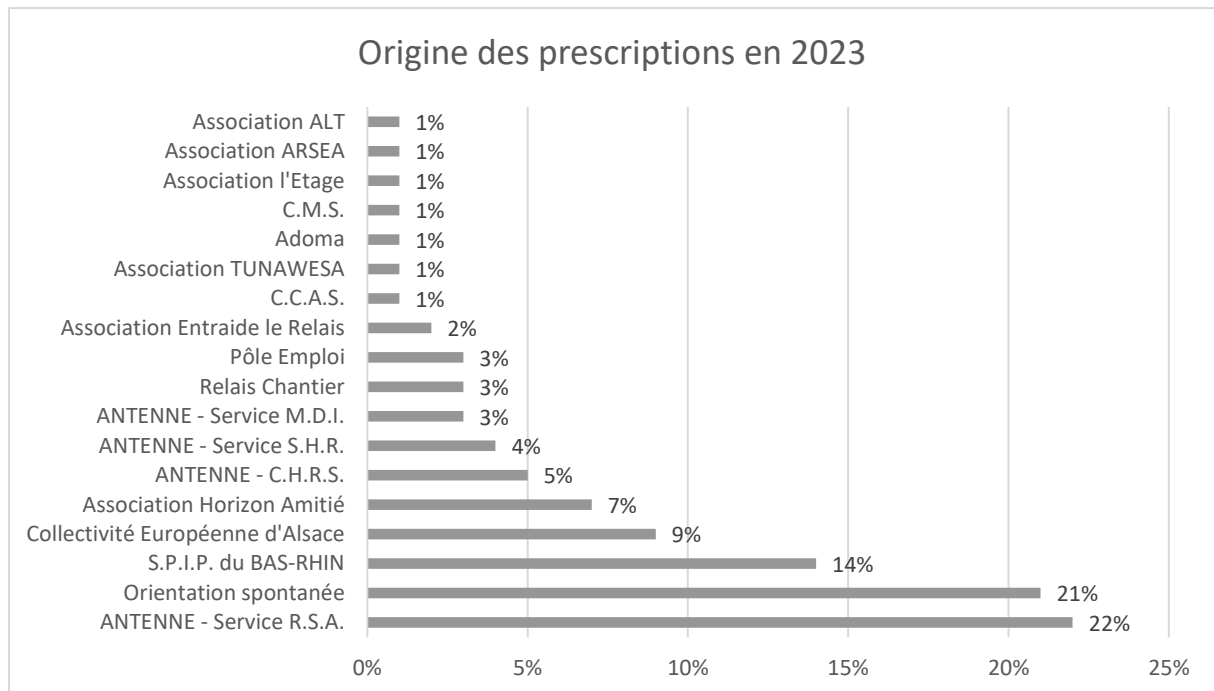
Il s'agit d'ateliers de remobilisation mensuels sur les thèmes de l'emploi, du logement, des démarches administratives et sociales, et de la santé. Les groupes sont composés de huit à dix personnes maximum (hors période de crise sanitaire). Le partage des connaissances et des ressources de chacun y est 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. De plus, la fréquence quotidienne des ateliers leur permet de s'inscrire dans un rythme similaire à celui du travail.

2. Présentation de la coordination opérationnelle

Partenaires et prescripteurs



L'Association Antenne et ses différents services - Services RSA, SHR, MDI, CHRS et Aménagement des Peines – sont à l'origine de près de 34 % des orientations vers les ateliers passerelle.

25 % des BRSA qui ont été accompagnés par l'Atelier Passerelle INFORM'ACTION, ont été orientés par les services d'Antenne. Les liens entre les différents services de l'association, permettent de parfaire la pertinence des orientations. La complémentarité des pratiques professionnelles et des échanges interservices ont permis d'orienter, d'appréhender, et d'adapter au mieux l'accompagnement des usagers.

21 % des personnes accompagnées en 2023 se sont présentées spontanément. Ce sont majoritairement des personnes qui entrent dans nos locaux, ayant entendu parler de l'association et plus précisément de l'Atelier Passerelle INFORM'ACTION.

En effet, l'Atelier Passerelle INFORM'ACTION jouit d'une notoriété auprès de notre public, et plus précisément auprès des migrants qui communiquent sur la qualité de l'accompagnement au sein de l'atelier passerelle : 38 % des personnes qui se sont engagées spontanément durant l'année, sont des migrants avec une autorisation de travailler.

Nous conservons ce socle communicationnel auprès des 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 tout en conservant notre devoir de confidentialité. Si, pour le bien de nos bénéficiaires, nous devons communiquer des informations sensibles, nous le faisons toujours avec leur consentement éclairé. Cela facilite l'accompagnement : il en ressort une meilleure compréhension de la part des personnes accompagnées. 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 la secrétaire d'accueil (le PONAT – acronyme de Programme Opérationnel National du FSE). Elle 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 BRSA.

Avec qui ?	À quel(s) sujet(s) ? Pour faire quoi ?
Le SPIP du Bas-Rhin	Le SPIP du Bas-Rhin nous oriente des personnes sous-main de justice. Elles bénéficient de l'atelier collectif (emploi, logement, santé) et du suivi individuel.
Pôle Emploi	Le Pôle Emploi s'est saisi de l'atelier Passerelle pour des demandeurs d'emploi cumulant problématiques emploi et problématiques sociales.
Les autres services d'Antenne	Un intense travail de décloisonnement des actions s'est déroulé tout au long de l'année au sein de l'association, permettant aux autres services de procéder à des orientations de personnes vers l'atelier Passerelle.
Le FSE (Fonds 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 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 Pénitentiaire Insertion 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.

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 :

Les référents emploi mettent à disposition différents outils que les bénéficiaires peuvent respectivement utiliser. Si les conditions s'y prêtent, le conseiller en insertion met en place un processus permettant au bénéficiaire suivi de retrouver petit à petit une autonomie dans ses démarches de recherche d'emploi.

- Une première phase permet d'établir un diagnostic partagé sur le parcours professionnel, la situation actuelle de la personne et d'identifier ses attentes concernant l'accompagnement.
- S'ensuit une phase d'interrogation permettant 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 événements organisés – Cafés contacts de l'emploi, Journées Portes Ouvertes, etc. – et renseigne ses suivis des dates et des informations utiles. Il renseigne sur une utilisation intelligente des réseaux sociaux pouvant servir de liens 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, la plateforme de l'inclusion, Pôle Emploi, les jobboards 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, la mise à jour des profils Pôle Emploi 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. Lorsque le profil s'y prête, le référent étant prescripteur de l'IAE, des orientations peuvent être réalisées vers les SIAE.

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,
- Soutenir les bénéficiaires dans leurs démarches professionnelles,
- Créer un lien entre les demandeurs d'emploi et les recruteurs,
- Accompagner vers la formation (identification des offres, modalités d'entrée en formation, financements ...),
- Identifier les besoins en mains-d'œuvre par secteurs d'activités,
- Identifier les freins périphériques,
- Définir et/ou élaborer 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

Un programme pédagogique est réactualisé chaque année afin de s'adapter 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 :

- Une compréhension du 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 de la prise de confiance en soi, qui constituent des bases nécessaires à un maintien serein dans l'emploi.

Modalités d'intervention de l'Atelier Passerelle INFORM'ACTION

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 Pénitentiaire d'Insertion et de Probation du S.P.I.P. du Bas-Rhin pour l'essentiel.

L'accompagnement initial relève de l'opérateur qui oriente le bénéficiaire. L'orientation vers l'Atelier Passerelle doit apporter une valeur ajoutée à cet accompagnement et augmenter le potentiel d'accès à l'emploi. À l'issue de la participation à une session mensuelle, le bénéficiaire reprend contact avec son référent d'origine afin de poursuivre l'accompagnement mis en œuvre. De plus, 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,
- 6 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(e) d'insertion, qui accueille les personnes et effectue un premier diagnostic lors de l'entretien d'évaluation. Cet entretien est essentiel et permet de relever les premiers éléments concernant la personne qui débute l'accompagnement. Par la suite, les référents se saisissent des informations ainsi recueillies et explorent davantage le parcours, la situation et les attentes de l'utilisateur.

On retiendra également que les conseillers endossent la référence principale 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. Le volet individuel de l'action fonctionne en entrées/sorties permanentes. Le volet collectif quant à lui fonctionne en entrées/sorties mensuelles. La participation aux ateliers collectifs est d'une durée mensuelle. L'activité a été mise entre parenthèses en août 2023 compte tenu d'une fermeture estivale lors des congés annuels. De fait, les accompagnements collectifs et individuels ont repris en septembre 2023.

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

S'agissant de l'accompagnement individuel, la durée est fixée en concertation entre le bénéficiaire et son référent qui pose alors un cadre sur le court et long terme. Les temps d'entretiens durent en moyenne une heure. La durée est adaptée en fonction du projet, du plan d'action, des difficultés de compréhension, et du niveau de français à l'oral.

53 % de notre public sont issus d'une migration récente, ne maîtrisant majoritairement pas la langue française. Ils sont suivis à travers des entretiens individuels renforcés vers l'emploi. Leur niveau de maîtrise du français étant souvent très faible, il est difficile de les positionner sur les ateliers collectifs. Il en est de même pour des personnes rencontrant des difficultés en lecture/écriture. Lors des accompagnements individuels, les référents Emploi doivent alors réaliser une grande partie de leurs entretiens en anglais. Ils doivent s'adapter et considérer la nécessité d'un temps d'accompagnement plus long, que ce soit durant les entretiens, ou sur la durée du suivi.

Dispositions prises pour assurer la publicité du financement communautaire

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

L'attestation d'accompagnement signée par chaque bénéficiaire ainsi que les feuilles d'émargements sont conformes aux obligations de publicité, et d'affichage des principaux financeurs.

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, et la réponse à un questionnaire à l'entrée dans l'opération.

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

Le respect de l'obligation de publicité se traduit donc par la présence des logos FSE sur les supports de communication de l'association (papier à 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

20 femmes ont bénéficié d'un accompagnement au sein du service Passerelle en 2023. 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 en 2023

1. Analyse quantitative

Typologie du public et difficultés constatées à l'entrée dans l'opération

- 100 personnes ont bénéficié de l'accompagnement collectif et/ou individuel en 2023,
- La moyenne d'âge des participants (tous profils confondus) est de 40 ans, une moyenne légèrement à la hausse au regard des années précédentes.
- Une population composée majoritairement d'hommes : 80 hommes contre 20 femmes, soit 80% d'hommes.
- 65 bénéficiaires du RSA ont bénéficié de l'accompagnement collectif et/ou individuel de janvier à décembre 2023. Ils représentent 65 % des personnes accompagnées contre 69 % en 2022, et 73 % en 2021. Depuis deux ans, nous constatons une baisse proportionnelle du nombre d'accompagnements dédiés aux BRSA. Cette baisse s'explique par une hausse du nombre d'accompagnements de personnes qui parallèlement, ne remplissent pas les conditions pour bénéficier du Revenu de Solidarité Active.
- 35 personnes ont un autre statut : jeune de moins de 26 ans, sous-main de justice, titulaire d'une A.A.H., demandeur d'emploi ayant droit aux A.R.E./A.S.S., et sans ressource.

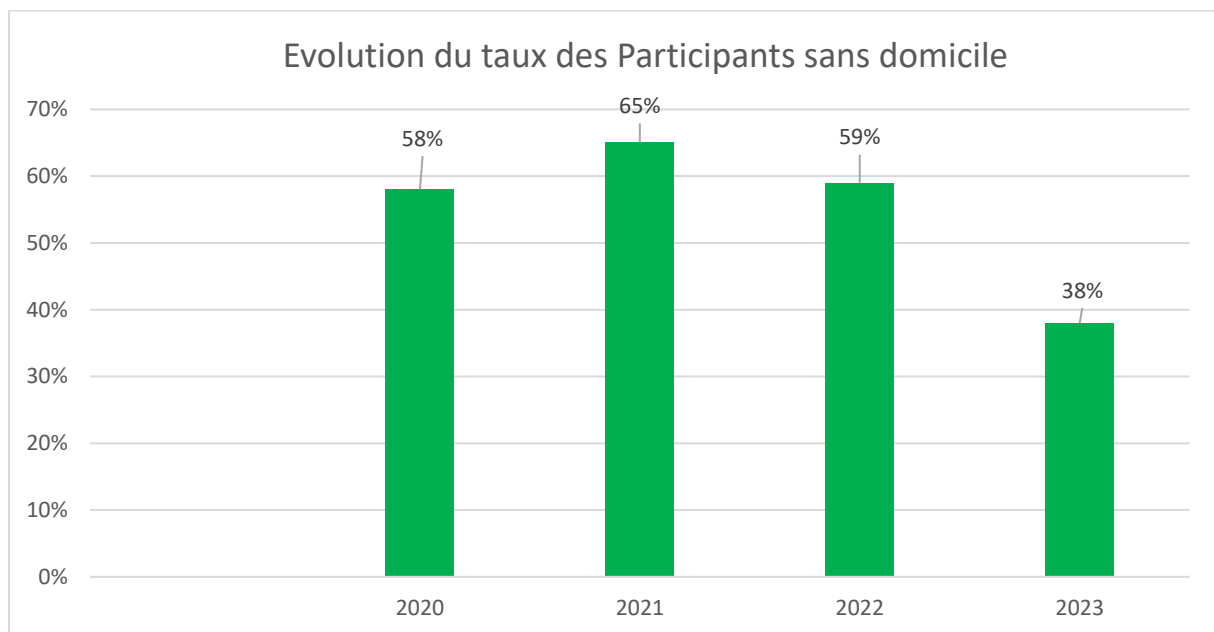
- Public majoritairement peu qualifié : près de 83 % du public a un niveau d'enseignement primaire, secondaire 1er cycle, CAP ou BEP – voire inférieur à l'école primaire (public issu de la demande d'asile, ayant été peu ou pas scolarisé avant leur arrivée en France),
- Un pourcentage élevé d'usagers nés à l'étranger. Près de 53 % des personnes accompagnées sont des migrants avec une autorisation de travailler. La part des migrants bénéficiaires du RSA est de 49 % en 2023, contre 48 % en 2022. Cette continuité exprime un besoin permanent d'accompagnement des personnes bénéficiant de la protection internationale.
- 31 % des personnes accompagnées ont retrouvé un emploi et/ou intégré une formation professionnalisante, qualifiante ou certifiante, contre près de 41 % en 2022. Cette baisse du nombre de sorties positives peut s'expliquer par une hausse du nombre d'usagers cumulant des freins essentiels en lien avec leur santé.
- Un quart des usagers déclare avoir des problèmes de santé lors des entretiens d'accueil au sein du dispositif. Ils sont majoritairement BRSA. Le taux de bénéficiaires rencontrant des problématiques de santé est en réalité bien plus élevé. Il leur est notamment difficile d'admettre certaines maladies, en proie à certaines addictions. On peut légitimement s'interroger sur la notion de déni et de capacité à accepter la maladie. La peur inconsciente du jugement, et l'appréhension d'un retour à l'emploi les empêchent d'évoquer certaines pathologies.
- Près de 14 % des personnes accompagnées étaient sous-main de justice, et ont été orientées par les Conseillers Pénitentiaire d'Insertion et de Probation du Bas-Rhin. Elles étaient 21 % en 2022. La baisse de sept points entre 2022 et 2023 ne saurait expliquer une baisse des orientations. Le taux d'orientation de la part du SPIP du Bas-Rhin est le même en 2022 et en 2023. En revanche, cette baisse met en exergue la déperdition du nombre d'usagers entre l'orientation et l'accès aux ateliers collectifs.
- 100 % des personnes étaient sans emploi en début de parcours, n'occupant aucune activité.
- En 2023 on constate 17 mois d'inactivité en moyenne des bénéficiaires à l'entrée dans l'opération, contre 27 mois en 2022, et 37 mois en 2021. On constate une baisse du nombre de mois d'inactivité année après année. Si cette baisse semble être de bon augure, elle est d'autant plus inquiétante qu'elle exprime en réalité un besoin d'accompagnement, et ce malgré des retours ponctuels à l'emploi.
- Une constante concernant les personnes ne maîtrisant pas la langue française : la part des personnes ayant un niveau inférieur ou égal à B1 est de 34 % en 2023 contre 37 % en 2022.
- La problématique de mobilité du public reste présente : la majorité du public accueilli n'a pas ou n'a plus le permis B. 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. Néanmoins ce problème est en partie amorti par une politique de la ville efficace : le réseau de transports urbains sur le territoire de l'EMS, et l'accès à une tarification préférentielle permet d'assurer une mobilité sur l'ensemble du territoire.

- Public connaissant des difficultés d'accès ou de maintien dans le logement : 38 % des usagers ont déclaré être sans domicile fixe ou confronté à des difficultés d'accès au logement. Ils étaient près de 59 % en 2022, et 61 % en 2021.
- 76 % de ces personnes rencontrant des difficultés d'accès au logement sont bénéficiaires du RSA.
- 9 % des usagers ont préféré ne pas renseigner leur situation lors de l'entrée dans l'opération.

2. Analyse qualitative

Personnes Sans Domicile Fixe ou en situation d'exclusion

C'est une constante avec laquelle nous ne dérogeons pas : bien qu'en fort recul depuis 3 ans, les personnes qui intègrent notre dispositif en étant sans domicile fixe, sont encore trop nombreuses.



En 2023, nous avons enregistré à l'entrée dans l'opération une baisse significative du taux de personnes signalant qu'elles rencontraient des difficultés d'accès au logement, avec près de 20 points d'écart entre 2022 et 2023.

59 % du public avaient déclaré être en situation d'hébergement ou d'exclusion en 2022. Ils étaient 38 % en 2023. Cette baisse à contrecourant d'un constat national, reste difficile à analyser, si positive soit-elle. Cependant, il reste un nombre important de personnes rencontrant ces difficultés d'accès et de maintien en logement.

La baisse du nombre de bénéficiaires du RSA déclarant être exclus est corolaire à la baisse globale des usagers se situant dans cette problématique : en 2022, nous avons enregistré 43 % du public cumulant RSA et exclusion, contre 29 % en 2023.

En mettant la focale sur les bénéficiaires du RSA, près de 45 % d'entre eux ont déclaré être en situation d'exclusion au regard de l'accès au logement en 2023, contre 61 % en 2022, et 71% en 2021.

Nous constatons que la baisse de 20 points qui englobe un plus large public, est essentiellement due à une baisse proportionnelle du taux de BRSA rencontrant ces difficultés, à l'entrée dans l'opération. Cependant, les BRSA restent majoritaires à rencontrer des difficultés d'accès au logement. En effet, 76% de cette tranche du public est bénéficiaire du RSA. En d'autres termes, les trois quarts du public qui subissent ces freins demeurent des bénéficiaires du RSA, malgré une baisse constante.

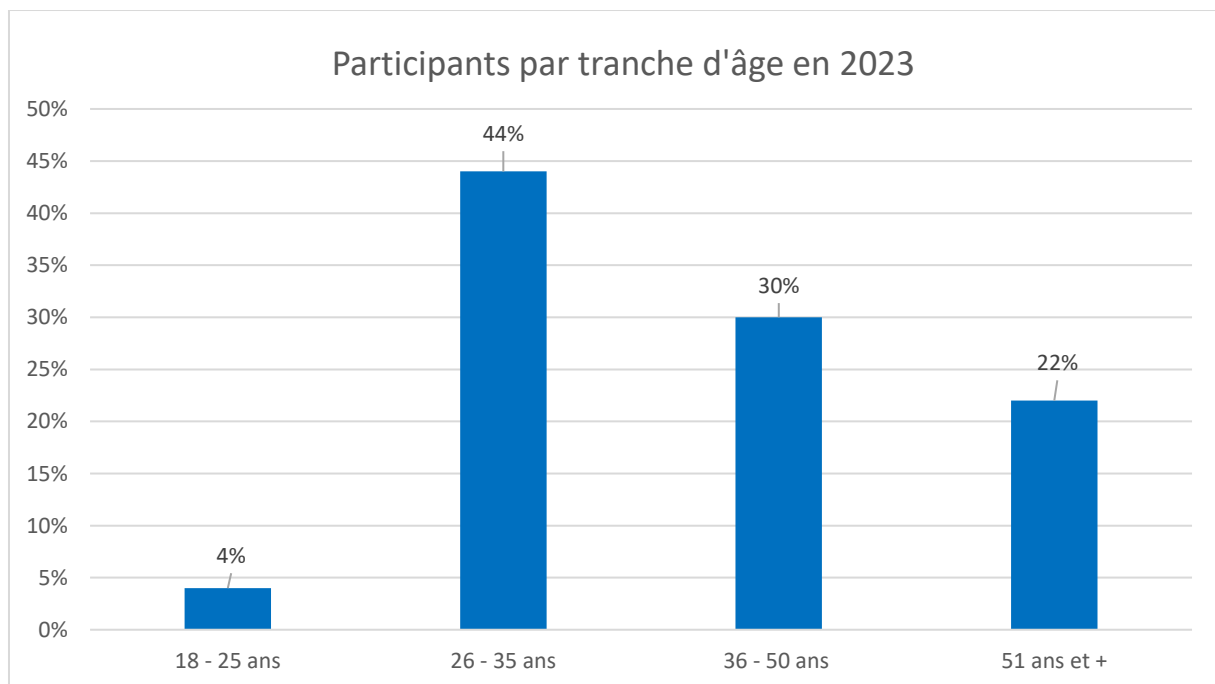
De manière générale, les usagers les plus touchés ont un portrait-robot similaire aux années précédentes. Près de 45 % de ce public exclu au regard de l'accès au logement, sont des migrants bénéficiaires du RSA.

9 % des usagers, bénéficiaires du RSA pour la moitié, ont préféré ne pas déclarer officiellement leur situation lors des entretiens d'accueil. Ils ne sont donc pas officiellement comptabilisés comme étant SDF, mais nous savons qu'ils étaient au mieux et pour beaucoup, hébergés chez un tiers. Ce pourcentage biaise d'autant plus les chiffres à l'entrée dans l'opération.

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. Nous restons attentifs aux mesures gouvernementales permettant la naissance de dispositifs en faveur d'un accès au logement pour les grands précaires – préalable à une insertion professionnelle durable.

Age du public à l'entrée dans l'opération

L'âge moyen des usagers à l'entrée du dispositif Inform'Action est de 40 ans, en 2023. C'est une moyenne similaire aux années précédentes, considérant toutefois un léger vieillissement.



La part des plus de 50 ans ne cesse d'augmenter depuis 2021, lorsqu'ils représentaient près de 15% des accompagnements ; pour atteindre 18 % en 2022, et enfin 22 % en 2023. Ce dernier pourcentage témoigne d'une tendance qui s'est confirmée en 2023 : un retour à l'emploi qui devient de plus en plus difficile pour ce public, et ce malgré les mesures en faveur de l'embauche des seniors.

Ils sont peu enclins à s'adapter aux nouvelles formes de travail qu'ils peinent à appréhender. Il leur faut accepter une évolution du marché, au demeurant incompréhensible pour certains, du haut de leurs expériences respectives.

En effet, le virage du « tout numérique » reste un frein essentiel, ne serait-ce que pour réaliser des démarches de recherches d'emploi. De plus, beaucoup ont exercé des métiers dans des secteurs d'activité – BTP, restauration, logistique – demandant des ressources physiques qu'ils ne sont plus en mesure de solliciter, les contraignant ainsi à se reconverter et, le cas échéant, à accéder à la formation.

Considérant ce constat à devoir se « reformer », l'accès à la formation n'en n'est pas moins difficile. Se reconverter par le biais de la formation demande une énergie, et des prérequis que beaucoup n'ont pas. Cette tranche du public cumule des problématiques de santé, d'illettrisme, d'illectronisme et d'isolement face au tout numérique.

De plus, les seniors bénéficiaires de la protection internationale rencontrent des difficultés d'apprentissage du français, lorsqu'ils arrivent enfin à intégrer une action de formation FLE – Français Langue Etrangère. Ils nous ont signalé ne pas avoir réussi à suivre les cours qui se font à un rythme soutenu, et parfois dans des classes hétérogènes.

Ce constat explique qu'ils peinent d'autant plus à intégrer les sphères de l'emploi, de la formation, et s'inscrivent dans une demande croissante, depuis trois ans.

Les 26 – 35 ans affichent une part importante de participants à l'entrée du dispositif. Ils représentent 44 % du public. Ils sont majoritairement comptabilisés durant les accompagnements individuels et peu enclin à vouloir suivre les ateliers collectifs.

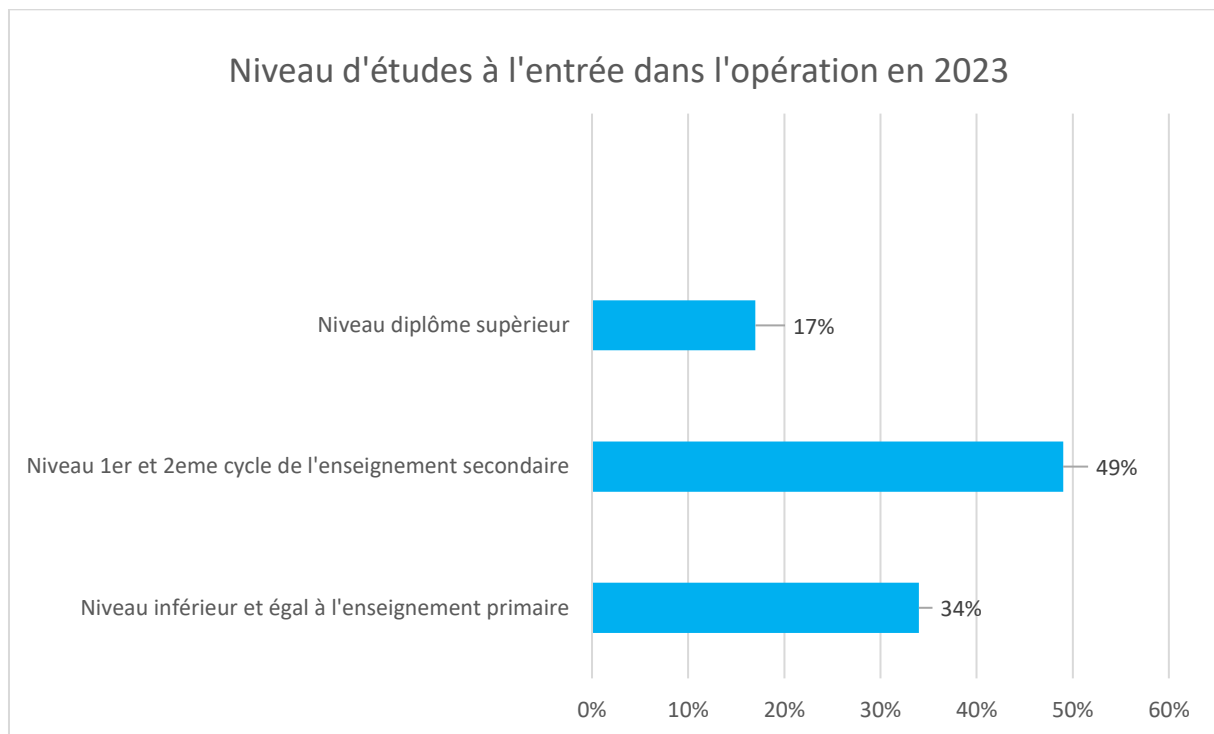
La part des 26 – 35 ans intégrant les ateliers collectifs est généralement moins importante. Ils préfèrent bénéficier d'un accompagnement ponctué d'entretiens individuels. Ils souhaitent obtenir des résultats rapidement, à court terme. Il leur est difficile de comprendre et d'accepter les bienfaits d'un accompagnement collectif, décliné sur un mois. Nous ne pouvons pas les obliger, et constatons au vu d'un manque de savoir-être, que cela leur serait bénéfique. Ils rencontrent des problématiques dissemblables et dissociables d'une personne à l'autre. Nous retenons cependant, un faible niveau de qualification plus prégnant chez ce public.

Diplômes et qualifications à l'entrée dans l'opération

Un diplôme et/ou une certification validée facilite l'accès à l'emploi. Il permet également aux référents Emploi d'Inform'Action de jauger la capacité de chacun à accéder à la formation, et par là même, sa capacité à se servir des outils pédagogiques d'enseignement. Un usager qui veut se former à l'apprentissage de la langue, d'un métier, ou d'un bloc de compétences, doit essentiellement présenter des prérequis conséquents.

De fait, les personnes ayant déjà été scolarisées de façon assidue auront plus de facilité à se former, voire à se reconverter. Cette notion de reconversion se prête aussi bien aux seniors qu'aux migrants qui parfois, ont dû faire le deuil d'une profession passée.

Le niveau d'étude est une variable d'ajustement incontournable à l'insertion. Il est impératif de considérer celle-ci, pour mieux se saisir du contour des personnes que nous accompagnons. Ceci en vue de faciliter l'accès à l'emploi.



Un des freins les plus retors à lever, reste celui qui concerne le niveau d'études et de qualification des usagers intégrant Antenne. D'ailleurs, ils nous conduisent à vouloir actionner massivement le levier de la formation, lorsque cela est possible.

Comme les années précédentes, nous relevons un faible niveau d'études des usagers à l'entrée dans l'opération. 83 % des personnes n'ont pas dépassé le 1^{er} et le 2nd cycle du secondaire, quand 34 % ont un niveau inférieur ou égal à l'enseignement primaire.

Les participants déclarant avoir un niveau inférieur ou égal à l'école primaire sont des migrants qui déclarent ne pas avoir été scolarisés dans leur pays avant leur arrivée en France. Ils précisent 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 majoritairement 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. Toutefois, nous avons tenté de les intégrer aux diverses formations linguistiques du territoire, dans des structures partenaires – FLE, FLI en Organisme de Formation, Cours de français dans des CSC, etc.

Pour rappel, 53 % des usagers que nous avons accompagnés en 2023, sont réfugiés et/ou bénéficiaires de la protection internationale. 64 % d'entre eux ont un niveau de Français inférieur à B2.

Tout au long de l'année 2023, nous constatons une difficulté progressivement accrue pour nos bénéficiaires à accéder à une formation Français Langue Etrangère (FLE) à visée professionnelle ou non pour les niveaux de langue estimés à A1 et A2. Lors de l'élaboration des plans d'actions, ces faibles niveaux de langue sont les premiers freins à lever avant d'envisager un accès à l'emploi ou à la formation. Cependant la forte demande à intégrer ces actions linguistiques est déséquilibrée face à l'offre proposée sur le territoire. En effet, le fort taux d'orientations vers les dispositifs FLE ne peut être absorbé par les possibilités d'accueil sur les sessions de formations proposées par les différentes structures. Chaque action de formation FLE se déroule sur une temporalité allant de 3 à 6 mois.

Les candidats sur liste d'attente désireux de parfaire leurs niveaux de français sont alors confrontés à un important délai d'attente avant de pouvoir participer à une session de formation ultérieure et, par ricochet, d'être en mesure de répondre à leurs attentes professionnelles. A cela s'ajoute des difficultés de financements pour ce type d'actions. Cette première marche vers l'intégration professionnelle se révèle souvent être semblable à gravir une montagne et cela ralentit nos accompagnements vers l'emploi.

Par défaut, les bénéficiaires de niveau A1 ont recours aux cours de français proposés par l'OFII afin d'acquérir le niveau A2. Cependant, ce niveau n'est souvent pas suffisant pour un accès à l'emploi ou à la formation qualifiante.

Ceux et celles désireux de progresser en français et qui n'ont pas la possibilité d'intégrer un dispositif FLE se tournent systématiquement vers des vidéos YouTube. Force est de constater que cela est insuffisant pour une intégration réussie sur le marché du travail.

17 % du public accompagné en 2023 ont déclaré avoir un niveau d'études supérieures. Ils étaient 15 % en 2022. Le pourcentage de personnes ayant atteint ce niveau est approximativement le même d'année en année.

Lorsque nous nous penchons sur ce type de profils se trouvant en situation de grande précarité, et ce malgré un accès aux études supérieures, nous constatons que 76 % de ce public ayant eu accès à l'enseignement universitaire sont issus d'une migration récente. En 2022, ils représentaient 74 % de ce public diplômé. Cette année encore, nous relevons de leur part une forte adhésion au dispositif et aux outils proposés. Le haut niveau d'études parfois corolaire au savoir-être, facilite ainsi les relations entre conseillers et personnes accompagnées.

Cependant, un grand nombre d'entre eux demeure éloigné 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 reconnaître leur diplôme dans l'année d'une reconnaissance statutaire, n'est souvent pas respectée. Ils se retrouvent sans diplôme reconnu, contraints d'accepter un travail ne correspondant pas aux études réalisées,
- Le deuil d'une activité professionnelle passée peut s'avérer nécessaire. Ils doivent alors accepter de recommencer un parcours d'enseignement professionnel, inférieur à leur niveau d'études initial.

Ce pourcentage de migrants qualifiés et diplômés à l'entrée dans l'opération, met en relief les difficultés qu'ils rencontrent à retrouver un emploi, et ce malgré une maîtrise de nombreux champs de compétences. Pour tenter de répondre à ces besoins, nous travaillons en vulgarisant des notions importantes concernant le marché du travail – reconnaissance des qualifications professionnelles et la valorisation des précédentes expériences professionnelles.

La majorité des usagers accompagnés au sein du dispositif a déclaré ne plus avoir été scolarisée après l'âge de 16 ans. Concernant les migrants, ils sont nombreux à signaler avoir arrêté l'école avant l'âge de 16 ans.

La représentativité du public migrant (53% du public accompagné en 2023) au sein du dispositif influe fortement sur les statistiques en lien avec leurs niveaux d'études.

Ils sont à la fois plus nombreux que les français à n'avoir été que très peu scolarisés, et majoritaires concernant l'obtention d'un diplôme du supérieur :

- 41,5 % des migrants n'ont pas ou peu été scolarisés, ayant arrêté leur parcours scolaire, avant le secondaire,
- 34 % des migrants ont signalé avoir été scolarisés en collège et/ou équivalent dans leurs pays,
- 24,5 % des migrants ont suivi des études supérieures essentiellement dans leurs pays – Ils représentent la majorité des usagers à avoir obtenu un diplôme d'études supérieures.

Globalement, on retiendra que le niveau d'études à l'entrée dans l'opération reste faible. Le possible accès à l'emploi est d'autant plus difficile qu'il est en lien avec un niveau d'enseignement et d'éducation. Nous constatons à travers les déclarations des usagers et de leurs C.V qu'une multitude d'actions furent déjà menées, ne produisant toutefois que très peu d'effets positifs. 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.

Un public ne maîtrisant pas les savoir-être

Nous constatons des décrochages ponctuels, qui semblent être l'expression d'un malaise plus général, et/ou d'un manque de discernement quant aux possibilités qu'offrent les réseaux professionnels que nous tissons durablement au sein d'Inform'Action. 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 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.

Nous tentons alors de cerner et de mieux comprendre chaque travers, afin de prévenir et de préparer efficacement les plus éloignés au retour à l'emploi/la formation. Les participants prennent part aux mises en situations – simulations d'entretiens de recrutements, et travaillent sur la définition/l'élaboration/la réalisation du projet professionnel.

De fait, ils sont plus au clair concernant leur projet professionnel et s'investissent en conséquence. Ils admettent alors qu'il leur faut composer avec les codes socio-culturels des entreprises, pour sortir d'un éventuel échec à la réalisation de leurs attentes. En s'investissant, ils développent un intérêt pour les autres et s'ouvrent sur de nouveaux univers – professionnels, culturels, sociétaux, etc.

Dans le travail mené avec les bénéficiaires, nous avons mis en lumière leurs qualités en leur donnant de la considération par le biais de l'écoute active. Que ce soit en entretien individuel ou lors d'un atelier, Il s'agit d'être à l'écoute et de réussir ce savant mélange entre souplesse et fermeté. Certains ont réussi à se saisir de ces essentiels pour retrouver le goût de l'effort. La transparence et l'objectivité des accompagnements proposés permettent de casser des représentations négatives du monde du travail. Les engagements respectifs sont contractualisés à travers les attestations d'accompagnement. Nous valorisons ainsi chaque action réalisée que ce soit par le Référent Emploi ou le bénéficiaire. Ainsi les usagers ont pu, à travers des petites actions, retrouver une base relationnelle saine, comme le respect de son prochain, la politesse, et encore d'autres éléments qui composent un ensemble de règles et de savoir-être. Si ce socle ne suffit pas pour prétendre à retravailler, il est essentiel et demeure un élément indissociable de l'employabilité.

Le public sous-main de justice

14 % des personnes accompagnées au sein du dispositif, étaient sous-main de justice. Elles étaient orientées par les Conseillers Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (CPIP) du Bas-Rhin. Elles étaient 21 % en 2022 et 16% en 2021.

Malgré ce constat à la baisse, notre partenariat avec la justice est toujours aussi fort. Nous maintenons ce lien avec le SPIP du Bas-Rhin. Si le nombre de personnes orientées par le SPIP est approximativement le même d'année en année, nous remarquons un phénomène croissant face auquel nous sommes impuissants : une déperdition entre le moment de l'orientation et le moment d'intégration du dispositif.

En effet, les personnes sous-main de justice qui nous sont orientées cumulent de lourds freins qui ne leurs permettent pas d'intégrer un dispositif de remobilisation vers l'emploi au quotidien durant un mois. Lorsque nous arrivons à les contacter, ils nous signalent ne pas être en mesure de suivre notre accompagnement du fait d'un trop grand nombre de rendez-vous connexes, qu'ils se doivent également de respecter.

Ils priorisent les injonctions et les mesures judiciaires auxquelles ils se doivent de répondre. Peu sont convaincus du bienfondé de l'orientation vers notre service, jusqu'à ce qu'ils commencent enfin l'accompagnement collectif et individualisé vers l'emploi. Nous leur proposons de poser un autre regard objectif, dans la société sans avoir recours à la délinquance.

Ils sont généralement célibataires, majoritairement masculins, et pour certains parents d'enfants dont ils n'ont pas la garde. Ils peuvent également être sans domicile fixe, bénéficiant d'un hébergement provisoire chez un tiers, ou en centre de semi-liberté. Ils présentent des ruptures de parcours telles que des peines de prison souvent répétitives, des ruptures de droits, des expulsions locatives, des ruptures familiales, des ruptures de liens sociaux, ou présenter des signes de radicalisation.

Les périodes d'incarcérations viennent morceler leur parcours social et professionnel. Certains n'ont plus travaillé depuis plusieurs années, et l'idée qu'ils se font du monde du travail est éloignée des réalités. L'emploi est alors envisagé sous l'angle d'un gain d'argent ponctuel. Une majorité de ce public ne se perçoit pas comme un élément d'un ensemble – Société, Organisation, Entreprise, etc. – et n'a pas conscience de cette Valeur Ajoutée qu'il pourrait devenir au sein d'une entreprise. Ils sont souvent réticents à la formation, ne prêtant aucun intérêt au développement de compétences comme étant un facteur d'évolution et d'intégration.

Dans un premier temps, Ils se doivent de prendre conscience qu'une autre voie est possible et rompre avec une identité qui s'est construite sur des échecs et des environnements défailants. Le manque de repères et de jalons éducatifs, nécessaires à la construction de chacun, amène ces personnes à se trouver une autre famille constituée de membres multirécidivistes. La délinquance devient la norme d'un groupe dont l'amitié qui les lie, remplace les relations familiales défailantes et inexistantes.

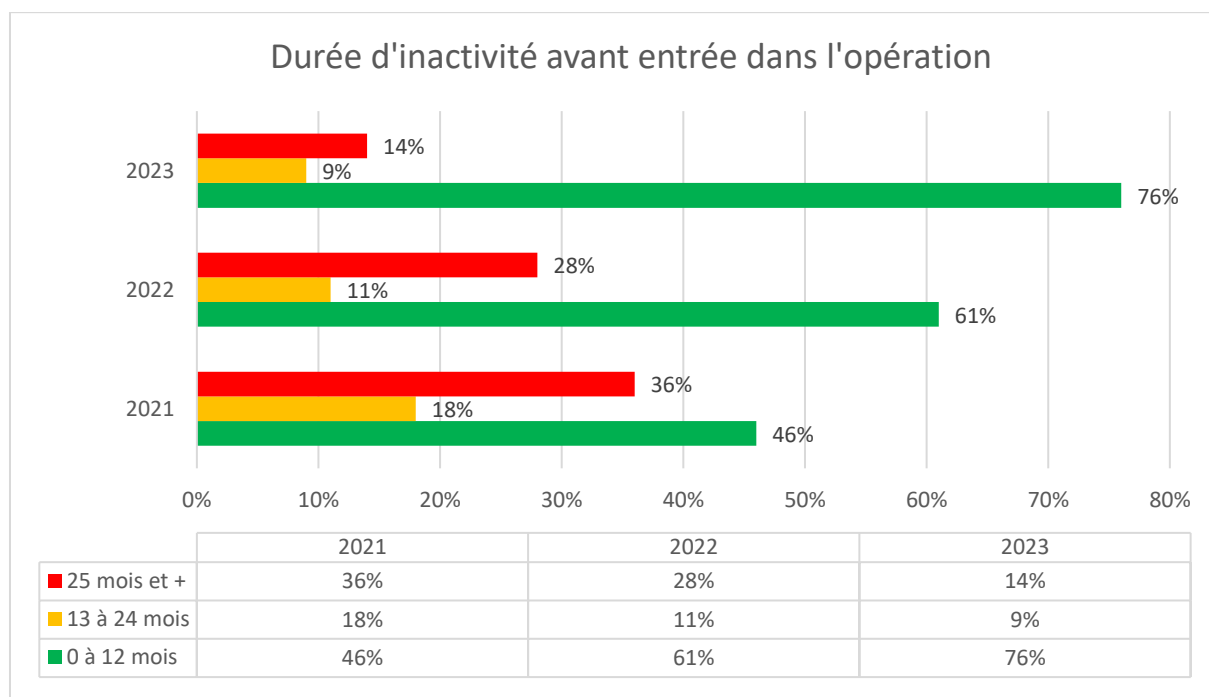
Les études menées sur ce sujet ont établi que l'emploi était un des facteurs de rupture avec la délinquance. En effet, intégrer une entreprise permet de découvrir un autre univers ponctué de règles constructives, et ainsi percevoir les relations interpersonnelles comme étant synonymes de changement positif.

Beaucoup témoignent de leurs difficultés à s'intégrer dans la société alors qu'ils ont passé des mois voire des années « en cellule ». Le rythme quotidien de l'incarcération était une norme qu'ils ne retrouvent pas à l'extérieur des murs de la prison. Cela induit une difficulté à devoir se mobiliser et s'adapter à un rythme régulier sans contraintes en milieu ouvert.

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

La durée moyenne d'inactivité du public à l'entrée dans l'opération chute d'année en année : celle-ci était de 33 mois en 2021, 24 mois en 2022 pour, et de 17 mois en 2023.

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 a engendré mécaniquement une baisse des BMO dans ces secteurs respectifs. Notre public était directement impacté par cette situation économique et s'est retrouvé sans activité durant cette période.



En 2022, la reprise économique et les besoins de recrutements ont permis d'inverser la vapeur. Ainsi, les personnes purent très rapidement retravailler, et ce malgré leur faible niveau de qualification. Les usagers qui n'avaient plus travaillé depuis de nombreuses années purent ponctuellement accéder à un emploi, par le biais d'agences intérimaires ou de contrats courts.

Cette conjoncture économique qui a profité aux plus proches de l'emploi, s'est encore accentuée en 2023 : les personnes ayant moins d'un an d'inactivité professionnelle à l'entrée dans l'opération sont devenues majoritaires pour représenter près de 76 % des personnes accueillies. Cette courbe que nous enregistrons depuis deux ans, si positive soit-elle, marque une hausse de la fréquence des retours ponctuels à l'emploi. Ceci permet aux usagers de bénéficier de nouvelles expériences qu'ils peuvent valoriser à travers leur C.V.

En 2023, nous avons enregistré dans notre portefeuille d'accompagnement, un nombre conséquent d'usagers ayant déjà profité de notre dispositif des années durant et qui ont pu ainsi bénéficier de courts retours à l'emploi. Cette année, 80 % du public inscrit en suite de parcours ont retravaillé ponctuellement l'année précédente. Malgré ces périodes d'emploi, nous constatons cependant qu'ils s'inscrivent dans une demande d'accompagnement durable en continuant à venir au sein de l'Atelier Passerelle Inform'Action d'Antenne.

Ces chiffres nous renvoient à l'idée d'un retour à l'emploi durable. En effet, s'il est plaisant de voir des gens se remobiliser, se reformer, et ainsi retravailler, qu'en est-il du maintien en emploi ?

Nous avons essayé d'actionner différents leviers permettant le maintien en emploi, et tenté de positionner plus largement sur des emplois durables, supérieurs ou égaux à six mois. Nous souhaiterions que ce public omniprésent au sein de l'Atelier Passerelle, puisse s'émanciper et se détacher progressivement de notre accompagnement, encore nécessaire.

Nous nous réjouissons de constater cette mutation parce qu'elle s'appuie sur un taux positif de retour à l'emploi. Malgré tout, elle souligne une autre réalité : après de courts retours en emploi, les usagers rencontrent d'importantes difficultés à s'y maintenir.

La reprise économique et l'accompagnement porté par les Référents Emploi du dispositif ont eu un impact positif sur les bénéficiaires qui ont intégré Passerelle entre 2021 et 2023. Il leur a été permis de retravailler et de retrouver une confiance que nous forgeons continuellement. Cependant, cela n'a pas suffi à rendre autonomes les usagers dans les démarches de recherche d'emploi. De plus, les métiers des secteurs en tension se professionnalisent. Cela oblige les usagers à se qualifier en développant des compétences relationnelles indispensables, pour prétendre un maintien en emploi. Nous avons alors actionné des leviers pour augmenter le taux de personnes en sorties durables. Cela s'est caractérisé par des actions de remobilisation afin que chacun puisse intégrer un secteur adapté, au plus proche de ses capacités.

Deux tendances principales expliquent cette chute de la durée d'inactivité à l'entrée dans l'opération :

- Le marché de l'emploi est resté favorable en 2023. Les besoins de main-d'œuvre étaient encore très élevés. Cela a permis aux usagers de retourner ponctuellement en emploi et sortir du chômage de longue durée.
- Les usagers que nous accompagnions déjà les années précédentes et qui ont pu retravailler, n'ont cependant pas réussi à se maintenir, créant une dynamique positive, au demeurant à court terme.

Ainsi, en 2023, nous avons accompagné majoritairement des usagers qui ont retravaillé dans les douze mois précédant leur inscription à PASSERELLE, mais restant toutefois éloignés de l'emploi durable.

C. Modulations de l'opération durant l'année

1. Focale sur le public suivi durant les ateliers collectifs

La spécificité du dispositif Passerelle concernant l'accompagnement collectif est la remobilisation vers l'emploi de personnes vulnérables, qui peuvent l'être pour diverses raisons : 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. 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. Cela accroît la difficulté à agir sur l'une des conséquences : l'éloignement de l'emploi. Ce public présente un moral en dents de scie que l'on ressent à travers des éléments peu palpables, tels que des addictions, le handicap ou encore des comportements inadaptés. Il est à noter un manque de confiance latent et une grande difficulté à discerner les atouts et les compétences qui les définissent.

L'insertion professionnelle est mise à mal pour ceux qui présentent de tels freins. Cela nous empêche de procéder à un positionnement rapide sur les offres d'emploi. Les carences et défaillances éducatives participent à l'incompréhension des attentes des entreprises.

L'intérêt des ateliers collectifs est d'offrir à ces personnes un cadre permettant de retravailler les fondamentaux tels que le respect, la confiance et l'intégration dans un groupe de travail.

2. Les sessions réalisées

Thème et intitulé de l'atelier	Occurrence	Intervenant
Thèmes en rapport avec les démarches sociales		
<ul style="list-style-type: none"> • Mon parcours logement KIJOULOU (jeu en lien avec le logement et l'hébergement) 	10	Antenne
<ul style="list-style-type: none"> • Savoir organiser ses démarches administratives et utiliser les services en ligne (CAF, Pôle Emploi, Ameli, etc.) 	10	Antenne
Sous total	20	
Thèmes en rapport avec l'emploi		
<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser mon intégration en entreprise et égalité homme/femme au travail 	10	Antenne
<ul style="list-style-type: none"> • Rendre ma démarche de recherche d'emploi efficace 	10	Antenne
<ul style="list-style-type: none"> • Les outils des T.R.E (techniques de recherche d'emploi) 	10	Antenne
<ul style="list-style-type: none"> • Droit du travail 	10	Antenne
<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation des CV (RDV individuels) 	18	Antenne
<ul style="list-style-type: none"> • Préparation aux entretiens de recrutement 	10	Antenne
<ul style="list-style-type: none"> • Découverte des SIAE – PMSMP – BENEVOLAT 	10	Antenne
<ul style="list-style-type: none"> • Les attentes de l'entreprise / fonctionnement des entreprises 	9	Antenne
<ul style="list-style-type: none"> • Travail sur le projet professionnel 	9	Antenne
Sous total	96	
Thème en rapport avec les savoirs de base et savoir-être		
<ul style="list-style-type: none"> • M'approprier une posture professionnelle / Compétences relationnelles 	10	Antenne
<ul style="list-style-type: none"> • Initiation aux NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) 	38	Antenne

Sous total	48	
Thème en rapport avec l'estime de soi		
• « Et moi dans tout ça ? »	9	
Sous total	9	
Autres		
• Accueil et diagnostic	10	Antenne
• Bilan final, échanges et programmation des accompagnements individuels	10	Antenne
Sous Total	20	
Total :	193	

Les ateliers collectifs se sont déroulés de janvier à novembre 2023, considérant l'annulation de la session du mois de décembre, conséquence directe d'un manque d'orientations.

On dénombre 193 séances programmées, 10 sessions, et 23 participants inscrits au total. 16 thématiques différentes ont été abordées.

Depuis 2022, nous avons développé notre offre de service, et greffé à nos ateliers de nouvelles thématiques, et avons accentué l'accès au numérique :

- **Ateliers Numériques – Initiation aux N.T.I.C (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication)**

Depuis deux ans, ces ateliers sont devenus des ateliers à part entière dans le planning mensuel. Nous avons investi dans du matériel informatique, et ainsi changé le parc informatique à destination du public accompagné. Ces ateliers sont programmés, à raison d'une session par semaine, de sorte qu'il n'y ait aucune déperdition entre le début et la fin du mois d'accompagnement.

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

De plus, nous avons dupliqué cette utilisation du support numérique dans d'autres ateliers. Nous leur demandons 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, 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 l'utiliser quotidiennement.

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

Ces ateliers récemment instaurés au sein du dispositif, permettent aux usagers d'appréhender 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. Ils améliorent leur communication orale, leur sens de l'écoute et par extension les relations interpersonnelles au travail.

- **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. 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.
- Définir un projet professionnel à l'aide d'outils tels que le RIASEC, l'« Inventaire de vos intérêts professionnels », les « 16 personnalités », etc.
- Travailler un projet professionnel en étudiant les compétences et les prérequis via les fiches ROME, les Besoins en Main-d'œuvre (BMO) sur le territoire, en réalisant des enquêtes métiers, des immersions en milieux professionnels et en vérifiant l'accessibilité à la formation.

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. Les points saillants

Dans son ensemble, le marché du travail aura encore été très « favorable » aux demandeurs d'emploi, durant l'année 2023. Nous avons constaté 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 freins périphériques – accès au logement, problèmes de santé, les addictions, etc. L'accès à l'emploi durable est fortement mis à mal. Cependant, nous notons également une hausse de nombre de bénéficiaires du RSA ayant eu accès à des contrats de plus de 6 mois, en emploi durable.

Nous constatons des difficultés accrues au retour à l'emploi pour les personnes bénéficiant d'une Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) pour des troubles moteurs et qui ne maîtrisent pas ou peu la langue. Pour une majorité d'entre elles, le handicap est survenu lors d'un accident du travail dans des secteurs d'activités manuels et demandant du port de charge et/ou des gestes répétitifs. Ce sont des profils en général peu diplômés ou peu qualifiés qui ont toujours œuvré dans des métiers dits « physiques ». Dans certains cas, nous remarquons que les personnes travaillaient dans des équipes partageant la même langue, ce qui ne leur a pas permis de développer leur niveau de langue française. De plus, le recours au numérique n'étant pas ou peu requis pour les tâches à réaliser, nous constatons un illettrisme sur ce type de profils. Les difficultés liées au handicap moteur (port de charge, station debout/assise prolongée, marche...), le manque de maîtrise de la langue, le faible niveau d'études et un parcours professionnel exclusivement réalisé dans des métiers manuels sont de lourds freins à l'élaboration/validation d'une reconversion dans un secteur d'activité adapté.

Une baisse continue du nombre de BRSA déclarant être confrontés à des difficultés d'accès à un hébergement ou à un logement : depuis janvier 2023, nous enregistrons à l'entrée dans notre dispositif près de 45 % des BRSA ayant fait part de ces difficultés. Ils représentaient 61% des BRSA en 2022. Si nous mesurons ce pourcentage comme étant encore trop élevé, nous nous réjouissons qu'un grand nombre de BRSA ont pu ainsi prioriser leurs démarches de recherche d'emploi, grâce à un accès en hébergement ou en logement. On retient que le SAS RSA de l'association ANTENNE, nous a orienté massivement des personnes qui ont retrouvé un hébergement ou un logement.

Le pourcentage de personnes accompagnées nées à l'étranger représente plus de la moitié du public en 2023. La majorité ne maîtrise pas ou peu la langue française, ce qui a un impact direct sur l'accompagnement individuel renforcé tant en termes de format d'accompagnement qu'en terme de difficulté de compréhension mutuelle lors des entretiens. Cependant, ils représentent près de 45 % des sorties positives, aussi bien dans l'accès à l'emploi que dans l'accès à la formation professionnelle. Ils sont majoritairement suivis durant des accompagnements individuels renforcés vers l'emploi. Leur niveau de maîtrise du français étant souvent trop faible, il est difficile de les positionner sur les ateliers collectifs. Les référents Emploi doivent alors réaliser une grande partie de leurs entretiens en anglais. Dès que nous le pouvons, nous les orientons vers des actions d'apprentissage du français. Ils acceptent et adhèrent majoritairement à l'accompagnement. Ils le montrent par leur assiduité.

97 % du public auront été accompagnés dans le cadre d'un accompagnement individuel renforcé vers l'emploi. Ils le sont de façon consubstantielle ou dissociée des sessions collectives. Encore une trop faible part adhère à l'accompagnement en session collective. 23 % du public dont 16 % de BRSA ont bénéficié d'un accompagnement durant les ateliers collectifs. A la suite de ces ateliers, près de la totalité d'entre eux ont poursuivi l'accompagnement individualisé vers l'emploi. Un référent emploi a maintenu le lien et a permis aux usagers de peaufiner leur projet professionnel pour permettre l'accès à un emploi.

Cependant, lors des orientations vers les ateliers collectifs, nous constatons une perte d'usagers entre l'orientation et le démarrage des ateliers.

Nous nous sommes questionnés et avons tenté de nous adapter au mieux. Il en reste qu’une considération du temps nécessaire à devoir suivre les ateliers collectifs est indissociable à l’idée d’intégrer ces derniers. Si les usagers ne conscientisent pas les bienfaits d’une dynamique collective, ils ne seront pas en capacité d’intégrer le groupe. A cela s’ajoute l’impondérable volonté d’un retour immédiat à l’emploi, et la considération d’une perte de temps à la préparation de celui-ci.

La majorité des personnes qui acceptent de suivre l’accompagnement prend plaisir à être soutenue dans un cadre bienveillant et efficient. Malgré toutes les difficultés, l’accès à l’emploi ou à la formation a pu être atteint pour beaucoup d’entre elles. Des progrès sont perceptibles et les déclics s’opèrent à court, moyen, et long terme. On mesure également l’impact de notre travail par une envie d’avancer et d’utiliser les ressources mises à disposition lors des accompagnements individuels et collectifs.

D. Résultats de l’opération

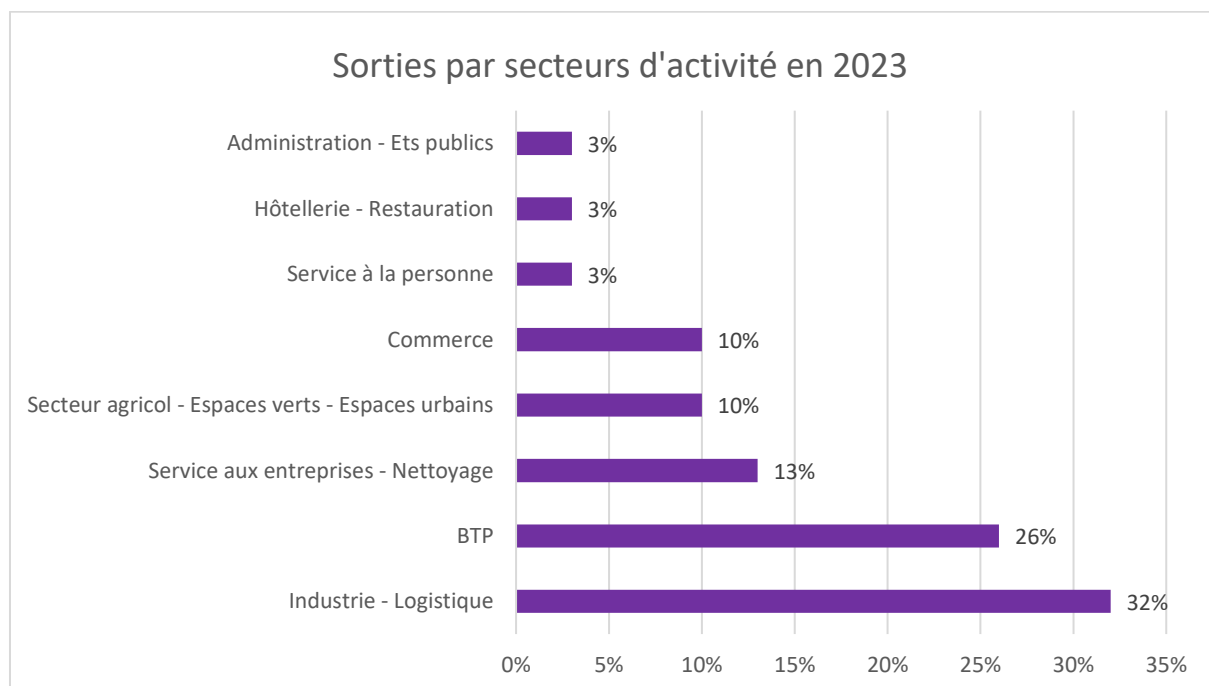
Nous enregistrons 31 % de sorties positives en 2023, contre 43 % en 2022.

Cette baisse s’explique par plusieurs facteurs : l’accès à la formation reste faible et ne cesse de baisser (16 % en 2023, contre 18% en 2022 et 30 % en 2021).

La hausse du nombre de personnes ne maîtrisant pas la langue française, demeurant dans l’attente d’un accès à des cours de FLE, impacte aussi les résultats et participe à la baisse du taux de sorties positives. Comme nous l’avons précédemment évoqué, beaucoup de migrants n’arrivent pas à accéder à l’emploi ni même à la formation, car ils peinent à progresser dans l’apprentissage de la langue, nécessaire pour espérer travailler en France.

De plus, le faible retour à l’emploi dans le secteur de la restauration a fait baisser drastiquement le taux de sorties positives.

1. Sorties positives par secteurs d’activité



10 % de sorties emploi ont pu se faire dans des secteurs d'activité en lien avec le travail de la terre et des espaces urbains/verts. Les sorties dans ces secteurs se font principalement par le canal des structures du secteur de l'I.A.E. (Insertion par l'Activité Economique), durant une période de l'année assez réduite. Ainsi, les offres auxquelles ont pu répondre positivement les usagers, se situent généralement entre l'arrivée du printemps et la fin de l'été.

Le travail est difficile. Il oblige les personnes à avoir une bonne condition physique. Ces secteurs d'activité majoritairement portés par l'I.A.E. et des exploitations agricoles sont souvent implantés en dehors de l'Eurométropole. Ces emplois nécessitent donc d'être mobile et de ne présenter aucune problématique de santé.

Le secteur du BTP bénéficie également d'un fort appui de la part des structures d'insertion, et a permis un nombre conséquent d'embauches en 2023. Près de 26 % des usagers ayant retravaillé ou été formés, ont pu le faire dans des entreprises du BTP.

Les liens que nous avons tissés des années durant ont permis d'arriver à ce résultat. Les structures partenaires de longue date, telles qu'ALEMPLOI et RELAIS CHANTIER ont participé à l'embauche et l'insertion des usagers. Les personnes accompagnées ont bénéficié de contrats classiques, et/ou de professionnalisation. Ces structures offrent cette chance à ceux qui décident de considérer les métiers du BTP, comme étant des métiers accessibles, offrant des possibilités d'évolution professionnelle.

Cependant, ce secteur souffre encore d'une image peu gratifiante, et nous comprenons cette réticence à l'égard de ce dernier. Force est de constater qu'un grand nombre de métiers du BTP atteint un niveau de pénibilité qui freine certains usagers fragilisés dans leurs parcours de vie professionnelle. La représentation négative des métiers du BTP, accentuée par les dires des uns et des autres durant les ateliers, n'est parfois pas moins véridique. Toutefois, nous maintenons un travail de veille informationnelle, et continuons à renseigner les usagers des éventuelles offres qui leur correspondent.

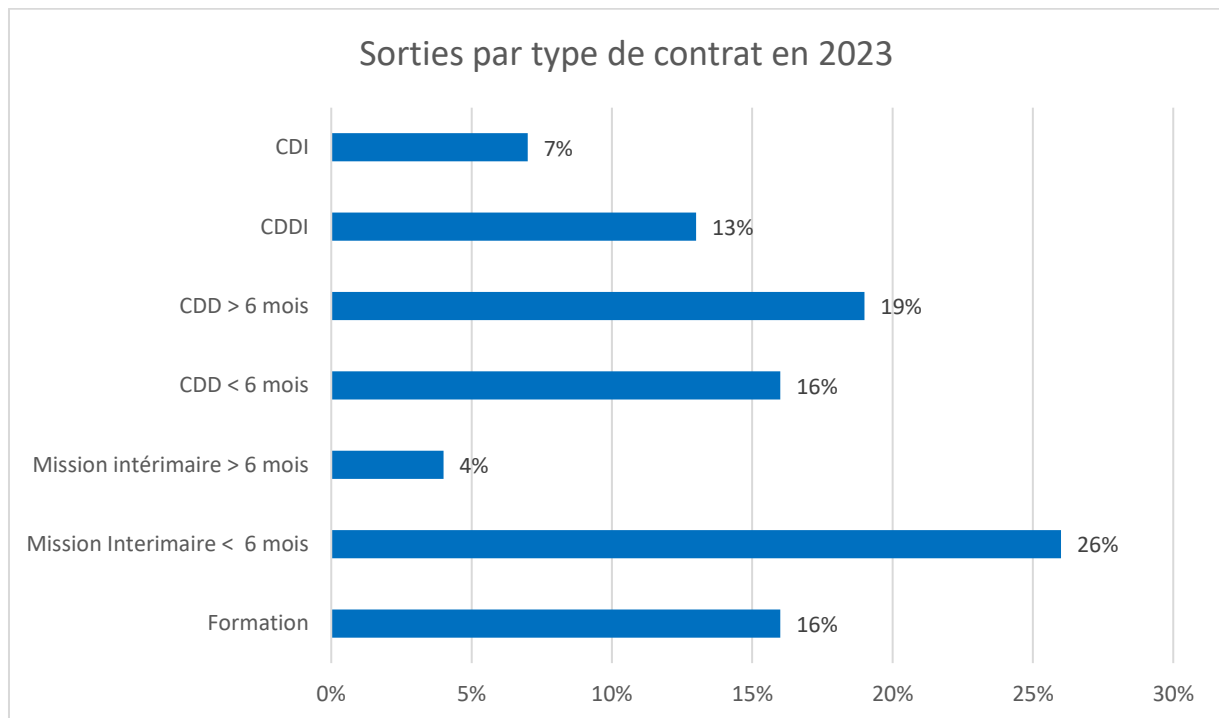
Le secteur de l'industrie et les métiers de la logistique nous ont permis d'enregistrer le taux de sortie positive le plus élevé. Avec un taux de 32 % des usagers en sortie emploi, nous dépassons les chiffres de 2022 (20 %) et sommes revenus à un taux que nous n'avions plus enregistré depuis la crise COVID. La reprise économique que nous constatons depuis la fin d'année 2021, et le maintien des commandes ont sans doute permis une hausse de la production et ainsi une hausse du volume d'embauches.

Malgré une croissance constante des embauches dans ce secteur, nous peinons à maintenir les bénéficiaires-salariés en emploi. Ils profitent de contrats courts et manquent parfois d'un CACES (Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité), ou même de mobilité. Nous continuons à tenter de pallier ce manque de certificats, en proposant aux usagers à se former et/ou à passer les permis nécessaires, lorsqu'ils le peuvent.

Nous avons enregistré une baisse sans précédent de sorties positives dans le secteur de l'Hôtellerie-Restauration. Certains usagers ont déclaré avoir récemment travaillé dans la restauration et ne plus souhaiter y retravailler. Si l'accès aux « petits boulots » de proximité a pu aisément se faire durant des années, les usagers nous ont rapporté que les conditions de travail ne leur permettaient pas de s'y maintenir. Nous mesurons leurs dires, mais considérons qu'il est important d'en tenir compte. Ainsi nous comprenons que ce secteur puisse être boudé, et ce malgré un nombre conséquent d'offres d'emploi et de formations adéquates. De plus, les métiers de l'hôtellerie-restauration obligent les usagers à devoir maîtriser des savoir-être relationnels auprès de la clientèle.

Le manque d'appétence qui résulte d'expériences dévalorisantes, ainsi que le manque de savoir-être sont les principaux freins au retour à l'emploi durable dans ce secteur.

2. Sorties par types de contrats



- 84 % des sorties positives sont des sorties emploi. Nous mesurons ce chiffre car il dénote un faible accès aux actions de formation – 16 % seulement.
- 71 % des personnes qui ont accédé à l’emploi et la formation sont bénéficiaires du RSA
- 54 % des personnes ayant eu accès aux emplois durables sont BRSA (CDI, CDD et intérim supérieur à 6 mois).

Nous constatons une légère hausse du pourcentage de BRSA ayant accès à l’emploi durable comparativement aux années précédentes. Beaucoup de BRSA qui ont cumulé durant des années des missions de courtes durées (CDD et Missions Intérimaires de moins de 6 mois), ont pu retrouver une autonomie dans leurs démarches, et accéder à des missions plus longues. Ces expériences professionnelles leur ont également permis de s’adapter au monde de l’entreprise, et de gagner en employabilité. Ils ont pu prétendre à des missions plus importantes, et ont pu réussir à se maintenir plus longtemps en entreprise. Pour les personnes ayant eu aux accès aux courtes missions, il n’est pas rare de les voir revenir vers nous, afin que nous puissions à nouveau les accompagner.

L’accès aux contrats de plus de six mois

Ils représentent près de 30 % des sorties positives : 7 % des emplois contractualisés en 2023 le furent par l’intermédiaire d’un contrat à durée indéterminée et 23 % le furent par l’intermédiaire de missions intérimaires et de contrats à durée déterminée.

Ce taux de sorties positives est légèrement supérieur à celui de l’année 2022. Cependant, ce type de contractualisation reste à la marge. Ces chiffres reflètent les difficultés que rencontrent les usagers à accéder aux emplois pérennes. Cela peut s’expliquer par les freins précédemment évoqués. Les difficultés de maintien en activité sont réelles, et les capacités à mobiliser les compétences relationnelles nécessaires pour se maintenir sur le long terme, sont mises à mal.

Pour autant, des travaux préparatoires de mise en situation, et d'analyse de pratique sont réalisés afin de remobiliser les usagers. Les référents Emploi insufflent des notions telles que l'adaptabilité et le goût de l'effort. L'accompagnement réalisé par les référents de l'Atelier Passerelle Inform'Action ne se limite pas à un travail d'orientation professionnelle en positionnant les usagers tels des candidats prêts à l'emploi. Il est illusoire de penser qu'une candidature réussie peut suffire à sortir les usagers des minimas sociaux. Les fréquents retours vers l'emploi ont conforté cette idée qu'il nous fallait maintenir l'accompagnement des usagers, dès lors qu'ils y accèdent.

L'accès à la formation

La formation répond aux besoins des entreprises dans les secteurs en tension. La professionnalisation des métiers oblige les demandeurs d'emploi à se qualifier afin de retrouver un emploi. L'accès à la formation est donc une réelle plus-value pour les personnes qui n'ont pas ou peu de qualifications.

Cependant, cette année nous n'enregistrons que 16 % de sorties positives vers la formation. Plusieurs éléments peuvent expliquer ce faible pourcentage :

- Des difficultés d'accès aux formations FLE à visée pro pour le public migrant. Nous avons enregistré une baisse du nombre d'actions sur le territoire à destination de ce public,
- Des prérequis à l'accès à la formation encore insuffisants pour une grande partie des usagers,
- Des actions de formation en lien avec des secteurs d'activité dans lesquels les usagers ne veulent plus travailler,
- Un manque de discernement entre le temps de formation et l'engagement nécessaire,
- Certains usagers souhaitent retrouver un travail rapidement, et refusent de consacrer plusieurs mois à se former.
- Une représentation de la formation biaisée par le vécu de précédents échecs scolaires,
- Se former pour retravailler réclame une énergie que tous n'ont pas.

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

Le recours aux SIAE – Structures d'Insertion par l'Activité Economique – a été fréquemment actionné depuis le 1^{er} semestre et ce jusqu'en décembre 2023. Nous admettons cette nécessité pour une grande partie des bénéficiaires, à devoir passer par un parcours en I.A.E. – Insertion par l'Activité Economique.

Pour rappel, les référents Emploi de l'association ANTENNE sont prescripteurs habilités afin de permettre aux usagers, ouvrant des droits au PASS IAE, de candidater vers les structures d'insertion. Ainsi, nous avons effectué une extraction des candidatures réalisées par les référents Emploi de l'Ateliers Passerelle INFORM'ACTION, durant l'année 2023. Cette extraction permet d'observer le travail réalisé par les référents, et de mesurer les écarts encore importants entre prescription et embauche.

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 et 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.

65 candidatures en SIAE ont été réalisées en 2023 pour 27 bénéficiaires du RSA, des ARE, de l'AAH, de l'ASS et pour des personnes sans ressources. Soit :

- 25 orientations vers les EI (soit 38,46%).
- 23 orientations vers les ACI (soit 35,38%).
- 11 orientations vers les ETTI (soit 16,92%).
- 3 orientations vers les EA (soit 4,62%).
- 2 orientations vers les GEIQ (soit 3,08%).
- 1 orientation vers les EATT (soit 1,54%).

Cela pour une finalité de :

- 24 « candidatures déclinées » (soit 36,92%).
- 23 « nouvelles candidatures » donc non traitées (soit 35,38%).
- 9 candidatures « embauché ailleurs » (soit 13,85%).
- 6 « candidatures acceptées » (soit 9,23%).
- 2 candidatures « à l'étude » donc non finalisées (soit 3,08%).
- 1 candidature toujours en attente (soit 1,54%).

En 2022, nous comptons 64 prescriptions SIAE pour 27 bénéficiaires. Le volume de candidatures ainsi que le nombre de personnes orientées sont donc en parfait équilibre d'une année à l'autre.

Les taux d'orientation vers les Entreprises d'Insertion (EI) et les Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI) sont majoritaires et quasi équivalents en 2023. Cela induit un équilibre entre nos bénéficiaires proches de l'emploi et ceux qui en sont encore éloignés. En effet, les EI représentent la dernière marche avant d'être en capacité d'intégrer une entreprise dite « classique » alors que les ACI sont un premier pas vers la remobilisation professionnelle.

De plus, nous relevons en 2023 un total de 39 candidatures traitées par l'ensemble des SIAE contre 26 candidatures non traitées ou non finalisées. Ces chiffres indiquent un long délai entre les prescriptions réalisées par l'Atelier Passerelle Inform'Action et le traitement de celles-ci. Mathématiquement, cela influe sur le taux annuel d'éventuelles sorties positives du dispositif.

3. Analyse des résultats

Nous constatons que les usagers accèdent plus facilement aux emplois inférieurs à six mois, majoritairement proposés par les entreprises des secteurs en tension, notamment dans le BTP.

Le marché de l'emploi évolue, et ne permet pas toujours aux usagers d'être engagés par le biais de contrats de longue durée.

Nous nous apercevons également que le rapport au travail change – phénomène constaté depuis la crise COVID. Les usagers peinent à se projeter dans un parcours professionnel, et préfèrent accéder rapidement à l'emploi, par le biais de missions intérimaires. Nous comprenons aisément ce manque de discernement au vu des besoins identifiés : faibles ressources, dettes, loyers impayés, gains immédiats, etc.

Des retours fréquents en emploi malgré un maintien encore fragile

Le taux de demandeurs d'emploi en catégorie A ayant intégré l'Atelier Passerelle, et n'ayant plus travaillé depuis 24 mois et plus, est en baisse depuis près de deux ans.

Ils se situaient dans ce halo du chômage, comptabilisant décrocheurs en inactivité, et non-inscrits à Pole Emploi. Un accès aux contrats courts et partiels peut s'avérer être le fruit de leur demande. Ceci s'explique par une crainte de ne pouvoir assumer de suite un temps plein. En effet, la reprise du travail après un éloignement de longue durée doit se faire à un rythme adapté à chacun. Cela dit, l'accès à ces « petits boulots » leur a permis de se confronter, à un rythme leur appartenant, créant ainsi une première ébauche de parcours.

Il en est de même pour les bénéficiaires titulaires d'une Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), en particulier les personnes atteintes de maladies invalidantes, évolutives ou de handicap moteur. Le recours aux contrats à temps partiel comme la mise en place d'une Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PSMP) permet d'évaluer la fatigabilité, l'ergonomie du poste de travail et la capacité à réaliser un temps complet. Les longues périodes sans travailler, des parcours semés d'embûches, et les difficultés sociales suffisent à expliquer le recours aux contrats de courte durée, plus adaptés. Ces emplois ont également vocation à permettre de gravir une première marche, gagner en expérience, et valoriser le CV. Si certains usagers peinent encore, nous notons qu'ils gagnent certaines batailles. 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.

Toutefois, nous notons que près de 54 % des bénéficiaires du RSA qui ont accédé à un emploi, ont contractualisé des contrats de plus de six mois. Nous sommes rassurés que l'accès à l'emploi puisse également se traduire par un maintien. Le travail effectué auprès des bénéficiaires permet de développer les aptitudes pour aller vers des emplois pérennes. Nous espérons y voir la concrétisation d'un travail de longue haleine, qui a pour finalité d'autonomiser les usagers. L'accompagnement est maintenu 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.).

Le marché du travail présuppose et participe à la modulation des formes d'emplois d'aujourd'hui. Il faut rester attentif et méthodique, en maintenant durablement l'accompagnement des usagers. Nous parvenons à maintenir en l'emploi ceux qui ont su se saisir des outils proposés par les ateliers collectifs et dans le cadre de l'accompagnement individuel proposé par l'Atelier Passerelle. Nous admettons qu'il faudra consacrer encore beaucoup de notre temps d'accompagnement pour les plus éloignés pour sortir ces derniers de la précarité.

Un accès à la formation rendu difficile

L'action de se former participe au retour à un emploi durable, lorsque les personnes se saisissent de l'enseignement et des immersions réalisées durant cette période. Ces formations font l'objet d'une réponse aux besoins des entreprises. Elles doivent permettre au plus grand nombre d'aller vers les métiers en tension et d'y trouver sa place.

Certains usagers qui ont travaillé durant des années dans des secteurs en tension, exerçant un métier physique, expriment parfois le souhait de se reconvertir. Ils sont nombreux à se situer entre l'incapacité à exercer une profession devenue inaccessible, et le manque de prérequis pour accéder à la formation. Les plus proches de l'emploi ont ponctuellement réussi à changer d'activité. Cependant ils n'ont pas souhaité se former pour assurer le maintien. Quant aux usagers les plus éloignés, ils étaient encore très peu à pouvoir prétendre se reformer.

Tous ces éléments participent à un faible taux de sorties positives en formation. Nous nous sommes efforcés de proposer mais nous ne pouvons pas forcer la demande. Si les personnes ne sont pas dans l'attente d'une action telle quelle, il nous est alors difficile d'aider à cheminer vers une montée en compétences.

En réponse à cela :

- Nous avons confronté leur représentation du monde du travail aux attentes des entreprises,
- Nous avons dressé des fondements pédagogiques et rationnels afin d'influencer sans imposer,
- Enfin, nous nous sommes efforcés à n'émettre aucun jugement quant aux choix des usagers.

Nous espérons que celles et ceux qui ont pu se former après que nous les ayons positionnés, bénéficieront d'une légitimité sur le marché du travail, pour prétendre occuper un nouvel emploi correspondant à leurs nouvelles compétences.

Problématique de santé récurrente qui bloque l'accès à l'emploi durable

Un grand nombre de personnes qui ont intégré notre dispositif ont déclaré ne pas avoir de RQTH (Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé). Cependant, ils souffrent de maux divers qui suffiraient à la réalisation d'une demande auprès de la MDPH. Pôle Emploi a publié une étude en avril 2023 indiquant que 2,9 millions de personnes sont titulaires d'une reconnaissance administrative de handicap soit 7,2% de la population âgée de 15 à 64 ans. Notre public étant plus enclin à développer des troubles engendrant le handicap – parcours de rue, incarcérations, difficultés d'accès aux soins, addictions, pénibilités des métiers exercés, etc. – le faible taux de bénéficiaires accompagnés par nos services reconnus officiellement comme Travailleur Handicapé - 6% - suscite des interrogations. Au vu des problématiques de santé constatées au sein de notre dispositif, nous sommes surpris par les déclarations des usagers. Cela peut s'expliquer par la méconnaissance du handicap invisible – troubles psychiques, la non acceptation du handicap ainsi que la difficulté d'accès aux diagnostics. De plus, la vision du handicap n'est pas la même selon les cultures. Certaines personnes qui pourraient être reconnues en situation de handicap, craignent un rejet communautaire qui serait signe d'isolement, de perte de repères, voire de persécutions physiques ou psychologiques. Nous comprenons alors, au vu des diverses représentations, cette incapacité d'occuper un poste pérenne, pour qui l'accès aux entreprises adaptées est encore impossible. En réponse à ce constat, nous avons continué à mobiliser et à insuffler l'idée d'accéder à une RQTH – Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé, afin d'augmenter leur chance d'accéder à un emploi adapté.

En conclusion :

L'objectif premier de l'Atelier Passerelle Inform'Action est la mise en activité des usagers. Ainsi, nous chiffrons tout retour à une activité comme étant une sortie positive, et sommes convaincus qu'il nous faut continuer à maintenir ce lien bienveillant avec les usagers. Certains ont pu profiter d'un marché du travail encore favorable, en parallèle de notre accompagnement. Nous réalisons un taux de sortie en emploi encore positif, souligné par une conjoncture bénéfique, et des besoins constants de la part des entreprises. Cependant, le marché du travail demeure difficile d'accès pour les BRSA sans qualification, souffrant de multiples handicaps. Un fossé subsiste entre les attentes des entreprises, le niveau de qualification et les problèmes de santé des personnes accompagnées. Le marché a donc permis aux bénéficiaires d'accéder ponctuellement à l'emploi, quand notre accompagnement leur a permis de rebondir durablement. Nous avons souvent vu revenir vers notre dispositif, des usagers ayant retrouvé un emploi, mais ne réussissant que faiblement à se maintenir en poste. Nous avons continué à redynamiser en valorisant le parcours et les expériences positives.

Le travail réalisé est bénéfique et produit des résultats positifs sur le long terme. Nous le remarquons à travers le retour à l'emploi de certains bénéficiaires du RSA, qui longtemps cumulèrent de petits jobs et qui finirent par signer des contrats de plus de six mois. Pour les personnes n'ayant pu bénéficier d'une sortie positive à ce jour, l'accompagnement se poursuit, conjointement avec les acteurs du social, notre but étant la mise en activité, l'accès à l'emploi durable et la levée des freins sociaux.

IV. LES SERVICES GENERAUX

Membres de l'équipe en 2023 :

Christian VERDON : Comptable
Julia HAMEL : Chargée RH / Assistante de direction
Aurélié CLEMENT : Chargée de mission achat et logistique
Elise VADALA : Aide comptable / Chargée de mission achat
Robert BOYADJIAN : Agent de maintenance logisticien
Michael RICK : Agent de maintenance logisticien
Adam SIMON : Chargé de gestion locative

Véritable centre névralgique de l'association, les services généraux regroupent l'ensemble des fonctions supports. De la Comptabilité aux Ressources Humaines, en passant par les Achats, la Logistique et la Gestion locative, il s'agit d'un pôle administratif qui, sous la responsabilité de la Direction et en lien étroit avec les Responsables de services, assure le bon suivi et la bonne marche des décisions et orientations stratégiques d'Antenne.

1. Le service Comptabilité

Le service comptabilité a assuré de multiples types de fonctions, supervisées par la Direction et en lien avec les chefferies de services et services généraux.

a. Partie budgétaire

Il s'agit de préparer, puis de soumettre les différents budgets à la Direction, en essayant de concilier les besoins exprimés par les chefferies de services avec les réalités des financements envisageables. Avec des financements publics accordés souvent inférieurs aux besoins réels, il s'avère nécessaire de procéder à des diminutions de charges afin d'obtenir des budgets équilibrés. Le risque est de constater un déficit en cours d'année malgré les efforts consentis pour obtenir des coûts moindres. Un budget rogné significativement est déjà un signe avant-coureur d'un déficit.

En 2023, il a fallu prévoir davantage de scénarios et de versions. D'une part, il a fallu prévoir des budgets avec et sans la prime Ségur en raison de l'incertitude de sa prise en charge par certains financeurs, et d'autre part, la valeur du point de rémunération préconisée par le syndicat employeur a été intégrée, tout en établissant également des versions de budgets avec la valeur du point actuelle.

En 2023, 81 budgets (avec leurs versions modifiées réactualisées) ont été établis, dont 2 pour des réponses à appels à projets. 25 demandes de subventions ont été préparées concernant les parties financières, avant soumission à la Direction pour validation et remplissage de la partie qualitative.

Une fois les budgets acceptés, et les conventionnements effectués par les financeurs avec versements attendus des subventions, le Comptable doit veiller au bon respect des décisions prises au moment de l'élaboration du budget. Il établit une situation comptable mensuelle pour chacun des services et centres de l'association. Cela équivaut à établir à chaque fois au moins une quinzaine de comptes de résultats, ce qui prend un temps conséquent, et implique que la comptabilité ne soit pas en retard dans les saisies. C'est un peu comme présenter chaque mois les résultats d'une quinzaine de petites structures, représentant au total une soixantaine de salariés et près de 5 millions d'euros ! Les résultats mensuels sont envoyés à la Direction et des décisions sont prises si nécessaire afin de rétablir des situations momentanément déficitaires.

En 2023, 164 résultats comptables ont été établis concernant une vingtaine de centres analytiques et services de l'association Antenne.

Chaque année, après validation des comptes de l'année précédente par l'Assemblée Générale, ou bien sur demande du financeur en cours d'année, les comptes-rendus financiers sont établis et envoyés sous diverses formes (formulaire du compte administratif du C.H.R.S., dossiers COSA de la D.D.E.T.S., formulaires de l'Eurométropole et de la Ville de Strasbourg, par exemple). La Direction supervise et assure la signature et l'envoi des documents aux financeurs concernés. Le service comptabilité est également tenu de répondre annuellement à l'Etude nationale des Coûts du secteur de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion étude (E.N.C.). Elle concerne l'année précédente et permet d'identifier les activités, les missions et les coûts des établissements par Groupes Homogènes d'Activité et de Missions (GHAM). On mesure le service rendu aux usagers en rendant compte de la mobilisation effective des moyens en personnel et en équipements affectés aux quatre missions : héberger, alimenter, accompagner et accueillir.

b. Saisie comptable et trésorerie

Les factures sont reçues, vérifiées et traitées par le service achats et envoyées au service comptabilité pour saisie comptable puis mise en paiement. Pour chaque paiement par virement, une demande de « bon à payer » est transmise à la Direction par le biais d'un formulaire, et le virement est préparé sur le site dédié avec toute la sécurisation nécessaire. Le Directeur assure la validation et la signature numérique sécurisée du paiement en ligne.

Lorsque des difficultés de trésorerie sont à prévoir dans les mois à venir, avec des découverts significatifs voire conséquents, un plan prévisionnel de trésorerie est établi sur les 12 mois à venir. Il est difficile à établir, étant donné qu'on ne peut maîtriser et deviner tous les événements futurs, mais permet d'avoir une vision approximative prévisionnelle des périodes de découverts, et de leur ampleur, afin d'anticiper des demandes auprès des financeurs et banques. C'est ainsi que la D.D.E.T.S. du Bas-Rhin a été sensibilisée au problème et a grandement contribué depuis quelques années au maintien d'une trésorerie positive.

Saisie des écritures comptables 2023 :

En 2023, 33 633 écritures ont été saisies dans le logiciel de comptabilité Wavesoft (contre 31 081 en 2022, soit une hausse de 8,21 %).

JOURNAL	NB ECRITURES	POURCENTAGE
Journaux d'achats (AC)	10 023	29,80 %
Journaux de trésorerie, banques (BQ)	8 060	23,96 %
Journaux de caisses (CA)	4 364	12,98 %
Journal des écritures de paies (ODP)	3 394	10,09 %
Journal des extournes (EXT)	193	0,57 %
Journal des subventions (SUB)	143	0,43 %
Journal des factures non parvenues à comptabiliser (FNP)	82	0,24 %
Journaux OD (opérations diverses : amortissements, réaffectations, etc.)	527	1,57 %
Ecritures ajoutées lors de la révision des comptes (4PC)	43	0,13 %
Journal des autres recettes (VE)	12	0,04 %
Ecritures pour situations mensuelles (SI)	6 792	20,19 %
TOTAL	33 633	100 %

Statistiques trésorerie 2023 :

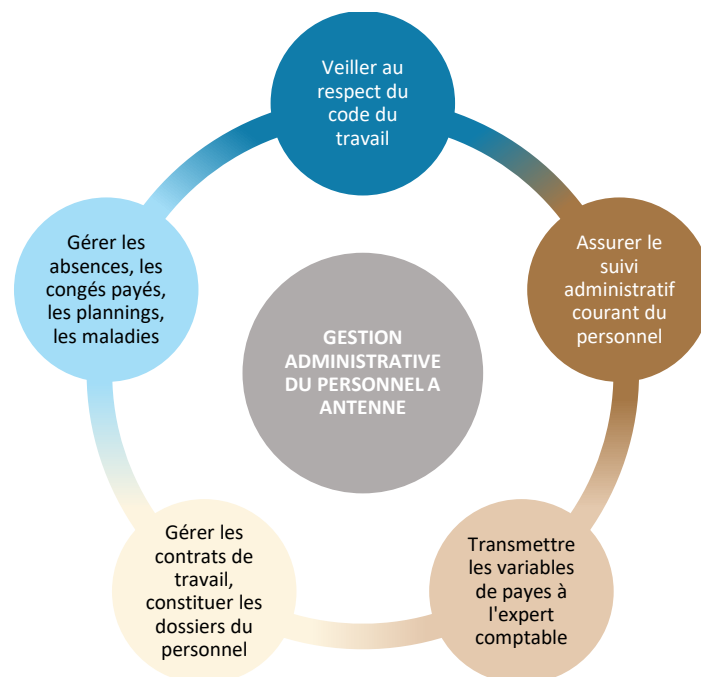
En 2023, 831 virements ont été préparés pour paiement et soumis à la Direction pour contrôle et signature. 217 relevés de trésorerie quotidiens ont été envoyés au Trésorier et à la Direction.

2. Le service Ressources Humaines

a. Présentation et missions

La gestion administrative du personnel est un domaine clé de la gestion des ressources humaines qui regroupe un ensemble de tâches et de responsabilités indispensables au bon fonctionnement de l'association. Elle désigne l'ensemble des activités liées à la gestion des données et des processus administratifs concernant les employés au sein d'une organisation. La personne en charge de cette gestion administrative doit avoir le sens de l'adaptabilité et de la discrétion.

Cette gestion englobe différentes tâches allant du recrutement à la gestion des dossiers des employés, en passant par la paie, la formation, la gestion des absences et congés, ainsi que la résolution des conflits et des relations de travail. En résumé, il s'agit d'un ensemble de mesures visant à soutenir le bon fonctionnement de l'association en assurant une gestion rigoureuse de son capital humain. Au sein de l'association Antenne, la personne en charge de l'administration du personnel assure les missions suivantes :



La gestion administrative du personnel implique plusieurs missions cruciales pour le bon déroulement des opérations au sein de l'association, parmi lesquelles nous pouvons citer :

- **Recrutement et embauche** : la gestion administrative du personnel joue un rôle essentiel dans la mise en place des processus de recrutement et d'embauche de nouveaux salariés. Une fois les candidats choisis, la Chargée RH veille à ce que les formalités administratives nécessaires soient remplies, comme la préparation des contrats de travail et la collecte des documents requis, la déclaration préalable à l'embauche, l'inscription ou non à la mutuelle de l'entreprise, la demande de visite médicale, etc.

- **Contrat de travail** : il est essentiel que les contrats soient conformes à la législation en vigueur et adaptés aux spécificités de chaque emploi. Cela implique la détermination des clauses contractuelles appropriées, telles que la durée du contrat, la rémunération, les horaires de travail et la mise à jour des contrats en cas de modifications contractuelles, d'ajustements salariaux ou de changements dans les responsabilités professionnelles des employés.
- **Paie et avantages sociaux** : un autre aspect crucial de la gestion administrative du personnel est la gestion de la paie et des avantages sociaux. Cela englobe le calcul précis des salaires, en prenant en compte divers éléments tels que le nombre d'heures travaillées, les éventuelles primes et indemnités, les congés payés, etc. La Chargée RH s'occupe également de la gestion des avantages sociaux comme la mutuelle. Au sein d'Antenne, la paie est sous-traitée à un organisme extérieur, ce dernier assure l'édition des fiches de paies selon les variables envoyées par la Chargée RH et également le suivi des déclarations fiscales et des cotisations sociales, en s'assurant de respecter les obligations légales et de fournir aux salariés des informations claires et transparentes sur leur rémunération et leurs avantages.
- **Gestion des dossiers des collaborateurs** : la Chargée RH de l'association est responsable de la collecte, de l'organisation et de la mise à jour des dossiers administratifs de chaque collaborateur. Cela comprend la gestion des informations personnelles, telles que les coordonnées, les informations contractuelles, les formations suivies, le suivi des entretiens professionnels, la mutuelle.
- **Absence et congés** : la Chargée RH gère également les absences et les congés des salariés. Cela inclut la gestion des congés payés, des congés de maternité/paternité, des congés maladie et autres types d'absences autorisées et non-autorisées. Elle s'assure que les procédures d'absence et de congé soient claires, équitables et conformes à la législation en vigueur. Elle veille à ce que les salariés soumettent leurs demandes d'absence dans les délais impartis, à ce que les justificatifs soient fournis lorsque cela est nécessaire et à ce que les congés soient planifiés de manière à garantir la continuité de l'activité de l'association. Elle assure également le suivi des soldes de congés et des droits aux congés des employés, en vérifiant que chaque salarié bénéficie de ses droits et que les absences soient correctement enregistrées.

Pour l'ensemble de ces missions, il est essentiel de **garantir la confidentialité et la sécurité des informations et données** en mettant en place des mesures adéquates telles que des systèmes de gestion des données sécurisés et des politiques de confidentialité strictes.

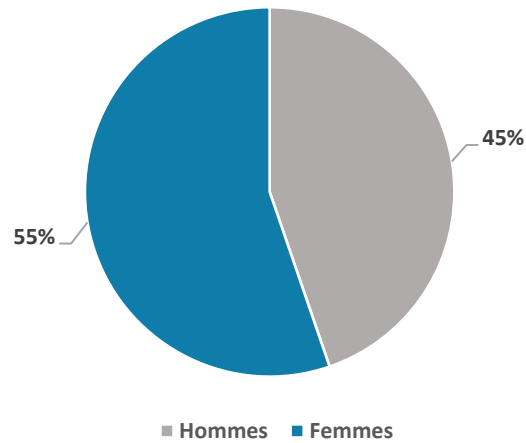
b. Données chiffrées 2023

Nous avons eu **76 collaborateurs** au courant de l'année 2023 dont 5 qui ont cumulé plusieurs contrats distincts afin de suppléer des absences ou venir en renfort de certains services. Sur l'année, l'association a eu en **moyenne 63,41 salariés** ce qui représente **761 fiches de paies éditées et contrôlées**.

Données démographiques :

- Répartition par sexe

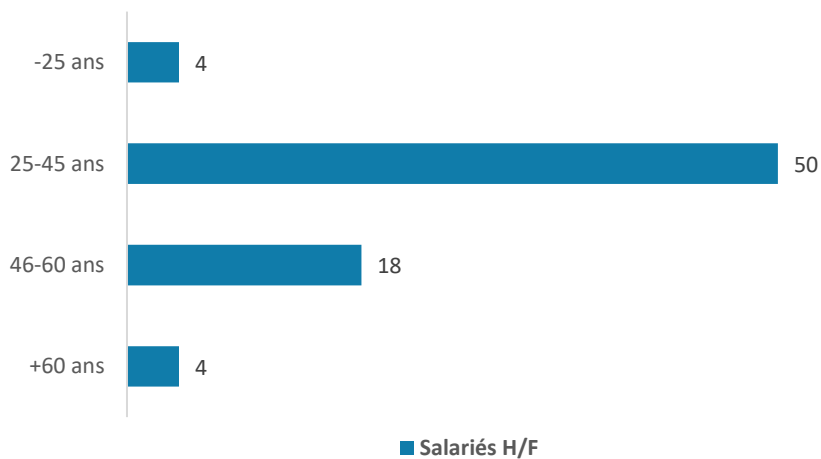
Répartition Hommes/Femmes



Sur l'année 2023, les effectifs d'ANTENNE ont totalisé 42 femmes pour 34 hommes.

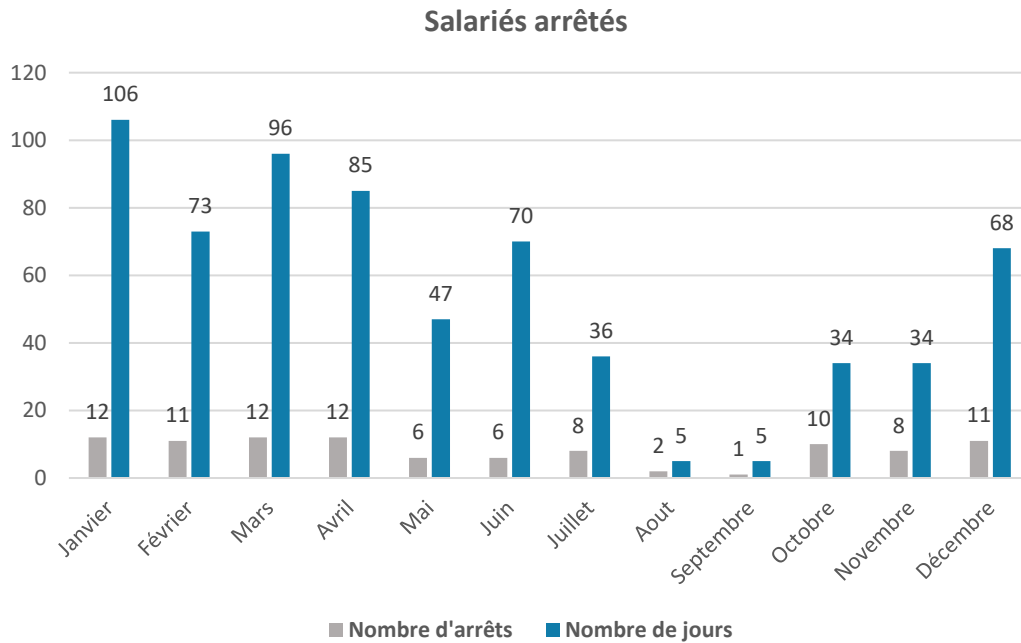
- Répartition par catégorie d'âge

Répartition par tranche d'âge



On peut constater que l'association doit prévoir très prochainement plusieurs départs en retraite et anticiper ceux de la tranche d'âge 46-60 ans, dont le nombre de salariés au 31 décembre 2023 était de 18.

Absences pour arrêt :



Sur l'année 2023, le nombre d'arrêts s'élève à 99 ce qui représente un total de 659 jours d'absence.

Si ces chiffres, en termes d'absentéisme restent relativement modestes par rapport à ce que l'on constate dans le secteur, nous dressons le constat qu'ils augmentent d'année en année. Nous devons donc rester vigilants pour comprendre ce qui est à l'œuvre.

Taux de rotation :

- Entrées

En 2023, il y a eu **28 nouveaux collaborateurs** dont la nature des contrats se décompose comme suit :

Nature des contrats	CDD	CUI-PEC ¹	CDI	APPR ²	TOTAL
Nombre de salariés	22	4	1	1	28

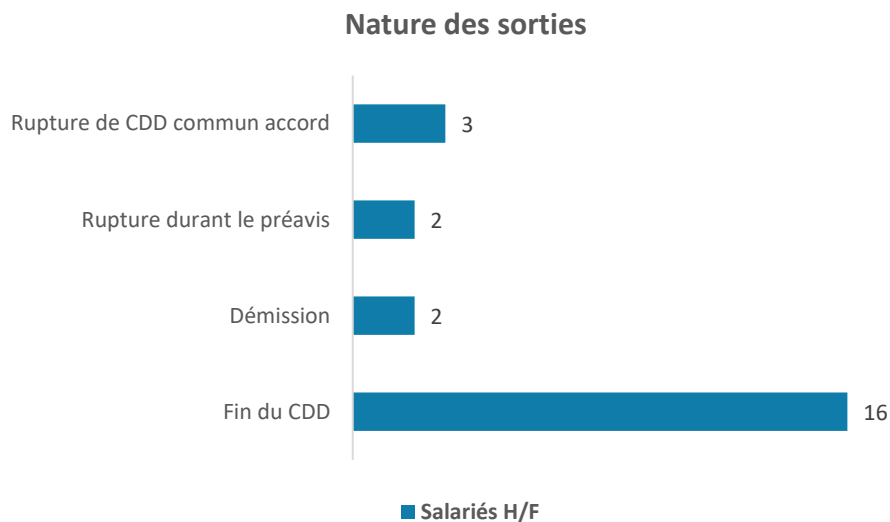
¹CUI-PEC = Contrat Unique d'Insertion-Parcours Emploi Compétences

²APPR = Apprentissage

Plusieurs avenants ont été effectués auprès des salariés : 27 pour des compléments d'heures et 10 pour poursuite de CDD ou changement d'un élément essentiel au contrat de travail. Cela représente 65 contrats et avenants établis pour 2023.

- **Sorties**

En 2023, l'association a totalisé **23 sorties** réparties comme suit :



En 2023, près d'un tiers des sorties ne sont pas liées à une fin de CDD, mais à une rupture du contrat. C'est un phénomène nouveau à Antenne, à mettre en lien, non pas avec une situation de départs liés à des mécontentements, mais avec une évolution du marché du travail et la rareté désormais des professionnels diplômés sur le marché. 7 personnes ont ainsi trouvé un poste plus intéressant et peut-être mieux rémunéré auprès d'un autre employeur. Cette situation vient nous alerter sur l'aspect fondamentalement stratégique dans les années à venir, d'une politique salariale qui doit être amenée à évoluer alors même que les marges des financements publics se restreignent.

3. Le service Achats / Logistique



Locaux situés 2C avenue de l'Énergie à Bischheim :

- 1 bureau de 45 m²
- 1 hall de stockage de 208 m²



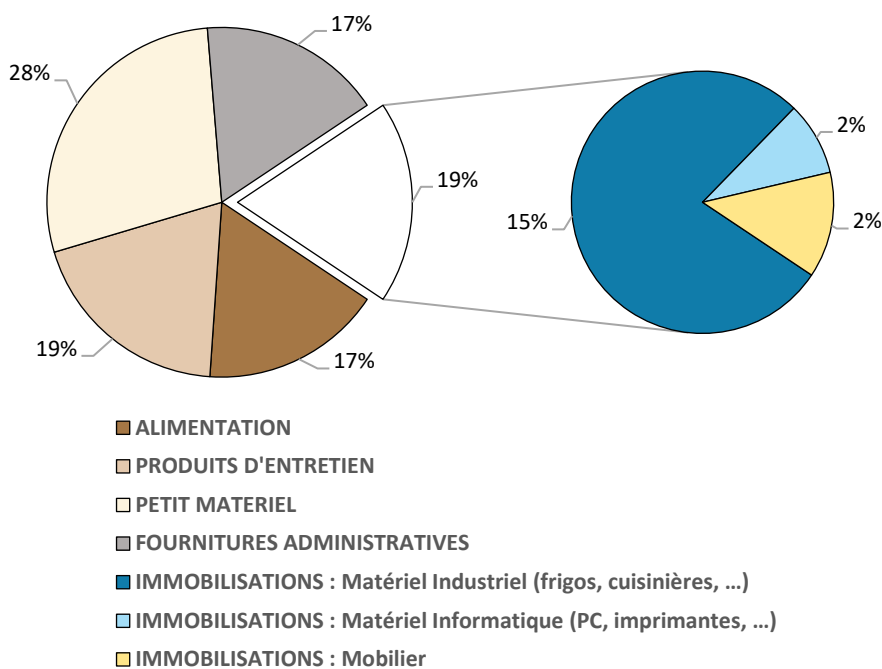
1 équipe de 4 personnes :

- 1 Chargée de mission Achats et Logistique (CLEMENT Aurélie)
- 1 Chargée de mission Achats (VADALA Elise)
- 2 Logisticiens (BOYADJIAN Robert, RICK Michael)

a. Les achats

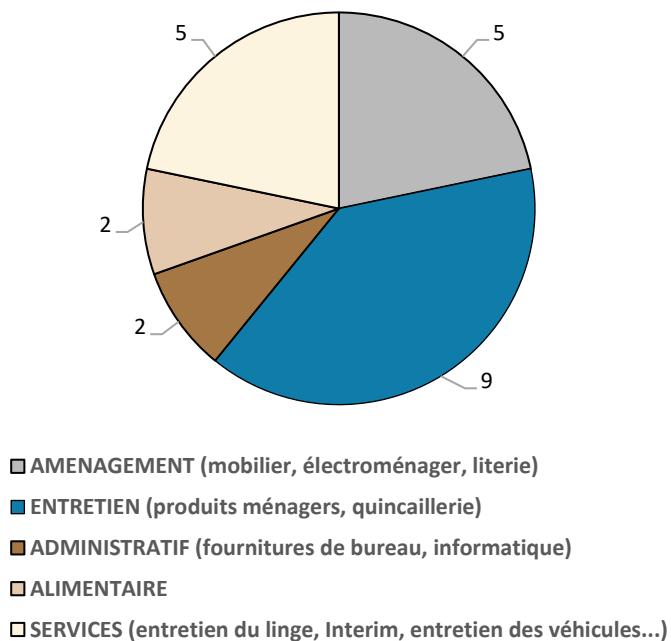
Le service achats s'appuie sur plusieurs critères lors de la sélection des fournisseurs et du matériel utilisé : bon rapport qualité/prix afin de respecter les budgets, rapidité d'approvisionnement tout au long de l'année et respect des normes notamment pour le mobilier et la literie (non inflammable, non allumable, antibactérien, antifongique, anti-punaises).

Dépenses par type de fournitures



Parmi les dépenses représentées dans le graphique ci-dessus, nous pouvons constater que 19% sont affectés aux achats d'immobilisations et sont répartis comme suit : 15% de matériel industriel, 2% de matériel informatique et 2% de mobilier.

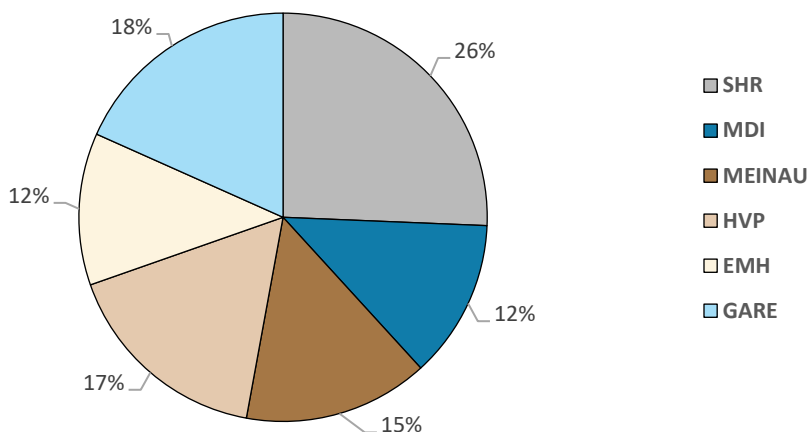
Nombre de fournisseurs par secteur d'activité



b. La logistique

Le service logistique stocke le matériel pour maintenir une réserve minimum constante en termes de produits de consommation régulière (fournitures administratives, produits d'entretien, etc.) mais également pour prévoir les potentiels aménagements (électroménager, mobilier, etc.). L'organisation du stockage et le suivi minutieux des consommations par services contribuent à une mise à jour régulière de l'inventaire. Cet inventaire permet la bonne gestion des immobilisations mais aussi l'établissement de budgets prévisionnels les plus précis possibles.

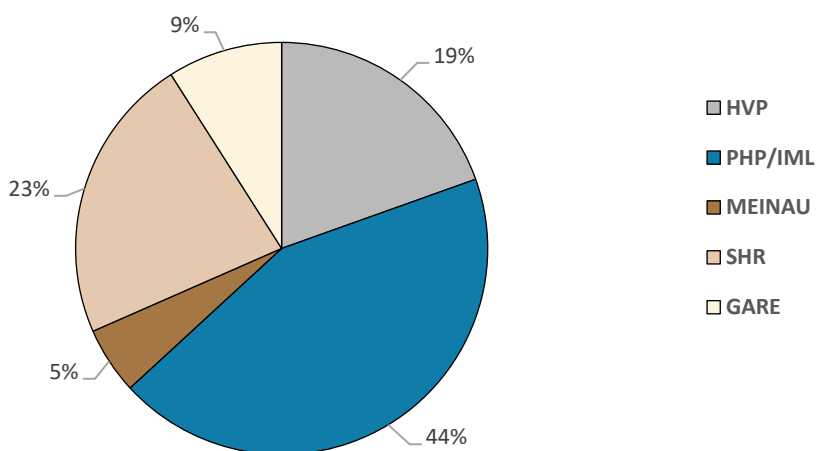
Livraisons par services



+ de 200 livraisons / an

Le service logistique intervient également sur les différents sites afin d'apporter son expertise dans de nombreux domaines : aménagement des logements, dépannage et réparation sur l'électroménager, travaux de réfection dans les appartements (peinture, électricité, sols, plomberie, serrurerie) et maintenance des locaux de l'association.

Interventions par services



+ de 150 interventions / an

Parmi les nombreuses interventions réalisées en 2023, la finalisation des travaux au 9 rue Déserte, 1^{er} étage a permis d'améliorer le cadre de vie des collaborateurs.

c. Axes d'amélioration

- Mise en place de racks de stockage afin de rentabiliser la hauteur sous plafond du hall de stockage : cela permettra une meilleure visibilité du matériel en réserve par services et augmentera la capacité de stockage.
- Suivi du matériel mis au rebut intégré à l'inventaire : cela concourra à une comptabilité plus claire et à jour sur les immobilisations.

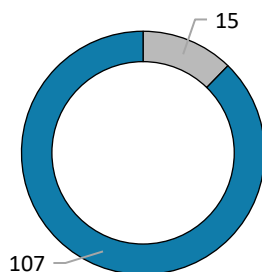
4. Le service Gestion Locative

Bien que le parc logements ait toujours fait l'objet d'un suivi administratif rigoureux au sein de l'association, la volonté de la Direction de mettre en place depuis le 1^{er} trimestre 2022 un service dédié à la gestion locative aura permis de regrouper l'ensemble des dossiers, informations et suivis logements sur un même poste. En lien avec l'ensemble des services de l'association, des bailleurs privés et publics, des intervenants et partenaires externes, le référent logements est l'interlocuteur privilégié sur la question du suivi du parc locatif (logements et bureaux).

a. Statistiques générales

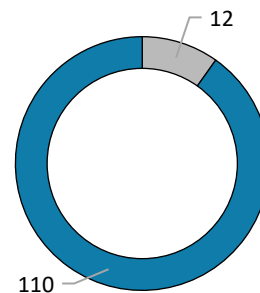
Nous avons débuté l'année 2023 avec, pour tous bailleurs confondus, 126 logements et locaux professionnels, dont 14 affectés à l'usage de bureaux pour les services d'Antenne. Durant l'année, l'association a connu une forte évolution de son parc locatif : 9 nouveaux logements ont été pris à bail, dont 3 nous ont permis d'atteindre la pleine capacité de notre service HVP (Hébergement à Visée Professionnelle) initié en 2022, et 3 autres ont permis l'ouverture des premières places de notre nouveau dispositif d'Intermédiation Locative. Sur la même période, 13 autres logements ont été résiliés, dont 8 étaient affectés à notre service PHP (Plan Hivernal Pérennisé), principalement en raison des fermetures de places progressives du service. Au 31 décembre 2023, notre parc locatif comptait au total 122 logements et locaux professionnels, dont 15 affectés à l'usage de bureaux :

Répartition du parc locatif entre bureaux & logements



■ Bureaux ■ Logements d'hébergement

Répartition du parc locatif entre bailleurs privés et sociaux



■ Bailleur privé ■ Bailleur social

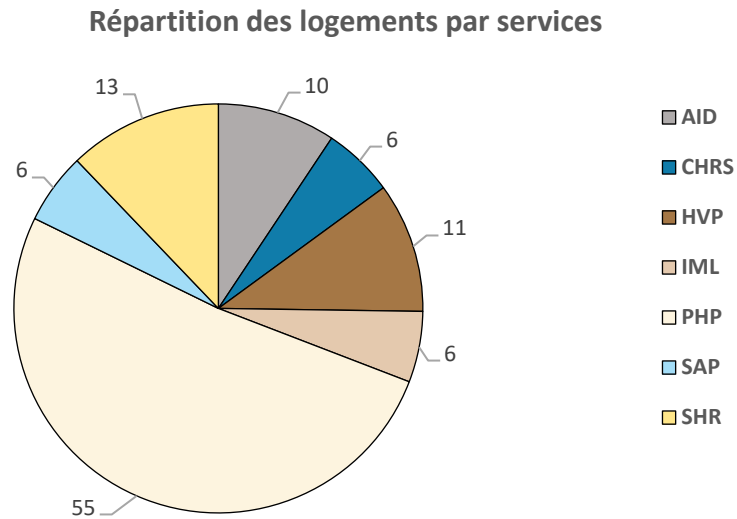
A noter que le patrimoine immobilier de l'association est intégré dans les graphiques. En effet, Antenne est propriétaire de 3 locaux professionnels et 2 logements, dont 1 est à usage de bureaux.

b. Logements à usage d'hébergement

Répartition par typologie de logements :

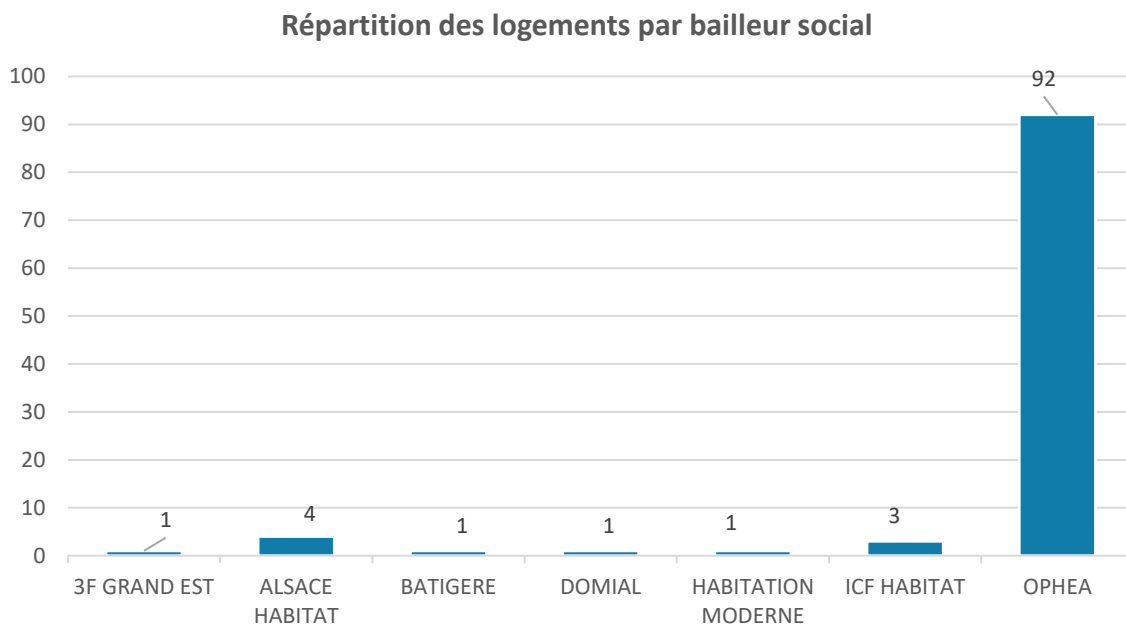
Typologie	T1	T2	T3	T4	T5	TOTAL
Nombre de logements	14	4	50	33	6	107

Répartition des logements par services :

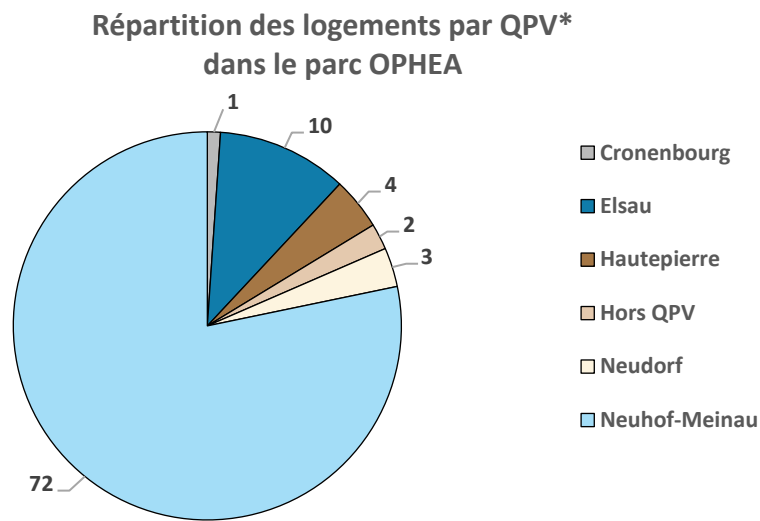


Nous pouvons constater que sur les 107 logements à usages d'hébergement occupés dans le parc privé et social, 51.4% d'entre eux sont affectés à l'hébergement du public PHP, ce qui en fait le plus grand service d'Antenne en termes de places d'hébergement.

Répartition des logements par bailleur :



Sur les 107 logements d’hébergement que compte notre parc locatif, 103 sont répartis entre différents bailleurs sociaux. Le graphique ci-dessus nous montre qu’OPHEA regroupe à ce jour 95% de nos logements avec un total de 92 biens.



*QPV = Quartier prioritaire de la Politique de la Ville

Le graphique ci-dessus montre la répartition des logements par quartiers classés prioritaires à Strasbourg. Il met en lumière la concentration très élevée de nos logements au sein d’un même quartier, Neuhof-Meinau, qui totalise à lui seul 78% des logements pris à bail auprès d’OPHEA, notre principal bailleur.

c. Problématiques et axes d’amélioration

La principale problématique rencontrée cette année aura été l’état de salubrité de certains logements qui, au-delà de la simple vétusté des équipements, aura nécessité un travail particulier de logistique entre services internes, bailleurs et prestataires externes pour assurer les interventions de désinsectisations et de réparations diverses.

Par ailleurs, l’année 2023 a été marquée par de nombreux sinistres successifs, dont le pic a été atteint en juillet, avec un dégât des eaux qui a touché en cascade 4 de nos logements au 6 rue Antoine de St-Exupéry. Les dégâts des eaux restent d’ailleurs la principale cause de sinistres, puisqu’au 31.12.2023, nous en totalisons 11 contre 1 seul sinistre bris de vitre. C’est autant de dossiers qu’il faudra continuer à suivre sur l’année 2024 auprès de l’assurance et de l’ensemble des intervenants, pour assurer la prise en charge des dommages et la remise en état des logements. A cet effet, un formulaire interne de déclaration de sinistre a été finalisé et une procédure de gestion locative sera mise en place d’ici la fin du 1^{er} trimestre 2024 pour permettre une meilleure communication et un meilleur traitement des informations logements entre les services.

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

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 du bureau d'accueil et de la gestion des appartements où résident les personnes accompagnées.

Pour un effectif global conventionné à 67 places pour l'ensemble des services d'hébergement du site Meinau, nous comptons 107 personnes bénéficiaires au cours de l'année 2023.

Le site Meinau comprend également un service sans hébergement nommé le Fonds de Solidarité au Logement (FSL) qui se voit déléguer des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) du FSL et des personnes via le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) dans le cadre de l'expérimentation FSL / Logement d'Abord.

L'année 2023 aura été très dense sur le site Meinau. En effet, elle a été marquée par l'évaluation externe du CHRS effectuée par un cabinet habilité. Cette évaluation a eu lieu au mois de novembre et a nécessité un important temps de préparation. A cet effet, nous avons renouvelé notre projet d'établissement avec l'aide d'un cabinet de consulting. De nombreuses journées de travail ont également été consacrées à notre futur passage en Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM). Ces temps ont permis à l'équipe éducative une importante réflexion et une prise de recul sur sa façon de travailler, son éthique professionnelle et son identité de service.

Malgré cette année chargée, l'équipe a su sans cesse s'adapter aux besoins des personnes accompagnées, notamment aux situations de vulnérabilité de personnes en grande précarité.

Depuis plusieurs années, nous sommes face à un public en situation de plus grande précarité sanitaire. Certains résidents nécessitent des prises en charge renforcées avec un besoin d'accompagnement physique aux rendez-vous médicaux, d'aide au ménage, de vigilance accrue avec des visites à domicile plus régulières. De plus, il est très difficile de réorienter ces personnes, les dispositifs adaptés étant saturés et difficiles d'accès. Ces situations nous ont amenés depuis 2022 à développer et renforcer des partenariats au niveau sanitaire : maintien des réunions trimestrielles avec l'équipe mobile de précarité en présence de la psychiatre, maintien des réunions avec la psychologue du CRAVS (Centre Régional pour les Auteurs de Violence Sexuelle), travail de partenariat avec les infirmières intervenant à domicile, mise en place d'un partenariat avec l'équipe mobile santé de l'Escalé Saint-Vincent avec une permanence mensuelle au bureau d'accueil, rencontre avec l'équipe du Centre d'Accueil et de Soins avec des temps de formation en addictologie, équipe mobile Dedans-Dehors (EPSAN)

Nous constatons également une augmentation au sein de notre établissement de personnes disposant du statut de réfugié depuis l'année 2022. La majorité d'entre elles ne parlent que très peu le français à leur arrivée. Accompagner des personnes quand il est difficile de communiquer s'avère fastidieux. L'équipe éducative a dû faire preuve d'inventivité afin d'accompagner ces profils et de trouver des moyens de communication (Google traduction, utilisation de l'anglais voire de l'allemand, communication par signes...). Nous avons également mis en place des cours de FLE depuis l'année 2022. Ces cours sont assurés par des stagiaires de la faculté de langues de l'université de Strasbourg et ont lieu les mardis de 18 à 20h au sein du bureau d'accueil.

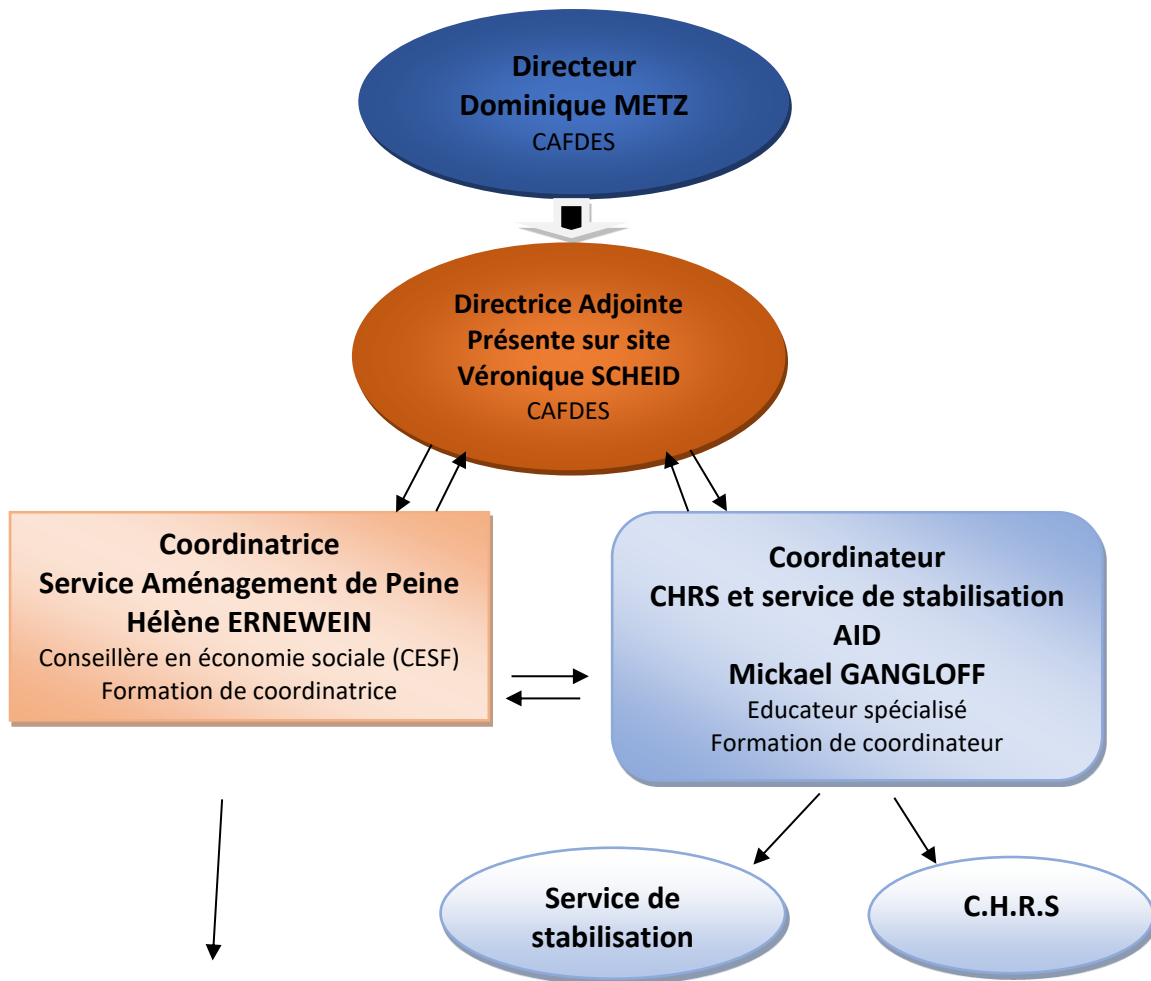
Cette année a également été marquée par de multiples mouvements au sein de l'équipe éducative. En effet, deux collègues ont dû être remplacées dans le cadre de congés maternité tandis qu'un autre membre de l'équipe a quitté définitivement le service.

Ces mouvements ont impacté les services du site Meinau et ont nécessité l'accueil et l'intégration de nouveaux collègues. Dans un contexte où les métiers du social sont en tension, les divers recrutements n'ont pas pu être réalisés de manière fluide exposant de fait les travailleurs sociaux en poste à un sous-effectif quasi constant.

Malgré ces réalités contraintes, l'équipe éducative a fait le choix d'accueillir une stagiaire en deuxième année de formation d'éducateur spécialisé ainsi qu'un apprenti en première année de formation d'éducateur spécialisé.

Nous allons vous présenter dans les pages suivantes le fonctionnement de nos différents services et y amener une analyse chiffrée permettant de mettre en lumière le travail réalisé auprès des personnes accueillies en 2023.

Organigramme de l'équipe éducative du site Meinau



Travailleurs sociaux :

- Juliette FLICKINGER
Master en droit pénal et criminologie
Jusqu'au 05/09/23
- Laurent PAQUE
Intervenant de service social
Depuis le 01/10/2023
- Jérôme OTT
Educateur spécialisé en apprentissage
Depuis le 25/09/23

Veilleurs :

- Salahuddin SEDIGHI
- Zeina SEDIGHI

Moniteur d'atelier :

- Denis KRIEGER

Travailleurs sociaux :

- Marie LARCHUS-BODIN
Assistante de service social
- Maoulana OUMAR
Educateur spécialisé
- Elsa VETTER
Educatrice de jeunes enfants
Remplacée durant son congé maternité par
Thomas CHEYROU
Educateur spécialisé
Du 27/03/23 au 30/09/23

Stagiaires :

- Gaëlle BRARD
Stagiaire CAFERUIS
- Ines ABDELKRIM
Stagiaire CESF

Travailleurs sociaux :

- Jean MINDER
Educateur spécialisé
- Camille ROUVROY
Conseillère en économie sociale et familiale
Remplacée durant son congé maternité par
Pierre VELTZ
Educateur spécialisé
Du 02/11/22 au 30/04/23

Stagiaires :

- Quentin WOJNECKI
Stagiaire STAPS
- Eponine CHABANNE
Stagiaire éducatrice spécialisée
- Alysée BRIFFAULT
Stagiaire Master FLE

I. LE CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE

A. Présentation générale

Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) sont une catégorie d'établissement sociaux intervenant dans le domaine de l'accueil, de l'hébergement et de la réinsertion sociale et professionnelle de personnes en situation d'exclusion. Ils ont pour vocation d'accueillir des personnes sans domicile et 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 Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) à l'échelon départemental, sous l'autorité du Préfet.

Le CHRS Antenne est un établissement semi-collectif en diffus, implanté dans le quartier de la Meinau à Strasbourg. Son bureau d'accueil se situe au 3, rue du Général Offenstein à Strasbourg, à 4 km du centre-ville, sur l'axe nord-sud desservi par le TRAM direction Illkirch, à proximité immédiate de l'arrêt de tram « Lycée Couffignal ». Les personnes prises en charge sont hébergées au sein d'appartements, loués par l'association à des bailleurs sociaux.

Fort de sa mission de lutte contre la pauvreté et l'exclusion par son action d'insertion, le C.H.R.S. Antenne a été initialement conçu à destination de personnes sortantes 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 C.H.R.S. gère un parc de six logements appartenant principalement au bailleur social OPHEA. Ce sont les lieux de vie des résidents. Quatre de ces appartements sont situés dans le quartier de la Meinau, un dans le quartier du Neuhof et un autre au sein du quartier de l'Elsau. L'aménagement du quartier où se situent les appartements consacrés à l'hébergement permet à chacun d'atteindre en quelques minutes les transports en commun, 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 dans les quartiers respectifs.

Le bureau d'accueil est situé dans une maison au 3, rue du Général Offenstein. Ce lieu d'accueil est destiné à l'accueil des personnes accompagnées et au secrétariat.

Le bureau d'accueil

Il est accessible tous les jours ouvrés de 9h à 20h (excepté les vendredis où l'établissement ferme à 18h et les mardis en raison des réunions d'équipes et des visites à domicile). Il est composé d'un bureau de permanence, d'une grande pièce d'accueil et de plusieurs bureaux destinés aux entretiens individuels. Les résidents peuvent s'y présenter spontanément ou sur rendez-vous fixé par l'éducateur référent. C'est un lieu de passage obligatoire dans le fonctionnement du C.H.R.S. C'est de surcroît un lieu convivial de nature à favoriser les échanges.

La permanence permet un accueil de toutes les personnes hébergées. Elle est assurée par deux membres de l'équipe en alternance. Elle permet d'accueillir et de prendre en charge la demande du résident.

Les éducateurs de permanence préviennent le référent de la sollicitation d'un de ses suivis et gèrent l'attente. Ils s'occupent de l'accueil téléphonique, de la distribution du courrier, de la gestion de la buanderie, des petites demandes ne nécessitant pas l'intervention du référent et de la gestion de la pièce d'accueil. Ils sont également amenés à gérer les urgences et imprévus.

Nos locaux sont également constitués d'une cuisine, d'une buanderie et d'une grande pièce dite « d'accueil ». Cette pièce est un lieu de vie essentiel dans le fonctionnement de notre structure. Les personnes accueillies peuvent s'y poser en attendant la disponibilité de leur référent. Elles 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 et son fonctionnement peut être assimilé à celui d'un accueil de jour. 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 différents quartiers strasbourgeois. Ils comprennent 3 ou 4 chambres individuelles meublées, une cuisine équipée, une salle de bain, des sanitaires. Les résidents cohabitent à 3 ou 4 selon le type d'appartement. Outre les clés d'accès à l'immeuble et au logement, chacun détient la clé de sa propre chambre. L'équipe éducative est en possession d'un double des clés d'accès à chacune des pièces, nécessaire en cas d'intervention urgente, dictée par sa mission ou en vue de toute autre observation dès lors qu'il s'agit d'assumer pleinement sa responsabilité. Des visites dans les appartements sont effectuées en semaine afin de s'assurer 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 cas échéant d'effectuer des médiations avec le voisinage ou les co-hébergés.

Dès son arrivée, chaque résident s'engage à se conformer au règlement de fonctionnement du C.H.R.S., au nettoyage des parties communes, au respect du repos des autres locataires etc... Chaque résident doit participer financièrement à sa prise en charge, à hauteur de 15% de ses revenus. Cette participation peut dans certaines situations être difficile à être honorée. Elle nécessite un travail éducatif en vue de préparer l'accès à un logement autonome. Seuls les résidents n'ayant aucun revenu sont dispensés du paiement des participations financières (ex : jeunes de moins de 25 ans ne pouvant prétendre au RSA). Dans ces cas de figure, l'accompagnement social peut permettre l'accès à des aides financières, à l'ouverture de droits sociaux et à des revenus d'activités.

Tout en préservant une certaine indépendance aux intéressés par la mise à disposition d'une chambre individuelle, le mode d'hébergement « semi-collectif en diffus » proposé contribue à une démarche éducative autour de l'accès à l'autonomie de la personne accueillie. Gérer, seul ou avec ses co-hébergés, la vie quotidienne, permet la prise de conscience par les résidents de ce qu'entraîne l'obtention d'un logement autonome : entretien, gestion du budget, respect des voisins et des lieux, etc... On observe également parfois des rencontres intéressantes entre les co-résidents, voire de l'émulation positive. Cependant, cette cohabitation est imposée aux personnes accompagnées et n'est pas toujours facile à vivre. La diversité des profils des personnes et de leurs problématiques peut engendrer des tensions et des conflits. L'équipe éducative reste très attentive à « l'ambiance » au sein de chaque appartement et intervient si besoin. Il n'est pas toujours évident de trouver un équilibre entre les différents profils présents.

2. Les résidents

L'action assignée au CHRS d'Antenne couvre l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes majeures. Outre les personnes sortantes de prison qui restent une spécificité de l'association d'un point de vue historique, l'établissement prend en charge des personnes aux profils très différents :

- Personnes en grande précarité, au long parcours de rue
- Mineur Isolé en fin de prise en charge ASE
- Réfugié ou bénéficiaire de la protection subsidiaire.
- Sortant d'ASE
- Sortant d'hospitalisation psychiatrique
- Accident de parcours : rupture, licenciement, expulsion locative...

Cette diversité des profils nous confronte à des problématiques variées. Le tableau suivant présente, en ce sens, une synthèse des situations pouvant être vécues par les personnes. Il est à comprendre que l'ensemble des situations peuvent se cumuler et tendent à se cumuler [Michel BOTBOL, 2018].

Catégories de problèmes psychosociaux et socio-économiques repérés	
Troubles de la victimisation	Traumatismes physiques et/ou psychologiques liés à des violences Carences éducatives et sociales
Troubles de l'externalisation	Violences, délinquances et troubles du comportement / Addictologie
Troubles du décrochage	Décrochage professionnel (abandon professionnel), de la famille (séparation), de la communauté (l'itinérance) ou encore de la vie (le suicide).
Troubles de l'autonomie	Difficulté à se mobiliser et à se motiver, à être mobile ; Difficulté à se donner des règles, à élaborer un projet.
Situation de précarité économique et/ou sociale	Absence ou faiblesse de ressources ; Sans-abrisme ou mal logement ; Isolement social ; Inadéquation entre profil socio-économique et besoins du marché du travail
Situation d'accessibilité sociale	Absence ou fragilité dans l'accès aux droits, aux soins, aux institutions ; Absence ou fragilité en termes de documents sociaux et administratifs
Problèmes périphériques (médico-sociaux)	
Troubles/handicaps psychiques, cognitifs et cérébraux	Absence, fragilité ou faiblesse (définitive ou temporaire) en termes de capacité physique, intellectuelle, cognitive ; Comportements asociaux, étranges, inadaptés voire violents ; Difficultés d'apprentissage
Problèmes périphériques (socio-culturels)	
Intégration sociale	Non-maitrise de la langue du pays ou difficulté de maîtrise de la langue ; Absence ou difficulté de compréhension de la culture du pays d'accueil ; Troubles de l'exil

Toutes les personnes accompagnées ont connu une période, plus ou moins longue, d'instabilité. En ce sens, elles ont besoin de soutien. Ce soutien est établi sur la base d'un projet d'accompagnement individualisé dans les domaines de la santé, du logement, de l'emploi et en fonction d'un parcours qui leur est propre.

B. De l'admission à l'inclusion

Le C.H.R.S accueille des personnes sans domicile fixe suite à une orientation par le SIAO67. Aucune demande de prise en charge ne peut être examinée sans une orientation émise par le SIAO. Ces personnes sont demandeuses d'hébergement mais aussi d'accompagnement social. Comme nous l'avons vu précédemment, elles ont fréquemment souffert dans leur passé – souvent dans leur enfance – de carences éducatives, affectives et de problèmes psychosociaux, ce qui ne leur a pas permis de se projeter vers un avenir plus stable. Cet accompagnement fait partie intégrante de la mission de l'équipe éducative car le C.H.R.S a également une fonction de lien social. Le lien créé avec l'équipe et les résidents peut, de ce fait, représenter un tremplin vers l'inclusion, une reprise de confiance en soi et la projection dans leur projet de vie. L'accompagnement social s'inscrit dans la durée car il nécessite la création d'un lien de confiance en s'adaptant au rythme et au besoin des personnes.

1. La préadmission

Les personnes orientées par le SIAO67 sont rencontrées dans le cadre d'un entretien de préadmission. Dès réception de l'orientation via la plateforme SI SIAO, nous cherchons à les contacter le plus rapidement possible afin de fixer ce temps de rencontre. Cependant, nous sommes souvent confrontés à des difficultés pour les joindre et les rencontrer pour différentes raisons : numéro invalide, problème de messagerie, situation trop précaire expliquant qu'ils sont injoignables, non présentation aux rendez-vous fixés... Dans ce cas, nous cherchons à nous entretenir avec l'instructeur de la demande SIAO, qui, dans certains cas, peut nous aider à entrer en contact avec la personne orientée.

L'entretien de préadmission permet de rencontrer la personne mais également de l'informer sur les modalités de fonctionnement du service, de l'hébergement, et de l'adhésion nécessaires à un accompagnement social efficace. Ces éléments permettent aux personnes concernées d'accepter ou de refuser l'orientation vers notre service. L'entretien de préadmission permet également au travailleur social d'établir un premier diagnostic sur la situation et le parcours de la personne.

Ce diagnostic est exposé en réunion d'équipe hebdomadaire. Chaque membre de l'équipe éducative est sollicité pour avis quant à la suite à donner à la demande de la personne orientée. Le cadre du service, validera ou non la demande de prise en charge.

Jusqu'à l'admission de la personne au sein du service, il peut se passer plusieurs jours à plusieurs semaines. Ce temps est encore plus long lorsque la personne est encore incarcérée et qu'elle nous est orientée pour anticiper la fin d'incarcération et ainsi éviter la rupture de parcours. Pendant ce temps, la chambre est vide. Cet état de fait, lié à notre ADN en ce sens où, pour rappel, le CHRS Antenne était initialement dédié à l'accompagnement spécifique des sortants de prison, impacte fortement et défavorablement notre taux d'occupation.

2. L'admission

Lorsqu'un nouveau résident est accueilli au sein de notre établissement, il est reçu dans le cadre d'un entretien d'admission. C'est au cours de cet entretien que lui sont remis, lus, et expliqués les documents contractuels obligatoires. Il est indispensable qu'ils soient bien compris et bien assimilés. 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.

Suite à l'entretien d'admission, nous emmenons la personne accueillie au sein du lieu d'hébergement mis à sa disposition par notre établissement. Un jeu de clés, un kit literie ainsi qu'un kit hygiène et vaisselle lui sont remis. Lors de l'installation, nous prenons le temps de lui faire visiter l'appartement et de lui présenter ses co-hébergés si ces derniers sont présents. Nous essayons également de faire une petite visite du quartier afin de lui indiquer les services et commerces de proximité ainsi que les transports en commun les plus proches.

Dans la continuité de l'admission, nous observons que les personnes ont besoin, dans la majorité des situations, d'un temps d'adaptation et d'intégration dans leur nouvel environnement. Nous sommes vigilants et essayons d'apporter une réponse aux besoins urgents des personnes (aide alimentaire, besoins hygiène et vêtements, droits à ouvrir, démarches administratives urgentes...).

Cette période est également mise à profit pour procéder aux premières régularisations et mise à jour de la situation administrative : 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 plus détaillé 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 : capacité à vivre en autonomie, gestion 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.

3. 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 par le passé, nous souhaitons rester disponibles et accessibles compte tenu des particularités de ce public et de ses difficultés à respecter les horaires. Néanmoins, avec le développement des différents services du site et notamment la création du service AID en 2020-2021, nous avons été obligés de réadapter notre fonctionnement. Ainsi les entretiens dans le cadre de l'accompagnement individuel se font de plus en plus sur rendez-vous. Nous gardons tout de même une souplesse et la permanence reste accessible à tout moment.

Comme indiqué auparavant, l'accompagnement social est global et se décline sur différents champs. Cependant, nous pouvons observer 4 domaines communs à tous les résidents.

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, CCAS)
- Impôts, trésorerie
- Transports (CCAS, CTS, SNCF)
- Logement (SIAO, bailleurs sociaux, Adoma, GALA, etc.)
- Aménagement du futur logement (service FSL, Emmaüs, Envie, etc.)

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 à hauteur de 25 € par semaine.

Sur le plan médical

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

- Psychique et / ou psychiatrique
- Addictions : drogues, alcool, médicaments, etc.
- Absence de suivi médical généraliste
- Problèmes dentaires, de vue
- Problèmes de santé nécessitant un suivi avec un médecin spécialiste (cardiologue, neurologue)

L'un des objectifs de l'accompagnement social consiste à travailler l'accès à une couverture santé, l'accès aux soins et/ou le maintien dans une démarche de soins. Outre les bienfaits d'une démarche thérapeutique, l'accompagnement à la santé permet de travailler une prise de conscience du résident de son état de santé et 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, vers des Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA) gérés par l'Hôpital Civil ou les associations Ithaque et ALT, le Centre Médico-psychologique Pinel avec l'équipe Mobile Santé Précarité, les hôpitaux psychiatriques (Hôpital civil, Brumath, Erstein), la MGEN, des centres dentaires et optiques, différents spécialistes (cardiologue, neurologue etc.) ...

Nous faisons le constat d'une recrudescence des situations sanitaires complexes, avec notamment des troubles psychiatriques, des addictions et des 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 et/ou d'exil. Ces problèmes de santé deviennent un enjeu majeur de notre accompagnement.

Nous rencontrons des difficultés à orienter ces personnes en perte d'autonomie vers des structures adaptées souvent par manque de places. En ce sens, divers partenariats se sont développés, afin de tenter de pallier au mieux ces diverses 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. Cette équipe assure une permanence ouverte aux résidents au sein de notre bureau d'accueil à hauteur d'une fois par mois.

Notre partenariat avec l'Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité du CMP Pinel (dépendant de l'Hôpital d'Erstein) en place depuis plus d'une décennie, permet de faciliter l'aller-vers des personnes avec des pathologies ou troubles psychiatriques et de travailler avec eux leur prise en charge et leur suivi par les services de psychiatrie.

Son objectif auprès de la population est de :

- 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.

Son objectif 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

Nous avons également développé des partenariats avec les Infirmières à domicile, et interagissons avec elles quotidiennement dans le cadre de la délivrance de traitements.

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 des 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, AFPA, 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.

C'est l'articulation de ces 3 champs d'intervention (la santé, l'administratif et le professionnel) qui va nous permettre d'évaluer, d'identifier puis d'orienter vers une solution de réorientation ou de relogement adaptée et réaliste. 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 le 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.

Sur le plan du logement

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. L'objectif final de cette prise en charge est de pouvoir trouver une solution de logement pérenne et adaptée. Pour beaucoup d'entre eux, il s'agit d'accéder à un logement autonome. Cependant, certaines personnes n'ont pas les capacités, de par leurs difficultés psychosociales, socio-économiques ou de gestion, pour accéder à un logement autonome. Il s'agit alors d'explorer d'autres alternatives au logement social (ADOMA, Logement AIVS, Intermédiation Locative, Maison Relais, résidence d'accueil, pension de famille, résidence sociale...), tout en essayant de rester au plus proche des besoins et souhaits des personnes.

Nous constatons que les durées de prise en charge sont de plus en plus longues, notamment en raison des délais d'attente importants pour l'accès au logement autonome de même pour les solutions d'hébergement alternatives. En effet, « l'engorgement », la saturation du parc locatif au niveau des différents bailleurs sociaux viennent impacter notre « turn-over ». Des personnes prêtes à accéder à un logement autonome doivent parfois attendre des mois avant d'avoir une proposition de logement social. Les solutions alternatives, confrontées à un nombre d'orientations très élevé par rapport aux places disponibles, sont difficilement accessibles avec des délais longs et des critères d'entrée plus sélectifs. L'allongement de la durée de prise en charge peut conduire à la perte du sens du travail, à un épuisement tant pour les travailleurs sociaux que pour les bénéficiaires.

Il est également à relever qu'un lien éducatif trop ancré dans la durée pourrait avoir l'effet inverse que celui recherché. A savoir : rendre l'intéressé dépendant de la structure à laquelle il se voit confié et, par là même, augmenter sa difficulté à la quitter.

Malgré ces difficultés et l'allongement des durées de prises en charge, nous continuons à travailler avec nos résidents à l'accès au logement et tout ce que cela implique. L'accompagnement social permet de travailler la gestion budgétaire, à faire des économies afin de financer une caution et du mobilier de première nécessité mais aussi permet de faire un travail d'explication sur les droits et devoirs d'un locataire ou encore la gestion des factures d'énergie.

Une fois l'obtention d'un logement, nous accompagnons les résidents pour la visite de leur logement, la signature du bail et l'état des lieux. Une aide au déménagement est apportée ainsi qu'un accompagnement à l'achat du mobilier de première nécessité. Nous accompagnons les résidents pour la mise en place d'une assurance habitation, pour la demande d'aide au logement et l'ouverture de la fourniture électricité et gaz. Nous essayons également d'informer les personnes sur leur futur environnement (localisation, services de proximité, transport en commun, médecin, commerces...).

Comme nous l'expliquerons plus loin, le départ de la structure pour un logement est une étape cruciale qui nécessite une attention particulière de l'équipe éducative auprès des résidents concernés. Si la personne accompagnée le souhaite, nous effectuons un travail de « relais » avec les services de droit communs relatifs au nouveau lieu de domiciliation de la personne. L'équipe éducative met un point d'orgue à permettre à chaque « ancien résident » de revenir dans le cadre des permanences s'il en éprouve le besoin.

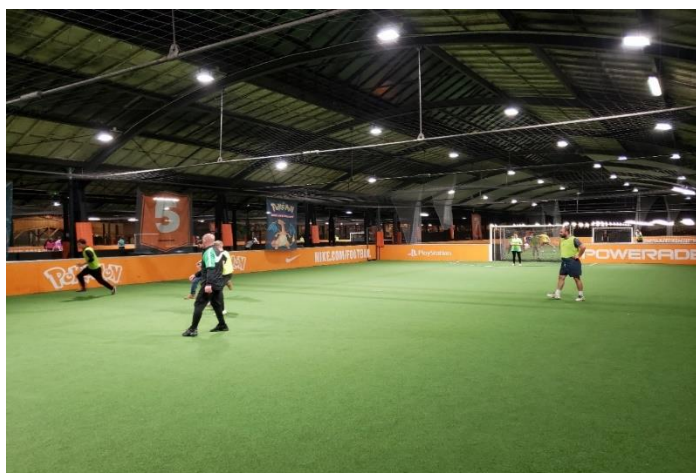
4. Les autres activités et actions proposées et mutualisées au profit des bénéficiaires des différents services du site Meinau

Outre ces axes d'accompagnement principaux, il est important de préciser dans le détail que d'autres supports, de manière individuelle ou collective, viennent concourir à l'accompagnement global proposé :

- Informatique : accès internet, utilisation de traitement de textes et des sites des administrations
- Travail sur la communication : savoir communiquer, se présenter à un employeur, élaborer un CV, connaître les règles élémentaires de courtoisie
- Cuisine : 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
- Investi pour des soirées barbecue durant l'été, le jardin devient « jardin de lumières » durant les périodes de Fêtes de fin d'année. Des ateliers pâtisserie sont également organisés, afin de faire des « bredeles » histoire les partager !
- Sport : organisation de sorties vélo ou de jogging, salle de musculation, sorties marches, foot en salle, pétanque, pêche, sorties pour voir un match du Racing Club de Strasbourg
- Activités jardinage dès le printemps avec la création d'un potager
- Activités Arts plastiques

- 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.
- Culture : possibilités d'avoir accès aux salles de cinéma, de théâtre et de concerts. 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.
- Sortie tous les lundis avec deux résidents pour aller promener des chiens à la SPA (animé par Denis)





Atelier bricolage et menuiserie mené par notre moniteur d'atelier : premier pas vers la remobilisation à l'emploi via la reprise en confiance de soi. Cet atelier vise la fabrication de petits objets en bois (étagère, support pour smartphone, table basse...) et permet aux résidents de construire leur propre mobilier.

Ces différentes activités constituent des supports de liens avec les personnes que nous accompagnons. Elles permettent également de travailler à leur accès à la citoyenneté et à la culture. Souvent confrontées à la solitude, certaines activités leur permettent de découvrir des « possibles » et des « ailleurs » sportifs et culturels qui leur deviennent accessibles. Ces moments constituent aussi des temps ludiques et d'évasion pour les résidents où se mêlent les notions de plaisir, de découverte et de rencontres.

5. Le Conseil de la Vie sociale

Cette instance a pour but de donner la parole aux résidents sur les questions d'organisation intérieure (fonctionnement, règlement intérieur, projet de service), de vie quotidienne, sur les activités, l'animation socio-culturelle et les projets de travaux et d'équipements.

Il est organisé à hauteur de 2 ou 3 fois par an et se trouve souvent associé à un moment de convivialité (autour d'un repas par exemple). Cette année un président a été élu. L'expression de la parole des personnes accompagnées s'illustre aussi par la mise en place d'une boîte à idées et des enquêtes de satisfaction.

6. 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 entre le CHRS et l'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 être progressivement rompu. 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 droit commun en fonction du nouveau lieu de résidence de la personne.

Nous restons disponibles aux demandes 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 événements heureux (naissance, stabilité professionnelle et familiale). Ces situations 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 « capacité ». Nous gardons un point de vigilance à ne pas mettre en œuvre ce que nous souhaiterions pour elle mais à bien respecter ses choix. Par exemple : un résident qui présente des conduites addictives depuis de très nombreuses années sera très rarement abstinant 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 26 personnes hébergées en 2023. Nous relevons que sur les 7300 budgétisées, seules 7000 journées ont été réalisées soit un taux d'occupation de 96%. Ce dernier a été impacté par 2 facteurs :

- Nous avons été dans l'obligation de geler ponctuellement 1 place suite à un dégât des eaux survenu en fin d'année. Le gel de cette place représente 74 nuitées non pourvues. En prenant en compte ces nuitées, le taux d'occupation aurait été de 97%.
- Le taux de sous-occupation correspond également au délai d'attente des orientations du SIAO lorsqu'une place est disponible. Pour rappel, le fait d'être reconnu comme spécifiques à l'accompagnement des sortants de prison, nous faisons l'objet d'un plus grand nombre d'orientations de personnes encore incarcérées de la part du SIAO. De fait un rendez-vous de préadmission ne peut être fixé qu'à la sortie de détention alors que l'orientation du SIAO est effectuée, par anticipation, parfois 3 semaines avant.

En 2023, nous notons pour une capacité de 20 places, 8 sorties de CHRS pour 7 arrivées. L'écart d'une place se justifie en raison de la place bloquée évoquée ci-dessus.

1. La situation à l'admission

Age des résidents

	2020	2021	2022	2023
Moins de 25 ans	28%	15%	10%	15%
De 26 à 35 ans	34%	37%	42%	31%
De 36 à 45 ans	17%	23%	24%	31%
De 46 à 55 ans	17%	20%	18%	15%
Plus de 55 ans	4%	5%	6%	8%

Sur une base de 26 personnes accueillies au CHRS Antenne en 2023, la catégorie d'âges la plus représentée est celle entre 25 et 45 ans (deux tiers de notre effectif). Les plus de 46 ans représentent six personnes de notre effectif. Nous constatons une augmentation de cette catégorie d'âge durant les dernières années. Les personnes de moins de 25 ans sont au nombre de 4 personnes. Ces catégories d'âge peuvent entraîner des prises en charge spécifiques.

La catégorie d'âge des moins de 25 ans n'ayant pas de droits aux prestations sociales et fréquemment éloignée de l'emploi se retrouve souvent sans revenus. Il en résulte le besoin d'un accompagnement plus soutenu dans l'insertion professionnelle afin de pouvoir accéder à un futur logement autonome ou à une autre orientation plus adaptée.

Ayant la volonté de donner sa chance à chacun, nous veillons à garder une diversité de profils des personnes accueillies afin de leur garantir un accompagnement au plus près de leurs besoins. Notre volonté est d'« équilibrer » l'établissement par l'admission au sein du CHRS de personnes de profil éclectique. De fait, pour préserver l'équilibre collectif il peut nous arriver de refuser certaines orientations faites par le SIAO67.

Nationalité des résidents

	2020	2021	2022	2023
Française	76%	72%	42%	42%
Autres	24%	28%	58%	58%

Nous pouvons constater que depuis l'année 2022, le nombre de personnes de nationalité étrangère a doublé et représente plus de la moitié de l'effectif. Nous observons que ces chiffres restent stables entre 2022 et 2023. Cela résulte notamment d'une augmentation des orientations de personnes bénéficiant d'une mesure de protection internationale (réfugié ou bénéficiaire de la protection subsidiaire).

Niveau de maîtrise de la langue française

	2021	2022	2023
Débutant	12%	17%	8%
Intermédiaire	8%	17%	31%
Courant	80%	66%	61%

Nous avons vu précédemment que le nombre de personnes de nationalité étrangère est en forte augmentation ces 2 dernières années. Une des difficultés rencontrées de manière récurrente avec l'accueil de ce public est la barrière de la langue. Beaucoup ont un niveau de maîtrise de la langue française très faible. Certains ont clairement un niveau débutant.

N'ayant la possibilité de faire appel à des interprètes que de manière ponctuelle, il a été nécessaire pour les membres de l'équipe éducative de s'adapter et de trouver des moyens de communiquer avec ce public, notamment en :

- Utilisant d'autres langues (principalement l'anglais)
- Utilisant des traducteurs sur internet ou encore en s'appuyant ponctuellement sur l'entourage des personnes accueillies.
- Poursuivant la mise en place des cours de Français Langue Etrangère (FLE) à hauteur d'une séance par semaine. Ils sont dispensés par une étudiante de l'Unistra. Nous essayons également de les orienter vers des formations de FLE plus intensives.
- Développant des partenariats avec la SPADA et la CIMADE

De fait, les prises en charge de ces personnes s'inscrivent dans une temporalité plus importante. Les rouages administratifs du système français étant très complexes, il est difficile pour les personnes accompagnées d'en saisir toutes les subtilités. Le temps nécessaire à l'accès à l'emploi est souvent plus long et nécessite au préalable l'apprentissage de la langue française ainsi que la compréhension du système français.

Mode d'hébergement avant l'arrivée

	2021	2022	2023
Détention ou aménagement de peine	31%	25%	27%
Alternance entre 115/rue/squat/tiers	44%	50%	58%
Autres structures: hôtel, HDR, hospitalisation	25%	25%	15%

Nous constatons que le nombre de personnes sortant de prison et / ou en aménagement de peine constitue quasiment un quart de notre effectif. Ce chiffre, plutôt stable sur les trois dernières années, montre que notre spécificité « sortant de prison » reste bien présente au sein de notre établissement. Ces admissions en CHRS ont pu être travaillées en partenariat avec le SIAO afin de garantir une continuité dans leur parcours de réinsertion et de limiter les risques de récidive.

15% des personnes admises ont bénéficié d'une prise en charge dans d'autres structures avant leur arrivée en CHRS. Plus de la moitié des personnes accueillies 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. Contrairement aux personnes ayant bénéficié d'une prise en charge dans une structure, 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

- **A l'arrivée**

	2020	2021	2022	2023
Sans emploi ou formation	93%	80%	42%	50%
Avec emploi ou formation	7%	20%	58%	50%

Nous avons pu constater qu'en 2022, les pourcentages tendaient à s'équilibrer entre les personnes sans emploi et celles en activité. Cette tendance se confirme en 2023. Cela peut s'expliquer par des orientations du SIAO plus adaptées mais aussi par la prise en charge d'un certain nombre de réfugiés qui étaient déjà dans un parcours d'insertion professionnelle à leur admission (avec notamment une maîtrise de la langue d'un niveau suffisant).

Les situations des personnes en activité à l'admission sont les suivantes :

- 2 personnes en Garantie Jeune
- 4 personnes en formation (dont 2 en apprentissage)
- 3 personnes en contrat d'insertion
- 4 personnes en contrat intérimaire

- **Durant la prise en charge**

L'accompagnement vers l'insertion professionnelle concerne plus de la moitié de l'effectif en 2023. Nous avons constaté ci-dessus que 50% de l'effectif étaient en activité à leur admission. Cependant, ces situations d'activité restent précaires. L'accompagnement que nous leur proposons vise à faire évoluer leur projet professionnel, à se former avec pour objectif de consolider et de stabiliser leur situation. En ce sens, il est à préciser que l'ensemble de ces personnes ont su se maintenir dans leur projet professionnel et à le faire évoluer.

Ainsi, les deux personnes qui avaient souscrit une Garantie Jeune à l'arrivée ont pu accéder pour l'une à un contrat d'insertion tandis que l'autre a pu bénéficier de missions intérimaires continues. Les quatre personnes en formation à leur arrivée, ont pu accéder à un emploi (intérim, CDD et CDI). Sur les trois personnes qui étaient en contrat d'insertion à leur admission, une est toujours en contrat avec le même employeur tandis qu'une deuxième travaille en intérim de manière régulière. La dernière, âgée de 55 ans n'a pas réussi à se maintenir dans l'emploi. Enfin, quatre personnes sont arrivées en travaillant en tant qu'intérimaire et ont toujours des missions régulières.

De plus, 30% des personnes sans activités professionnelles à l'admission (4 personnes/13) ont pu rentrer dans un parcours professionnel : deux personnes ont pu accéder à un contrat d'insertion. A l'issue, l'une a bénéficié de missions régulières de travail intérimaire tandis que l'autre a été embauchée en CDI.

Il est à souligner que l'accompagnement social global va permettre de travailler sur les freins ou problématiques qui ont pu faire obstacle jusque-là à leur insertion professionnelle tout en tenant compte des projets et des envies des personnes accompagnées. En ce sens, l'accompagnement sera réajusté, si besoin, en fonction des différentes observations et évaluations de l'équipe éducative et des partenaires engagés.

- **A la sortie**

Huit personnes sont sorties du CHRS Antenne cette année. Quatre d'entre elles ont pu se maintenir dans l'emploi (une en CDI, une en CDD et deux en intérim). Les autres départs concernent des personnes ayant des problématiques sanitaires ou autres qui ne leur ont pas permis d'entrer dans un parcours d'insertion professionnelle.

Situation sanitaire

Le tableau ci-dessous représente la situation sanitaire connue ou/et constatée à l'admission des personnes.

	2021	2022	2023
Troubles psychiques et/ou psychiatriques	22%	27%	27%
Addictions	71%	57%	42%
Autres troubles (somatiques)	7 %	6%	8%
Sans trouble ou problème sanitaire connu	NR	10%	23%

Les 27% de personnes présentant des troubles psychiques et/ou psychiatriques à leur admission représentent sept personnes dont aucune n'avait un suivi médical adapté. Nous avons pu accompagner cinq d'entre elles vers un suivi psychiatrique en Centre Médico-Psychologique.

Onze personnes avaient des problèmes d'addiction constatés à leur admission. Aucune d'entre elles n'avait de suivi dans un service d'addictologie. Deux d'entre elles ont débuté un suivi régulier en Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA) durant leur prise en charge. Les autres ont un suivi auprès de médecins généralistes. Les problèmes d'addictions sont difficiles à aborder pour beaucoup de personnes. Elles peuvent éprouver de la honte, être dans le déni ou les minimiser. Cela nécessite la mise en place d'un lien de confiance avec la personne accompagnée afin d'entamer un long travail de prévention, d'explication dans le but de souligner l'importance d'un suivi spécifique.

Deux personnes ont des problèmes de santé somatique, l'une est suivie par son médecin traitant et un neurologue et l'autre n'avait pas de suivi médical. Il a fallu l'orienter vers un médecin généraliste puis vers des spécialistes (cardiologue, neurologue, gastro-entérologue).

Concernant les huit personnes sortantes du CHRS, la problématique de la santé a systématiquement pu être travaillée et elles bénéficient aujourd'hui d'un suivi médical. Deux d'entre elles ont un suivi psychiatrique renforcé et ont dû être réorientées vers notre service de stabilisation qui est plus adapté pour un suivi que sur le dispositif CHRS.

Dans l'ensemble des personnes accueillies en CHRS, beaucoup d'entre elles sont affectées par des troubles psychiques et d'addiction dont il est difficile de déterminer l'origine. Les conflits pouvant survenir entre les résidents sont souvent en lien avec leur problématique de santé. Ces altercations sont généralement reprises par le référent et permettent d'axer l'accompagnement vers le soin. Cet accompagnement et l'accès aux soins représentent une part importante dans le travail réalisé par le CHRS Antenne Meinau.

Situation familiale

	2019	2020	2021	2022	2023
Célibataire	80%	59%	63 %	66%	61.5%
Marié/Concubinage	5%	3%	1 %	17%	11.5%
Divorcé/Séparé	15%	38%	36 %	17%	27%
Sans enfants	67%	62%	60 %	66%	69%
Avec enfants	33%	38%	40 %	34%	31%

Nous accueillons, en grande majorité, 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 cela, il faut repenser notre modalité de prise en charge de la parentalité et pouvoir obtenir un ou plusieurs logements individuels (studio ou F1). Cela permettrait pour certains résidents d'accueillir leurs enfants au sein du logement mis à leur disposition et constituerait une amélioration de notre offre de service.

2. La situation à la sortie

Logement

	2019	2020	2021	2022	2023
Logement autonome (social, privé et logement accompagné)	58%	27%	50 %	23%	25%
Retour vers la famille	11%	18%	14 %	7%	12.5%
Aménagement de peine (dispositif placement extérieur ou semi-liberté) sans rupture de parcours	0%	9%	14 %	14%	12.5%
Autres structures (Adoma / Hôpital / maison relais)	10%	9%	0 %	14%	25%
Fin de prise en charge (départ volontaire ou exclusion)	21%	37%	22 %	35%	25%
Décès	0%	0%	0%	7%	0%

Durant l'année 2023, nous avons eu huit sorties. Une personne a obtenu un logement social, après plus de deux années d'attente, et avec appui d'une procédure ACD (Accord Collectif Départemental permettant d'être prioritaire au relogement) validé depuis plus d'un an.

En ce sens, plusieurs personnes hébergées ont une demande de logement social en cours. Néanmoins, les offres de logement des bailleurs sociaux sont inférieures aux demandes. Cela vient impacter également la longueur des prises en charge, dépassant désormais deux ans, et par conséquent, traduit un turn-over très faible.

Une deuxième personne a accédé à un logement privé grâce à des recherches individuelles. L'accès à un logement privé reste difficile et nécessite une situation globale plus que stable (nature du contrat de travail, niveau de ressources...).

Une personne a obtenu un studio dans une résidence Adoma grâce à une demande formulée auprès du SIAO.

Deux personnes ont pu changer de service au sein de l'association. L'une a, ainsi, pu bénéficier d'une mesure de placement extérieur dans le cadre de notre partenariat avec les services du ministère de la justice (SPIP, JAP...). Pour la seconde, après discussions en équipe et, en parallèle, avec le SIAO, elle a pu être réorientée vers notre service de stabilisation estimé plus adapté à ses besoins.

Une personne a décidé de quitter le CHRS pour aller vivre avec un proche.

Pour finir, nous avons été dans l'obligation de mettre fin à l'accueil de deux personnes en raison de leur non adhésion au suivi et leur manquement au respect du règlement intérieur à plusieurs reprises.

Chaque fin de prise en charge fait l'objet d'un échange avec le SIAO afin qu'une orientation plus adaptée aux besoins de la personne puisse être préconisée.

Ressources

	2019	2020	2021	2022	2023
Salaire / stage rémunéré – ARE	16%	50%	25%	8%	50%
RSA ou Garantie Jeunes	63%	23%	40%	64%	25%
Pension d'invalidité ou AAH	5%	0%	14%	14%	25 %
Sans ressources	16%	27%	21%	14%	0%

* l'ARE (Allocation de Retour à l'Emploi)

La gestion budgétaire est un axe essentiel à travailler afin de pouvoir accéder à un logement. D'autant que sur les huit personnes sortantes, quatre avaient déjà réalisé un dossier de surendettement au cours de leur vie. Les retards dans le paiement de la participation financière sont des éléments nous permettant d'échanger autour de leur gestion financière.

Nous pouvons également observer que des personnes se mettent en danger car elles n'ont aucune maîtrise de leur budget ou se font manipuler par des proches. Lorsque c'est le cas, nous faisons un travail d'explication sur le principe et l'intérêt d'une mesure de protection. Généralement, cela prend plusieurs mois avant qu'une personne accepte. Néanmoins, cet accompagnement a été fait auprès d'une personne sortant du dispositif CHRS et une mesure de curatelle renforcée a été actée par le juge des tutelles pour 5 ans.

Les personnes sortantes de notre Centre d'Hébergement et de Réinsertion Social, percevaient principalement un salaire (trois personnes sur 8) et une était bénéficiaire de l'ARE (Allocation de Retour à l'Emploi). Deux personnes sur 8 sortantes du CHRS en 2023, étaient bénéficiaires du RSA.

Deux personnes sont arrivées avec du RSA ; grâce à l'accompagnement social proposé et un partenariat avec le CMP, elles ont entrepris un suivi psychiatrique. Avec l'appui de leurs psychiatres, nous avons pu effectuer des demandes auprès de la MDPH. Ainsi, ces personnes sont maintenant bénéficiaires de l'AAH. En plus d'avoir une reconnaissance de leur handicap, leurs revenus ont augmenté et sont stabilisés pour plusieurs années.

Nous souhaitons souligner qu'en 2023 toutes les personnes sortantes du CHRS Antenne avaient des revenus contrairement aux années précédentes. Même celle de moins de 25 ans avait un emploi.

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 naît 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 et 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, accueille et accompagne les personnes, est confrontée à des problématiques souvent complexes. Quelquefois le travailleur social se sent seul et démuné face à la difficulté qu'il peut éprouver dans l'accompagnement de certaines personnes. 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.

L'année 2023 a été marquée par l'élaboration du nouveau projet d'établissement 2023-2028 et de l'évaluation externe. Ainsi, deux évaluateurs externes sont intervenus durant deux journées. Ils ont pu échanger avec des résidents afin de comprendre notre fonctionnement et connaître leurs ressentis concernant l'accompagnement proposé. Les évaluateurs ont également eu un temps d'échanges avec les membres de l'équipe.

L'ensemble de l'évaluation s'est bien passé : il en est ressorti que nous sommes une équipe bienveillante, soucieuse de personnaliser chaque accompagnement, dans le but de favoriser l'autonomie des personnes. Une équipe dont la pratique se situe encore « au cœur du métier ».

II. LE SERVICE AMENAGEMENT DE PEINE

Membres de l'équipe en 2023 :

Hélène ERNEWEIN
Juliette FLICKINGER jusqu'au 20/09/2023
Laurent PAQUE à compter du 02/10/2023
Salahuddin SEDIGHI
Zeinalabedine SEDIGHI

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 condamnés aux contacts criminogènes inhérents à la fréquentation de compagnons de cellule. De ce double point de vue, l'aménagement de peine peut contribuer à réduire le risque de récidive.

Le placement à l'extérieur (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 17 places. L'association s'engage à héberger les personnes en placement à l'extérieur et à les accompagner au travers d'un parcours inclusif dans le respect d'une ordonnance de jugement fixant la durée de prise en charge.

Les missions des travailleurs sociaux du service de PE consistent à veiller au respect de certaines obligations notamment celle des horaires de sorties grâce à la présence d'un veilleur de nuit, l'obligation de soin, travail / formation, etc... En retour, l'administration pénitentiaire assure un financement, du moins partiel. Il s'agit d'héberger la personne et de mettre en place un accompagnement social adapté en partenariat avec le SPIP qui exerce son rôle de contrôle face au respect de la mesure judiciaire.

Ce placement s'adresse à une population en grande difficulté, en proposant 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. Ceci peut offrir un sas utile avant un retour à la vie libre en favorisant un travail en autonomie.

1. Le placement extérieur : mise en place de la mesure

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 s'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 (conseiller 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, mais peuvent émaner de toute la France. Cependant, nous avons en majorité des demandes provenant de différents centres de détention de tout le Grand-Est.

Après avoir réceptionné une demande d'aménagement de peine, les travailleurs sociaux prennent attache avec le 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 aura lieu, soit à l'association si la personne peut bénéficier d'une permission de sortie, soit au centre de détention directement.

En effet, lorsque plusieurs demandes émanent d'un même centre de détention, les travailleurs sociaux (TS) s'y rendent et rencontrent les détenus incarcérés. Ils se rendent notamment à Oermingen, Saint-Mihiel, ou encore à la Maison d'arrêt de Strasbourg.

Suite à cette rencontre (si le profil du détenu correspond), les travailleurs sociaux 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 de l'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 Meinau, obligations de soins, indemnisation des parties civiles...

En cas de non-respect de ces obligations, les TS devront prévenir le SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation) 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 ou non de la révocation de celle-ci

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 PPSMJ 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 :

La mise en œuvre d'un accompagnement social

Il ne porte pas uniquement sur l'accès aux droits administratifs (RSA, CSS, papiers d'identité ...) mais prend une dimension globale et généraliste en mobilisant un ensemble d'outils d'insertion. L'Association s'engage à effectuer un accompagnement social de qualité avec des entretiens individuels réguliers. L'Association Antenne est chargée, en lien permanent avec le SPIP, d'assurer l'accompagnement de la personne dans la construction d'un parcours d'insertion durable et un suivi social lié au logement et à la gestion du budget.

La pris en charge dans le cadre d'un hébergement et d'une aide alimentaire

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 des droits).

Un accompagnement vers l'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 soins, voire parfois une injonction de soins, est actée par le JAP. Pour répondre à cette obligation, un accompagnement vers un médecin traitant ou vers une structure adaptée sera réalisé. Généralement, une personne bénéficiant d'une mesure de placement extérieur doit disposer d'une carte vitale actualisée ou à défaut d'une attestation papier d'affiliation à la sécurité sociale avant sa sortie de détention. De la même manière, un dossier d'accès à la Couverture Santé Solidaire (CSS) devra avoir été complété durant la détention, mais le cas échéant sera réalisé rapidement après son arrivée. D'une manière générale, les soins sont dispensés en ville ou en consultation externe hospitalière. Un partenariat avec l'association ALT (Association de Lutte contre la Toxicomanie) ou encore l'association ITHAQUE est également en place lorsque la situation le nécessite.

L'accès à des activités culturelles et de loisirs

- L'Association ANTENNE est adhérente à l'Association « Tôt ou t'Art » et peut, de ce fait, orienter les personnes en placement extérieur vers les salles de cinéma, le théâtre, ...
- L'association propose 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 « pizzas/foot », jeux de société, des sorties foot en salle, ...
- Une salle de musculation à l'attention des personnes a été installée au sein de l'établissement.
- Les personnes peuvent participer avec un membre de l'équipe éducative à l'entretien des espaces verts, au jardin (culture de légumes).
- 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.

Une préparation « post-placement »

Un bilan de la situation professionnelle ainsi que des démarches de recherches de logement et / ou d'hébergement sont effectués 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. La fin de la mesure Placement Extérieur

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

Si en 2022 nous avons pu constater une légère augmentation des fins de mesures liées à un retour en détention, cette augmentation est toujours d'actualité en 2023. En effet, 28,6% des personnes accompagnées ont vu leur aménagement prendre fin suite à sa révocation ou une incarcération suite à de nouveaux faits, contre 22,8% en 2022 (soit une augmentation de 5,8 %). Cela est principalement lié au profil des personnes. En effet, les personnes orientées présentent des problématiques de plus en plus lourdes et donc un risque de récidive plus élevée.

3. Analyse chiffrée du Placement Extérieur

Durant l'année 2023, un travail conséquent entre notre établissement, le SPIP, l'Administration Pénitentiaire et les magistrats a permis à 42 PPSMJ de bénéficier d'un PE (35 en 2022). La durée moyenne des placements extérieurs était de moins de 5 mois.

Contrairement à 2022, davantage de PPSMJ ont pu bénéficier d'une mesure de placement extérieur : sur 49 propositions d'accueil transmises, nous avons admis 42 personnes soit 85% d'admissions contre 67% en 2022. Cette augmentation est probablement due à une évolution législative, notamment concernant la libération sous contrainte et les modalités de sortie de détention.

En effet, depuis janvier 2023, la libération sous contrainte (LSC) de plein droit a été mise en vigueur : « La décision de libération sous contrainte de plein droit peut intervenir avant la date à laquelle le reliquat de la peine est au moins égal à trois mois, dès lors qu'elle précise que la mesure qui a été ordonnée n'est mise en œuvre qu'à compter de cette date »¹.

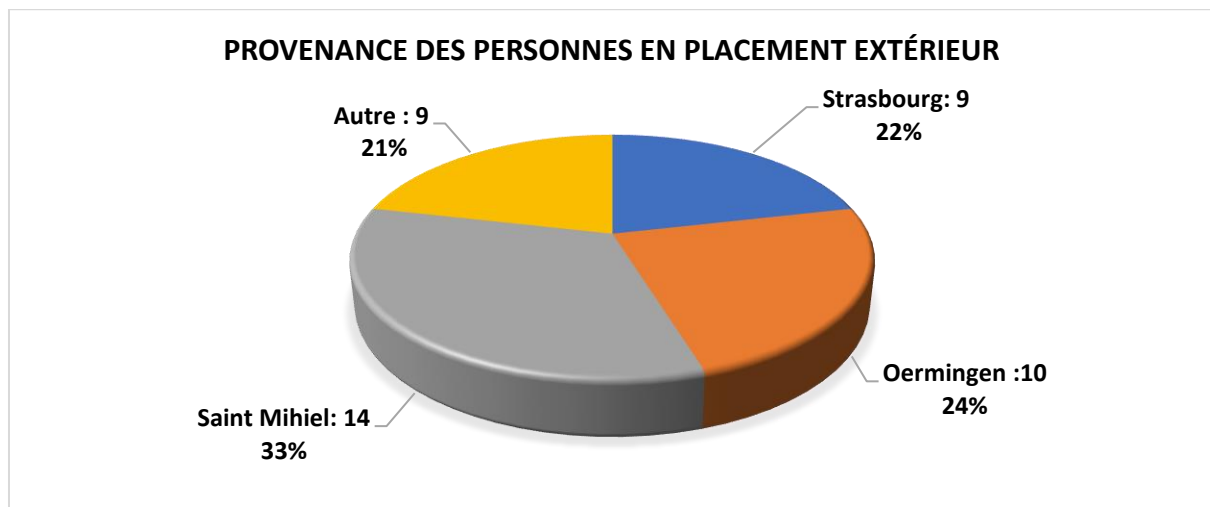
¹ Article D147 – 23, modifié par décret n°2022-1261 du 28 septembre 2022 – art.7. Sous-section 1 : dispositions applicables à la libération sous contrainte prévue au 1 de l'article 720.

Ce qui implique que la personne détenue, si elle ne formule pas son opposition à bénéficier de la LSC de plein droit, sort automatiquement de détention trois mois avant la fin de sa peine.

Si le taux de présence des PPSMJ a augmenté, nous avons en revanche constaté que la durée de la mesure était plus courte. Ceci est dû à deux facteurs : à une augmentation des retours en détention 28,5% en 2023 contre 23% en 2022, mais également à des mesures de placements extérieurs d'emblée plus courtes.

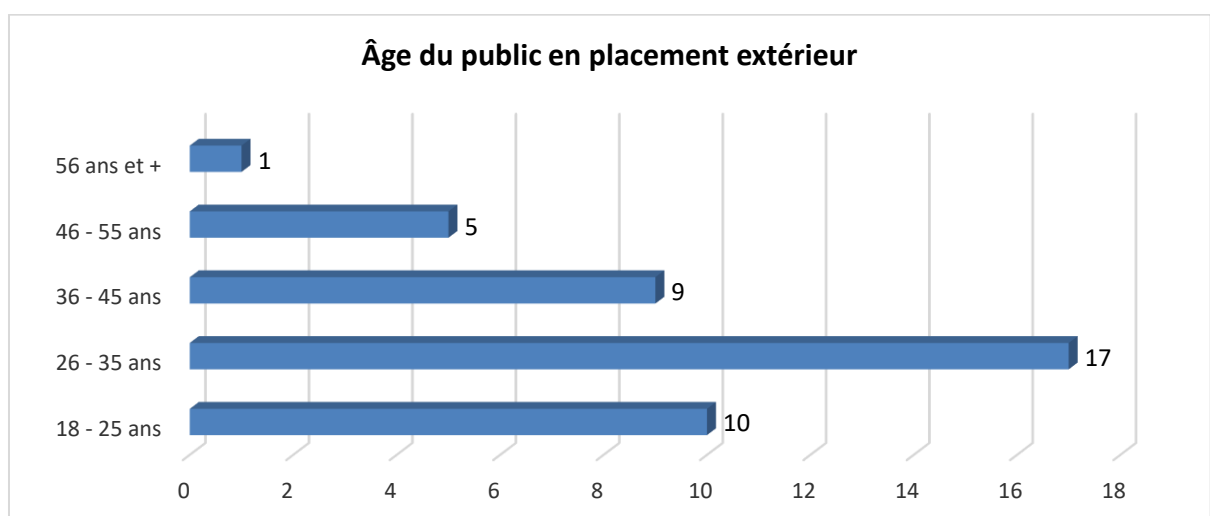
3.1. La situation à l'admission

Lieu de détention avant placement extérieur



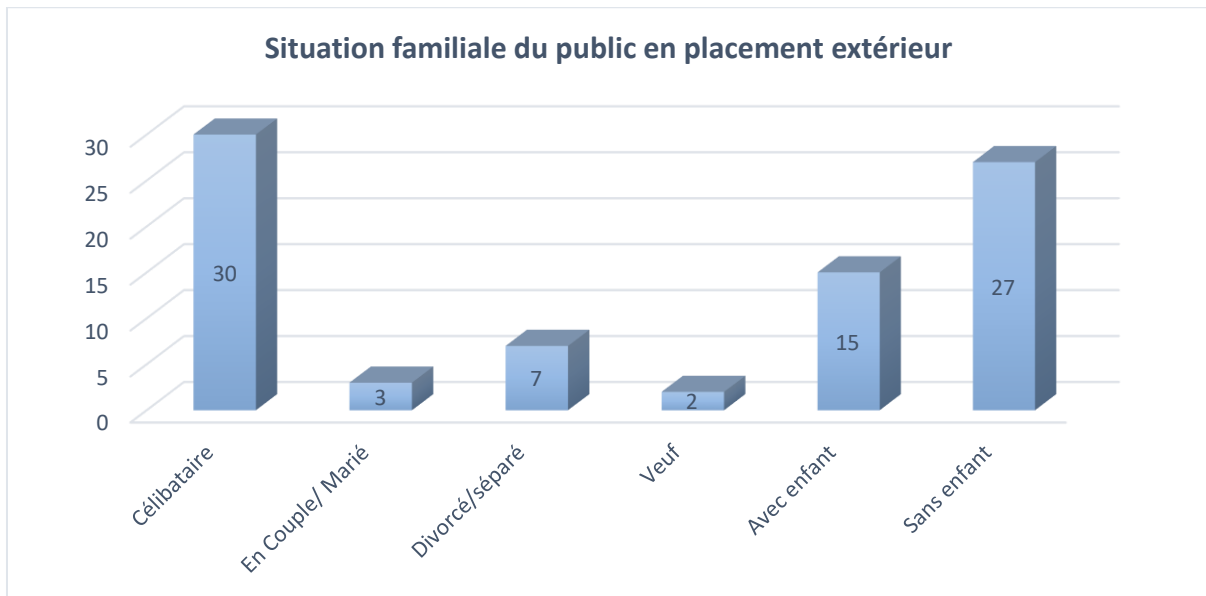
La grande majorité des personnes accueillies en placements extérieurs était détenue dans le Bas-Rhin : 46%. 33% des PPSMJ viennent du Centre de détention de Saint Mihiel ; 24% d'Oermingen ; 22% de la Maison d'arrêt Elsau et 21% d'autres centres de détention (Toul, Epinal...)

Âge des personnes



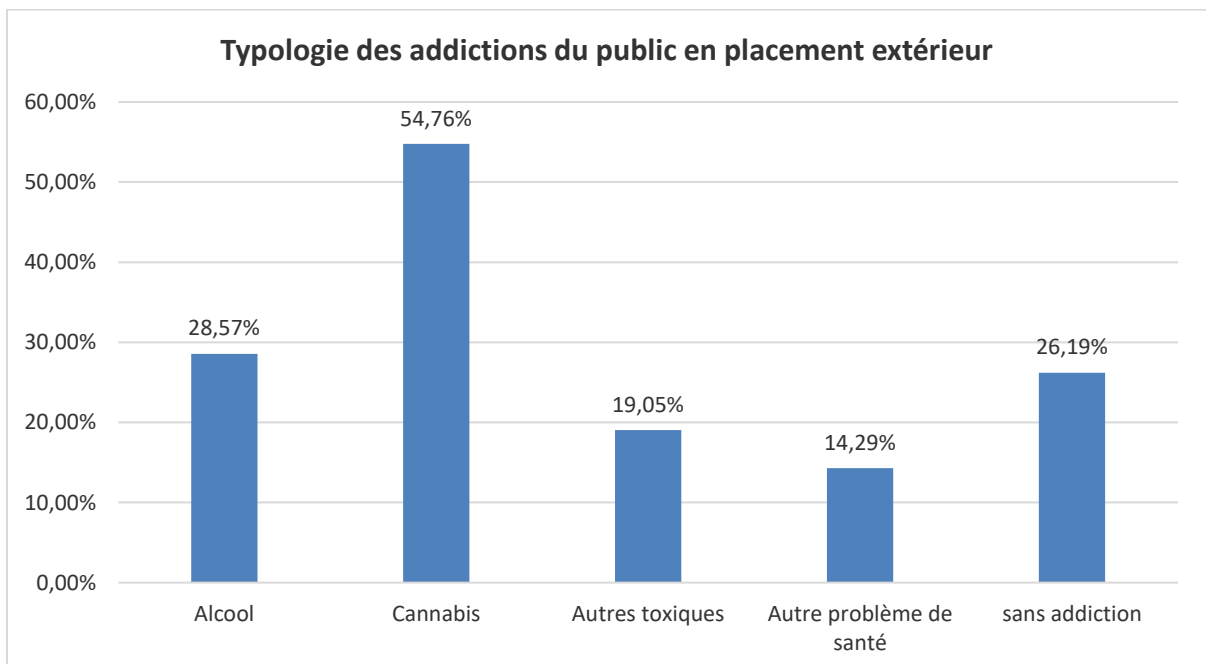
Nous avons accueilli en majorité des personnes âgées entre 26 et 35 ans, une tendance qui se confirme depuis plusieurs années. L'âge moyen est de 35 ans (le plus jeune avait 20 ans, le plus âgé 58).

Situation familiale



La majorité des PPSMJ sont célibataires. Parmi elles, 35% ont des enfants, néanmoins, elles n'ont pas tous de droits parentaux.

Santé



Nous avons pu constater que plus de la moitié des personnes suivies a une addiction.

Par ailleurs, en 2023, 95 % des personnes avaient une obligation ou une injonction de soin ordonnée par le juge à la sortie de détention dont 35% 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.

3.2. La situation à la sortie

Situation administrative

Documents administratifs	A l'arrivée	A la sortie
Carte d'identité	86 %	93 %
Carte vitale	43 %	55 %
Complémentaire santé solidaire (CSS)	62 %	64 %

En principe, à leur arrivée les personnes sont censées avoir leurs documents administratifs principaux à jour (carte d'identité, carte vitale, CSS...), mais force est de constater 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 (RSA ou AAH) et l'ouverture d'un compte bancaire sont le point de départ du parcours d'insertion en préparation de la levée d'écrou (fin de la mesure de placement).

Logement

	2021	2022	2023
Retour en famille	43%	31%	24%
Logement autonome	8%	11%	5%
Orientation du SIAO en structure	17%	14%	10%
Retour en détention	21%	23%	29%
Sans solution d'hébergement	11%	6%	10%
Décès	0%	0%	0%

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. Parmi les PPSMJ pris en charge en 2023, 21% sont encore en placement extérieur en 2024 et finiront la mesure dans l'année.

En 2023, nous avons plus de retours en détention que les années précédentes. Nous expliquons cela par le jeune âge de certains détenus qui une fois hors de détention reprennent parfois leurs activités illégales, ou du fait qu'ils ont plus de difficultés à se conformer au cadre imposé par la mesure de placement extérieur.

Ressources

Nous constatons que la mise à l'emploi est effective en passant de 17% à 33% de salariés à l'issue de la mesure de placement extérieur. Ceci s'explique par une hausse du nombre de personnes sortant de détention inscrites à une session de formation. En effet, en 2023, 7% de personnes sont arrivées en placement extérieur avec un démarrage de formation dans la semaine qui suivait leur admission. Un travail de mise à l'emploi et de formation est parfois initié en détention.

Ressources		A l'arrivée		A la sortie	
RSA		5%		29%	
AAH		7%		7%	
Salaire	Intérimaire	17%	0%	5%	33%
	Contrat d'insertion		5%	7%	
	CDD		0%	2%	
	CDI		5%	17%	
	En formation		7%	2%	
	PASEA		0%	0%	
Retraite / ASPA		0%		0%	

En 2023, nous avons également accueilli davantage de personnes en placement extérieur dont la peine ferme a été immédiatement aménagée, sans passage en détention. Ces dernières étaient parfois déjà en situation d'emploi.

	2021	2022	2023
Emploi/ stage/ Formation / Retraite	41%	32%	33%
RSA socle ou en complément de revenus	66%	37%	52%

Nous pouvons observer que le nombre de personnes qui travaillent, sont en formation, ou en stage, à l'issue du placement extérieur, reste stable. Le nombre de bénéficiaires du RSA augmente en raison du fait que nous avons accompagné un plus grand nombre de personnes ayant plus de 25 ans. L'ouverture des droits au RSA a donc été possible.

4. Un accompagnement adapté

Nous avons pu constater que les personnes en placement extérieur, surtout celles ayant fait l'objet d'une longue incarcération ou ayant un parcours multirécidiviste, sont en perte totale de repères pour vivre à nouveau en société.

La spécificité de l'accompagnement social global doit être adaptée à la personne qui « part de rien ». Certaines personnes accompagnées parlent de « renaissance » en évoquant leur sortie d'incarcération. Pour exemple, elles disent être en capacité d'effectuer l'emploi qu'elles effectuaient avant l'incarcération, mais, parfois elles doivent se rendre à l'évidence que malheureusement elles ne le sont plus. D'autres pensaient qu'une fois dehors, elles arriveraient à revoir leur enfant ou leur famille mais parfois doivent prendre conscience que leur enfant ne veut plus entendre parler d'elles. D'autres encore étaient persuadées qu'elles en avaient fini avec « les conso » et qu'une fois dehors elles arrêteraient même leur traitement de substitution, mais malheureusement, c'est plus souvent l'inverse et les « rechutes » sont plus nombreuses que les « rémissions ».

La sortie d'incarcération, souvent idéalisée, fantasmée, est l'objet de toutes leurs projections et s'accompagne d'angoisses liées à un retour à la réalité difficile dans lequel la personne se trouve « à nue » c'est-à-dire : sans ressources, sans droits ouverts, sans emploi, sans adresse, sans famille parfois, sans toit, sans rien !

Ces exemples illustrent en quoi l'accompagnement de détenus ou de sortants de prison se veut « spécifique ». En effet, en réponse aux besoins de la personne accompagnée, il se doit d'apporter une solution dans un champ d'interventions beaucoup plus large que face à un autre public. En clair, pour reprendre le terme des personnes, il s'agit pour l'équipe éducative d'accompagner les personnes « à renaître » tout en ayant conscience que le point de départ est très loin d'être une page blanche. L'histoire peut « se poursuivre » mais non « se réécrire ».

Notre accompagnement social se matérialise par des rencontres hebdomadaires. Cela nous permet de travailler un certain nombre de problématiques. Plusieurs axes de travail sont traités durant les entretiens : l'accès aux soins, la compréhension de la sanction et des obligations qui en découlent, 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. Cet accompagnement s'étend à la gestion des logements, aux médiations entre co-hébergés et avec voisinage. Il s'agit aussi, lorsque cela le nécessite, d'un accompagnement « physique » pour aider la personne à effectuer des démarches

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.

4.1. La question de l'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 Gare » d'Antenne. En outre, y est proposé l'Atelier Passerelle d'Antenne, (ateliers collectifs d'une durée d'un mois à travers lequel des éléments essentiels à l'insertion professionnelle sont abordés).

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 respectées 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 éducative doit s'adapter et imaginer des stratégies afin de favoriser l'intégration de notions simples, mais qui peuvent se révéler embarrassantes et contraignantes pour les personnes placées à l'extérieur. Ainsi, il est nécessaire de travailler sur la notion de « savoir-être », de savoir se présenter, se tenir et s'habiller pour optimiser les chances d'obtenir un emploi. Il est des « questions employeur » à anticiper, telle : « je vois un trou dans votre CV. Qu'avez-vous fait ces 5 dernières années ? » L'accompagnement est primordial pour la remobilisation à l'emploi, la mise en route de ce nouvel emploi et l'adoption au rythme de travail.

La durée moyenne du placement est de moins de 5 mois, il est difficile d'envisager une véritable réinsertion en si peu de temps. Il s'agit toutefois d'en initier les prémices.

4.2. La question de l'hébergement

Dans les appartements gérés par l'association, la cohabitation se fait à trois ou quatre personnes à l'image des autres services du site.

L'unité collective

Seules les personnes en placement extérieur peuvent bénéficier de places dites « en unité collective ». Ces places sont passées de 9 à 5 places en 2023 en raison d'un important dégât des eaux. Outre le fait d'être situées au 3, rue du général Offenstein, ce qui entraîne une grande proximité avec l'équipe éducative, ces places ont la spécificité de faire l'objet de veille de nuit. En effet, à la demande de l'administration pénitentiaire pour optimiser le délai de signalement des incidents, nous avons embauché deux veilleurs de nuit au sein de notre unité collective. Malheureusement pour des raisons budgétaires le poste du second veilleur n'a pas pu être intégralement reconduit.

Le semi-collectif diffus

Il s'agit de 12 places, soit autant de chambres individuelles réparties dans 4 appartements. Les personnes y partagent les communs (salle de bain, WC et cuisine)

Les difficultés de la vie en colocation doivent être prises en compte. L'équipe éducative assure un rôle de médiation et veille à rester vigilante aux tensions potentielles entre co-hébergés. La gestion de l'hébergement est relativement chronophage et énergivore pour l'équipe éducative (gestion des conflits, débarrassage et nettoyage des chambres, réparations diverse...).

Pour faire face aux grands nombres de dégradations occasionnées par le public de par le passé, nous comptons depuis deux ans un moniteur d'atelier au sein de l'équipe éducative. Au-delà de la maintenance et de la logistique des logements, ses qualifications et son expérience lui permettent également d'accompagner et d'encadrer les résidents dans : des réparations de dégradations qu'ils auraient pu causer ; la réalisation de petit mobilier (atelier bricolage) ; le cadre de sortie hebdomadaire pour se rendre à la SPA et promener les chiens, ...

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

4.3. La question de la Santé

Parmi les personnes bénéficiant d'un aménagement de peine, certaines suivent un traitement durant leur détention. 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. 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 et candidates à un placement extérieur. En effet, le manque de coordination à la sortie entraîne quelques fois une rupture de traitement ou de soins qui pourrait être évitée.

D'autre part, l'obligation de soin fixée par le ou la JAP pose parfois problème. En effet de nombreux psychologues et psychiatres de la ville refusent de prendre en charge une personne qui y est contrainte en avançant le fait qu'un travail psychologique voire psychiatrique ne peut se faire sans consentement.

Si l'on peut entendre les raisons invoquées (un suivi psychologique n'a de sens réel que si la personne s'y inscrit), il n'en reste pas moins que nous rencontrons parfois des difficultés à orienter ces personnes vers un lieu de parole. Par ailleurs, l'aspect financier est aussi un frein car le suivi psychologique a un coût s'il est effectué par un psychologue privé.

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

Notre partenariat avec le Centre Régional d'Accompagnement des Auteurs de Violences Sexuelles nous a beaucoup apporté en ce sens. Nous remercions, par ailleurs Nolwenn SCHOLLER qui vient dans nos locaux une fois par trimestre environ afin de nous permettre d'échanger à propos de situations qui nous questionnent et nous apportent des pistes de travail.

En conclusion provisoire

Au fil des années, forte de plusieurs centaines de suivis de personnes placées à l'extérieur, l'équipe d'Antenne a appris à puiser dans toutes les ressources existantes, notamment en multipliant les partenariats avec des interlocuteurs spécialisés et a pu peu à peu se forger une expérience qui sert aujourd'hui de socle à des prises en charge de plus en plus distinctes, plus lourdes et parfois plus pesantes. Pour répondre à ces constats, en 2023, des idées de projets ont vu le jour et ont occasionné des temps de rencontres avec le SIAO67, la DDETS ainsi que le SPIP afin de diversifier une offre de service adaptée à ce public. 2024 va être l'occasion de poursuivre cette réflexion.

III. LE SERVICE ANTENNE INCLUSION DIFFUS (A.I.D.)

Membres de l'équipe en 2023 :

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

En 2023, 46 personnes ont bénéficié d'une prise en charge au sein de notre service de stabilisation AID. Pour 30 places nous comptons 10 449 nuitées réalisées contre 10 950 attendues soit un taux d'occupation de 95.42 %.

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 et a progressivement vu la création de trente places d'hébergement entre août 2020 et mars 2021. Les services de l'Etat ont sollicité l'association pour ouvrir ces places d'hébergement afin de « vider » les hôtels qui avaient été réquisitionnés pour héberger les personnes sans domicile et les sortants de prison durant le confinement. Ce service accueille des hommes isolés en situation de précarité et relevant du droit commun. 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 ». Il a pour mission d'héberger temporairement des personnes sans-abri, en réponse à l'obligation d'hébergement inconditionnel. Il propose aux personnes hébergées un accompagnement social global pour les aider dans leurs démarches d'accès aux droits et dans leur recherche d'un logement ou d'une structure d'insertion adaptée. Le service est soumis à un régime de déclaration et financé sous la forme de subventions annuelles.

L'ouverture de ce service a 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 efficace 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, nos appartements ne se situent plus exclusivement dans le quartier de la Meinau mais s'étendent plus largement sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg (Neuhof, Koenigshoffen, HautePierre, Elsau).
- La concentration d'un grand nombre de personnes en situation de grande précarité sur un même service a complexifié la gestion du quotidien. Les conflits entre résidents, les dégradations commises au sein des logements ou encore la prise en charge de personnes avec une situation sanitaire très dégradée ont constitué une importante charge de travail.
- 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.

Cette gestion complexe du quotidien a fini par prendre le pas, quelquefois, 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. Ainsi, bien que nous continuions à accueillir des personnes sortantes de prison et d'autres en situation de grande précarité, le SIAO nous oriente également d'autres profils plus « généralistes » mais tout aussi diversifiés qu'en CHRS avec des jeunes de moins de 25 ans, des personnes bénéficiant d'une mesure de protection internationale (réfugié ou protection subsidiaire) ou encore des personnes ayant connu des ruptures de parcours. Cette diversité des profils nous a permis de trouver un équilibre nous permettant une meilleure gestion de la vie quotidienne et une meilleure qualité d'accompagnement.

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 objectif 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 ou une solution de relogement adaptée.

Les orientations effectuées par le SIAO en 2023

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, conseillers en insertion et en probation de la maison d'arrêt, référents RSA, travailleurs sociaux intervenant en hôtel, etc...). Comme en CHRS, dès qu'une personne nous est orientée, nous essayons de la contacter le plus rapidement possible afin de la rencontrer dans le cadre d'un entretien de préadmission. Cet entretien permet de leur expliquer nos modalités de fonctionnement mais également d'échanger autour de leurs difficultés et de leurs attentes. Suite à cet entretien, la situation est évoquée en réunion d'équipe. Suite à cela, sous l'autorité du cadre de service, une décision est prise quant à l'admission de la personne.

Au cours de l'année 2023, 31 personnes nous ont été orientées. 18 d'entre elles ont été admises dans notre service de stabilisation alors que 13 orientations n'ont pas abouti à une prise en charge.

Sur ces 13 orientations, 6 personnes ont refusé d'être prises en charge par notre établissement. Ces refus sont justifiés essentiellement par nos modalités d'hébergement. Certaines personnes ne désirent pas vivre en co-hébergement car elles craignent les problèmes de violences, d'hygiène et/ou de promiscuité. D'autres refusent car elles ne souhaitent pas vivre en co-hébergement du fait qu'elles ne peuvent pas accueillir leurs enfants.

Nous avons également refusé d'admettre 7 personnes orientées par le SIAO. 3 d'entre elles étaient injoignables. Dans des situations comme celles-ci, nous essayons de contacter les personnes par le biais du référent instructeur de la demande SIAO et leur laissons un délai de 2 à 3 semaines avant de refuser l'orientation. 4 autres orientations ont été jugées inadaptées par l'équipe éducative et se sont soldées par un refus de prise en charge de la part de notre service.

2. Modalité de prise en charge

Les conditions de prise en charge restent les mêmes que sur le service CHRS tant sur les modalités d'hébergement que sur l'accompagnement social proposé et l'accès inconditionnel à notre bureau d'accueil. Les personnes sont soumises au même règlement intérieur qu'en CHRS.

Cependant, l'engagement réciproque ne se fait pas au travers d'un contrat de séjour comme en CHRS mais d'une convention d'occupation temporaire. Il n'y a pas de durée de prise en charge déterminée comme dans un contrat de séjour. Il n'y a pas de demande, ni de renouvellement de prise en charge à effectuer auprès de la DDETS comme en CHRS.

L'accompagnement social qui est proposé est une prise en charge globale également. Cependant, le service AID accueille un public en situation de plus grande vulnérabilité que celui du CHRS. De fait, le rythme de l'accompagnement social en AID diffère de celui en CHRS. Les personnes ont souvent besoin de plus de temps pour se stabiliser avant d'entamer un parcours d'insertion.

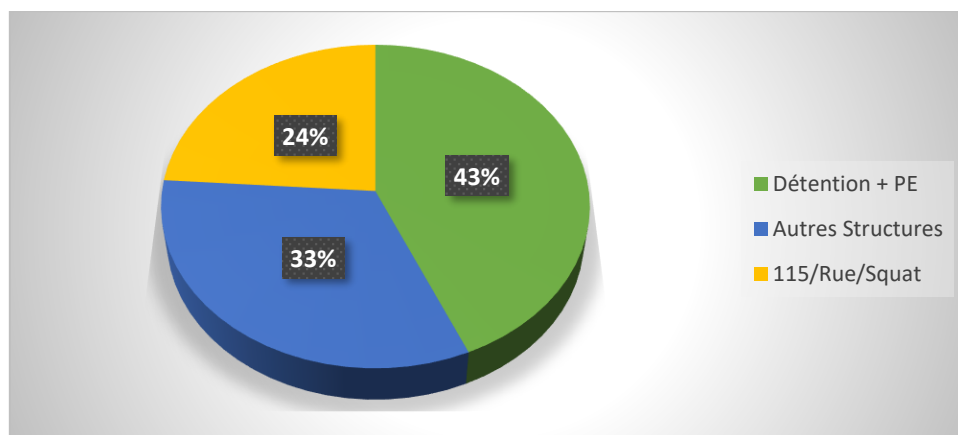
En effet, beaucoup d'entre elles ont connu un long parcours de rue. De ce fait, elles connaissent souvent d'importantes problématiques sanitaires et n'ont pas de suivi médical. Ce public nécessite donc un accompagnement renforcé mais qui ne pourra se mettre en place qu'après avoir établi un lien de confiance avec lui. La mise en place d'un réel lien de confiance demande, pour des personnes au passé pluri institutionnel, plusieurs mois, pour être tissé.

Pour les plus démunis, une aide alimentaire est octroyée sous forme de tickets services. En effet, certaines personnes n'ont pas de ressources, sont en rupture de droit ou ont moins de 25 ans. Une petite réserve alimentaire (épicerie) a également 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.

3. Le Public accueilli

Le public accueilli et pris en charge est composé 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. Le service AID s'adresse à un public ayant un long parcours de rue, sortant de prison ou de prise en charge hôtelière, ... qui tend à cumuler plusieurs problématiques.

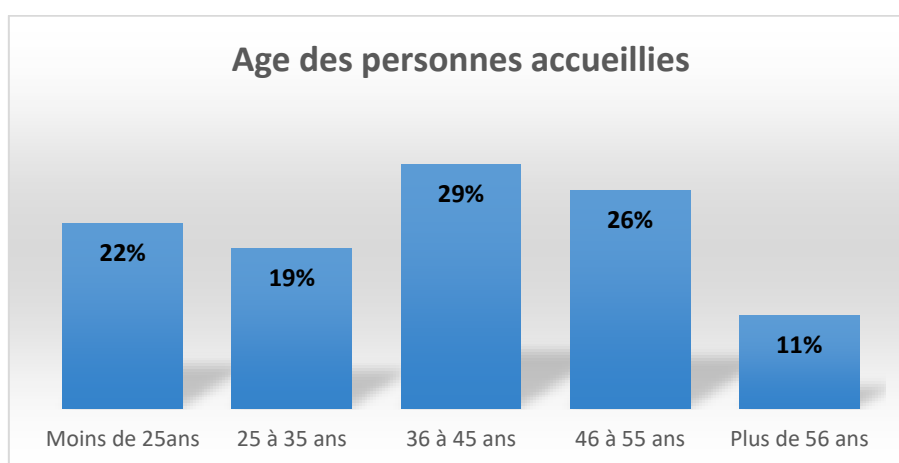
La provenance des personnes accueillies :



46 personnes ont pu bénéficier de notre service de stabilisation sur l'année 2023 dont 18 qui ont été admises au cours de l'année.

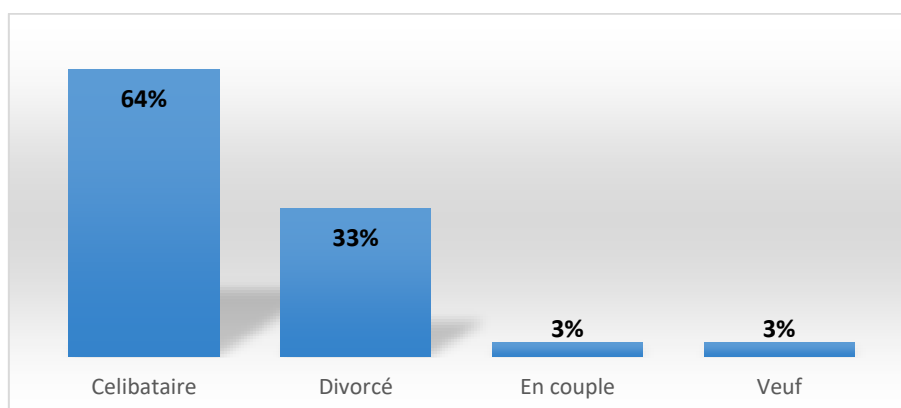
Sur toutes les personnes passées par le service en 2023, 43% d'entre elles sortent de prison ou d'une mesure d'aménagement de peine. Sur la part des 20 personnes qui sortent de détention, 16 sortent de détention et 4 proviennent de notre service d'aménagement de peine. 33% de l'effectif, à savoir 15 personnes proviennent d'autres structures. La plupart d'entre elles sont des personnes prises en charge depuis la création du service et avaient bénéficié d'une prise en charge hôtelière avant leur admission. Enfin, 24%, soit 11 personnes, ont connu un parcours très instable en alternant prise en charge ponctuelle par le 115 (nuitées en roulement), nuit à la rue ou encore de l'hébergement en squat ou auprès de tiers. Ces personnes 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.

L'âge et la situation familiale des personnes accueillies :



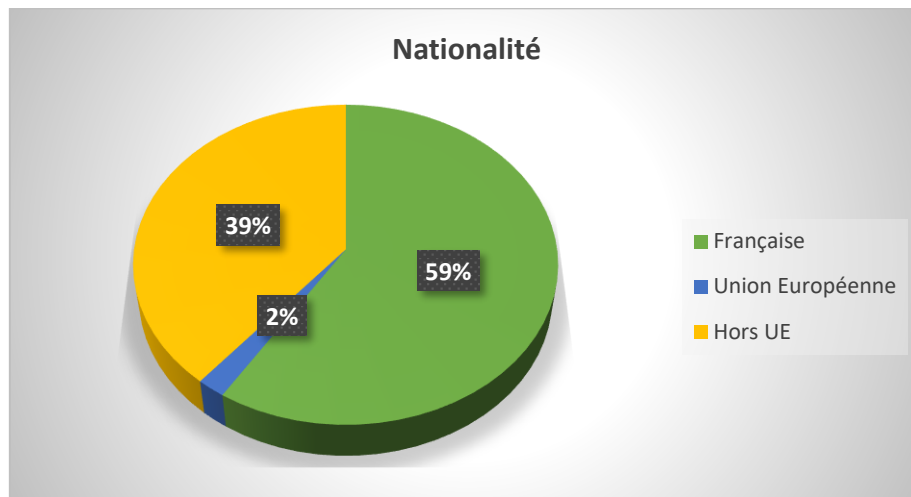
22% de l'effectif en 2023 sont des personnes ayant moins de 25 ans ce qui correspond à 10 personnes. Cette catégorie d'âge nécessite une prise en charge particulière et souvent longue car elles ont souvent des parcours marqués par des ruptures dès le jeune âge et connu des prises en charges par l'Aide Sociale à l'Enfance. Elles sont souvent sans diplômes ni formation et surtout sans ressources.

5 résidents passés par le service AID en 2023 ont 56 ans et plus, ce qui représente 11% de l'effectif. Nous sommes moins habitués à accueillir des personnes vieillissantes bien que cette tendance se confirme ces dernières années. Ces personnes ont souvent connu des parcours chaotiques et connaissent d'importantes problématiques sanitaires. Cela nécessite un important travail d'accompagnement vers le soin.

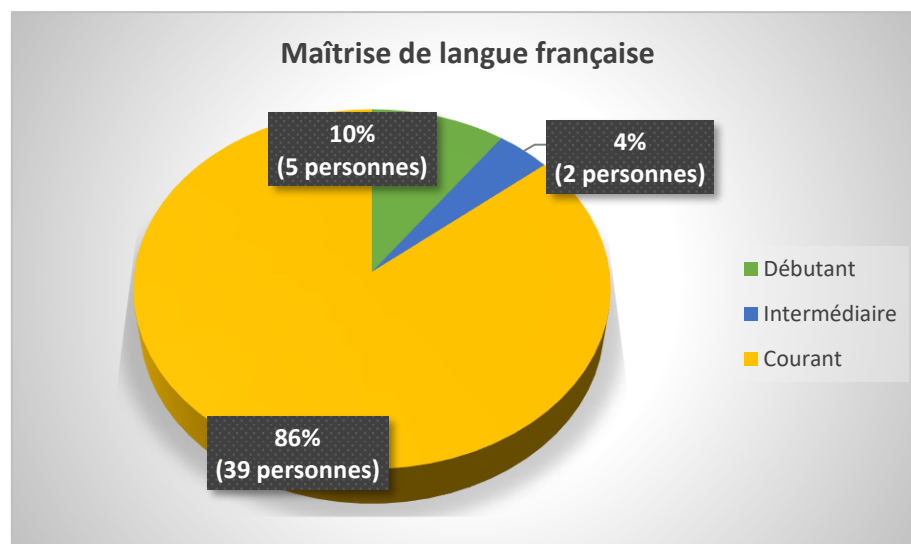


Comme nous pouvons le constater sur le graphique ci-dessus, la majorité (64% soit 29 personnes) des résidents est célibataire. 33% de l'effectif se déclarent « séparé ou divorcé ». Une seule personne déclare être en couple. Une personne est veuve. Cela met en lumière l'isolement social et affectif des personnes accompagnées.

Nationalité et niveau de français des personnes accueillies :



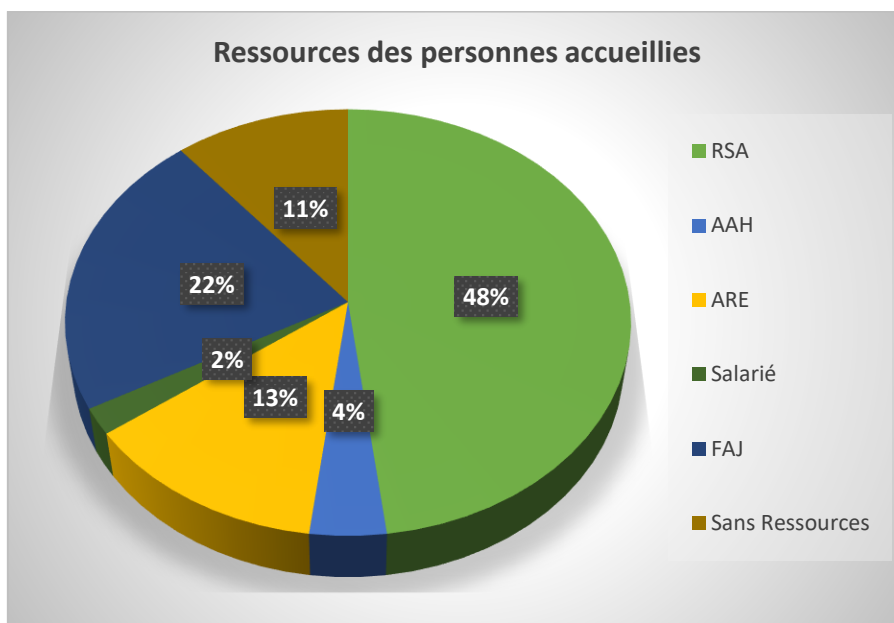
Nous pouvons constater ci-dessus que 59% des hébergés sont de nationalité française, ce qui correspond à 27 personnes. Il est cependant à constater que 39% des personnes sont d'origine étrangère hors union européenne, soit 18 personnes. Parmi elles, 6 bénéficient de la protection internationale (BPI) par le biais du statut de réfugié ou bénéficiaire de la protection subsidiaire. 2 autres personnes n'ont pas le statut BPI mais sont reconnues anciens mineurs isolés (MNA). Le nombre de personnes bénéficiaires d'une mesure de protection internationale est en constante augmentation.



86% des personnes accompagnées, soit 39 personnes sont francophones. 4% de l'effectif (soit 2 personnes) ont un niveau de français intermédiaire. Enfin 10% (5 personnes) ont un niveau de français débutant et ne parlent pas le français ou très peu. Cela implique une certaine complexité dans la prise en charge et l'accompagnement. Il est parfois plus difficile d'entrer en lien. Les difficultés de communication nécessitent une capacité d'adaptation et d'imagination pour les travailleurs sociaux.

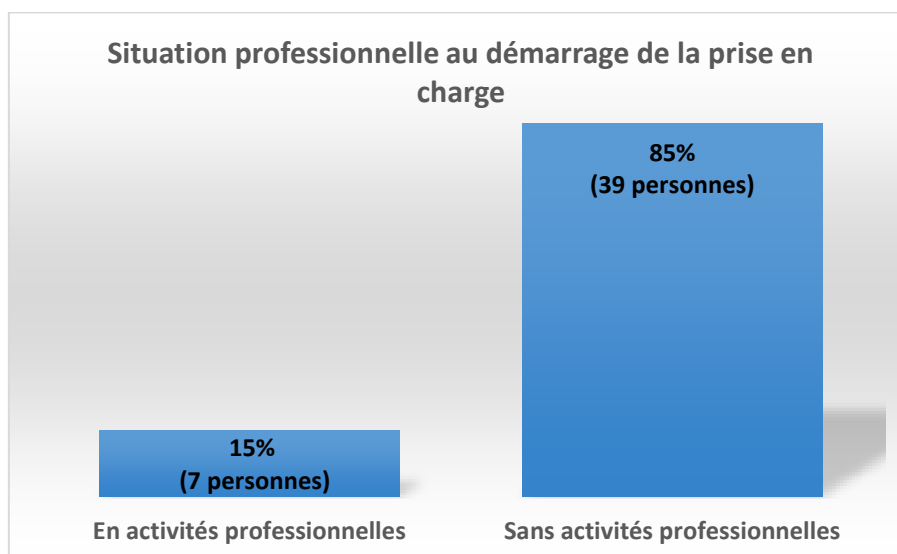
De plus, nous avons pu constater que celles-ci ont une profonde méconnaissance du système administratif français, du monde du travail, des réalités locatives. Ce consta implique un important travail d'apprentissage des rouages de la société française. Avant de pouvoir accompagner ces personnes dans un vrai parcours d'insertion, il est nécessaire pour elles d'apprendre la langue française. Pour ce faire, nous avons mis en place des cours de français, à raison de 2 heures par semaine. Nous essayons également de les orienter vers des formations à temps plein afin d'accélérer l'apprentissage de la langue.

Situation financière des personnes à l'arrivée :

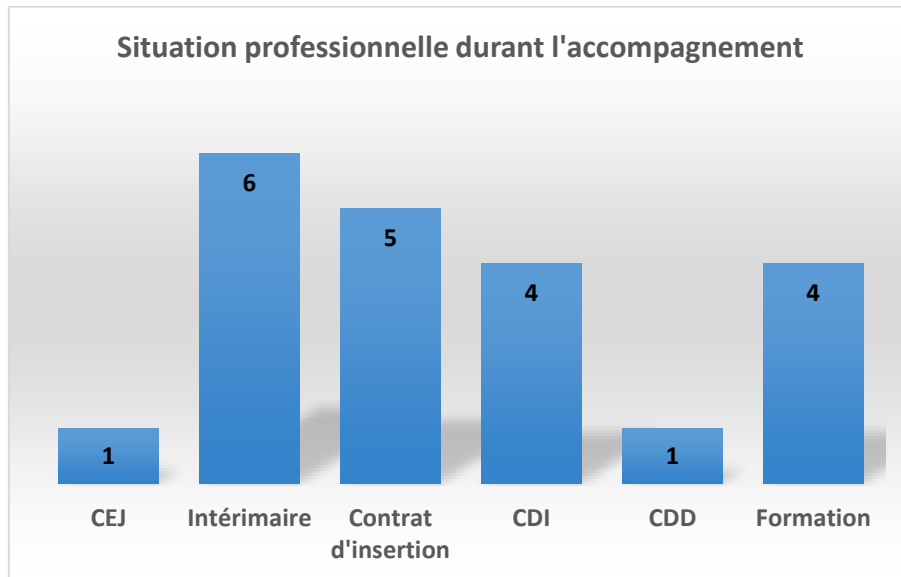


Le tableau ci-dessus met en lumière la situation financière précaire de la majorité des personnes à leur arrivée. Ainsi 48% de l'effectif (22 personnes) sont bénéficiaires du RSA, 4% (2 personnes) perçoivent l'AAH et 13% (6 personnes) l'allocation chômage. Seule une personne était salariée lors de son admission. Enfin, 10 personnes soit 22% bénéficiaient du FAJ à leur arrivée, il s'agit des moins de 25 ans. 11% de l'effectif (5 personnes) sont arrivées sans aucune ressources.

Situation liée à l'emploi :

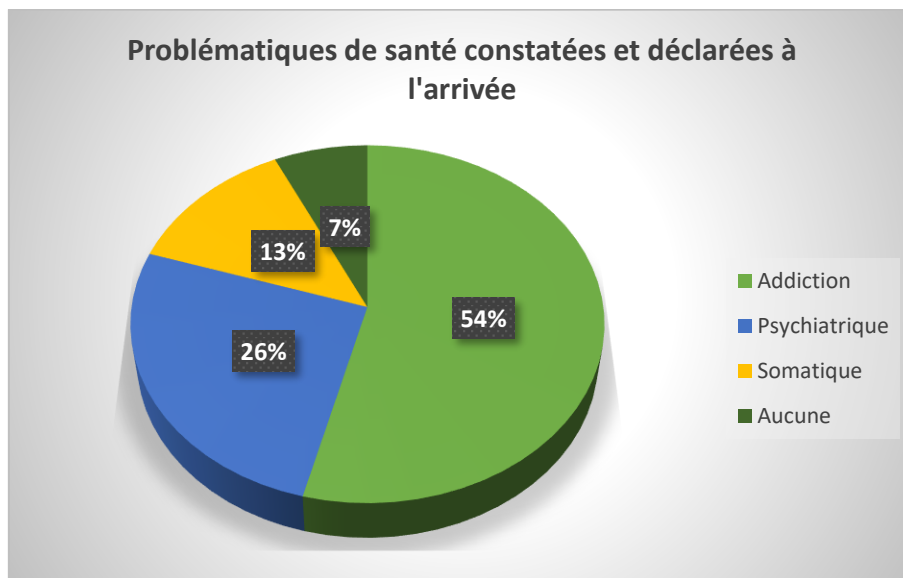


A leur arrivée, 85% des résidents (39 personnes) étaient sans aucune activité professionnelle, 15% (7 personnes) étaient dans un parcours d'insertion par l'emploi. Parmi eux, 1 était en CEJ (Contrat d'Engagement Jeune), 1 en contrat d'insertion, 1 en formation, 3 en mission intérimaire et 1 en CDD.

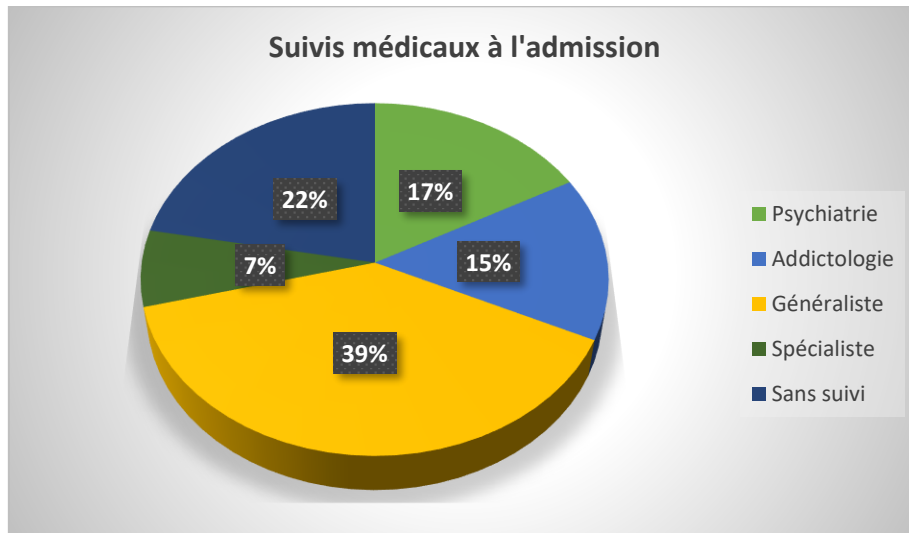


Durant leur prise en charge, nous pouvons constater une évolution positive des parcours vers l'emploi. Ainsi, 21 personnes ont pu entamer et évoluer dans leur parcours d'insertion professionnelle. 4 d'entre elles ont pu intégrer une formation qualifiante. 16 personnes ont pu trouver un emploi allant du contrat d'insertion au CDI.

Situation liée à la santé :

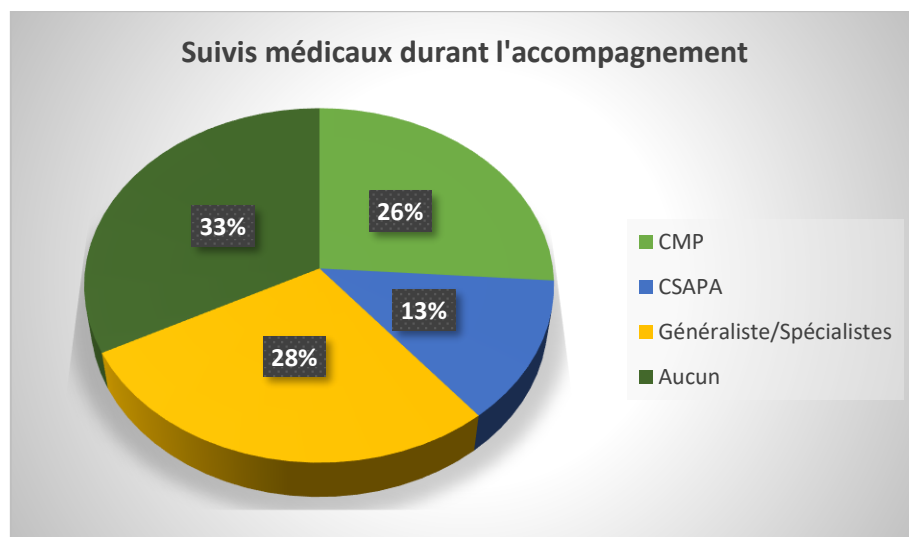


Le tableau ci-dessus met en exergue d'importantes problématiques addictives chez une majorité d'entre eux, soit 54% (25 personnes). 26% (12 personnes) semblaient présenter des troubles d'ordre psychique. 6 personnes, représentant 13% de l'effectif, déclaraient avoir des problèmes de santé somatiques. Seulement 7% de l'effectif (3 personnes) n'avaient pas de problèmes de santé.



Ce tableau montre le nombre de personnes ayant un suivi médical à leur admission. On peut constater un important écart entre les problématiques sanitaires déclarées à l'arrivée et les personnes bénéficiant d'une prise en charge médicale. Ainsi seulement 17% de l'effectif (8 personnes) ont un suivi psychiatrique sur les 12 identifiées à l'arrivée. De même, 15% (7 personnes) étaient suivies en addictologie, alors que 25 personnes déclaraient avoir des soucis d'addiction à leur arrivée. 22% de l'effectif n'avaient même pas de suivi avec un médecin généraliste.

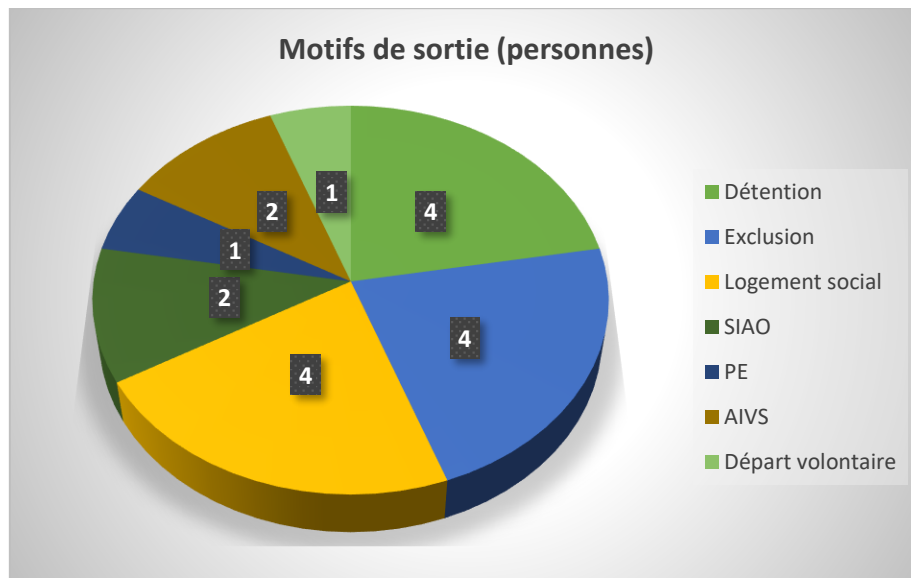
Nous pouvons constater qu'une grande partie de l'effectif souffre d'importantes problématiques sanitaires sans avoir de suivi médical adapté. Afin de les amener à trouver une certaine stabilité, l'accompagnement social sera principalement de travailler avec eux une démarche de soins.



26% de l'effectif (12 personnes) ont bénéficié d'un suivi en CMP durant leur prise en charge. 13% (6 personnes) ont été suivies en addictologie (CSAPA). 28% (13 personnes) sont suivies par leur médecin traitant et divers spécialistes. Il reste toujours 33% (15 personnes) qui n'ont aucune prise en charge médicale. Il est difficile d'amener les personnes vers une réelle démarche de soins, notamment en addictologie. Bien que certaines d'entre elles sont suivies par leur médecin généraliste (traitement de substitution), il s'avère compliqué de les convaincre de la nécessité d'entamer un suivi dans un dispositif spécialisé en addictologie (CSAPA).

Il s'avère néanmoins plus aisé d'orienter les personnes vers un suivi en Centre Médico-Psychologique : 12 personnes ont ainsi pu prendre lien avec ce type de structure durant la prise en charge. Ceci peut être lié au travail de proximité « sur le terrain » mené par l'équipe mobile de précarité qui s'inscrit dans la pratique de l'aller vers.

4. Les sorties du dispositif



Sur l'année 2023, le nombre des personnes sorties du dispositif est en augmentation par rapport à l'année 2022. Nous comptons 11 sortants du dispositif l'année dernière contre 18 cette année. Plusieurs éléments sont à prendre en compte pour expliquer cette hausse.

En 2023 sur les huit sortants du dispositif AID, six personnes ont pu accéder à un logement autonome. Parmi ces six personnes, deux ont pu accéder à un logement privé via l'Agence Immobilière à Vocation Sociale, et quatre ont pu obtenir un logement social.

Le travail effectué avec les personnes accueillies aura petit à petit, permis à ces dernières d'accéder à des logements autonomes ou des structures plus adaptées constituant des solutions d'hébergement pérenne.

Nous avons également pu réorienter deux personnes via le SIAO vers des dispositifs plus adaptés en raison d'une situation de très grande vulnérabilité sanitaire. Enfin, dans une logique de parcours, une personne a intégré notre service aménagement de peine ce qui lui permet de poursuivre sa prise en charge au sein de notre établissement.

Il est toutefois à relever que la structure travaille depuis plus d'un an à la réorientation de quelques personnes arrivées à l'ouverture du service en 2020. Concernant ces personnes, nous sommes arrivés « au bout » de l'accompagnement que nous leur proposons et nous sentons démunis face à des besoins auxquels nous ne pouvons pas répondre. Il s'agit principalement des personnes dont la situation sanitaire est trop lourde. Malgré le soutien du SIAO pour les réorienter, à multiples reprises, vers des établissements plus adaptés (types « résidence accueil », places médicalisées), ainsi que de celui des praticiens hospitaliers, ces personnes accusent refus sur refus de la part des établissements sollicités en raison de leur instabilité sanitaire, pour les uns, et par manque de place pour les autres.

Depuis 2 ans, il est également à noter une baisse de départs volontaires des personnes accompagnées. En 2023, une seule personne a quitté la structure sans nous prévenir et sans solution de relogement alors qu'ils étaient plusieurs en 2021. Cette réduction peut s'expliquer par le fait que lors de la création du service en 2020-2021, nous avons accueilli des personnes ayant connu un long parcours de rue et habituées à la mobilité. Certaines d'entre elles ne se sentaient peut-être pas à leur aise avec notre fonctionnement (co-hébergement, diversité des profils accueillis...). L'équipe éducative a également pu affiner sa pratique et sa manière de travailler avec ces personnes.

En 2023, nous avons enregistré une forte augmentation des personnes exclues de la structure en raison de comportements irrespectueux et/ou inadaptés vis-à-vis des professionnels et/ou des co-hébergés ainsi que de multiples dégradations. Ce chiffre met en lumière les difficultés du public accueilli présentant pour certains d'entre eux des carences éducatives et sociales entraînant des problèmes de sociabilité, de savoir-être et des difficultés à respecter un cadre. Bien que nous essayons toujours de trouver des solutions afin d'éviter d'en arriver à des exclusions, nous avons été confrontés à des choix difficiles guidés par la volonté de protéger les co-hébergés ainsi que les salariés. Malgré ces fins de prises en charge non désirées, nous proposons systématiquement un délai d'une quinzaine de jours pour que la personne puisse trouver une solution de secours. Nous lui proposons également, d'effectuer une demande au SIAO afin qu'elle ait la possibilité d'être réorientée vers une nouvelle structure.

Enfin, il y a eu 4 résidents qui ont été réincarcérés au cours de cette année. Ces quatre personnes avaient des problématiques addictives et psychiques.

5. Les constats et questionnements de l'équipe éducative

Lors de la création du service de stabilisation AID, les questionnements mis en exergue étaient liés à un profil de public spécifique, à savoir : des sortants de prison et des grands précaires tous sortant d'hôtels. Comme nous l'avons vu plus haut, un travail a été fait sur les orientations avec le SIAO, afin de garantir un équilibre de structure. En effet, nous n'étions pas en capacité d'accueillir toutes les situations les plus complexes. Bien que nous en prenions une bonne part, le SIAO nous oriente maintenant un public dit plus « généraliste ».

La diversité de profils du public accueilli a fait émerger de nouveaux questionnements. Ils portent sur plusieurs aspects :

- L'inadaptation de certaines personnes au co-hébergement
- Les problématiques sanitaires lourdes et les difficultés de réorientation vers des dispositifs adaptés
- Une augmentation du public ne parlant pas français

Inadaptation de certaines personnes au co-hébergement

Comme nous avons pu le voir, une partie de notre effectif concerne des personnes présentant des problématiques psychiques et d'addictions. Cela engendre la multiplication de troubles du comportement, de violences physiques et/ou verbales entre résidents, des dégradations au sein des appartements, nous faisant remettre en question notre unique modalité de prise en charge, celle du co-hébergement en semi-diffus. Cette modalité d'accueil ne semble pas correspondre aux besoins d'une partie des personnes que nous accompagnons. Il est plus difficile pour l'équipe éducative, de protéger les co-hébergés face à ces comportements inadaptés. En effet, nous nous adressons à un public, ayant connu de longues années de précarité et d'instabilité. La promiscuité les 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 entraîné 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.

Nous avons dû procéder à 4 exclusions en raison de violences envers des co-hébergés. Ces décisions ont été difficiles à prendre car une relation éducative avait pu être mise en place avec ces personnes et nous pouvions constater une véritable adhésion à l'accompagnement social proposé. Cependant, la gravité des faits commis ne nous a laissé qu'une solution unique : l'exclusion.

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 a tendance à privilégier le bénéfice de ses « petits » logements à un public ne rencontrant pas de problématiques particulières.

Les problématiques sanitaires lourdes

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, pathologies psychiatriques, addictions, pathologies somatiques ...) alors même que nous ne sommes pas un établissement de soins. Nous favorisons et avons développé le réseau partenarial qu'offre notre territoire en matière de soins, notamment par l'intervention sur site d'équipes médicales mobiles (équipe mobile psychiatrie et précarité, équipe mobile Escal St Vincent, équipe Dedans-Dehors, infirmiers à domicile, ...). Nous avons également mis en place une double référence, soit deux travailleurs sociaux référents d'une personne. Notre difficulté réside dans le fait d'amener les personnes à adhérer aux soins et à suivre régulièrement un traitement. Plusieurs de ces situations ont nécessité un accompagnement renforcé nécessitant une gestion des rendez-vous médicaux, avec un accompagnement physique à chaque consultation et la mise en place de passages d'infirmiers à domicile. Ces passages d'infirmiers à domicile pour la délivrance de traitements sont en constante augmentation. Nous avons également été confrontés à plusieurs situations d'incurie, au syndrome de Diogène, et avons dû les aider à nettoyer et /ou à ranger leur logement. Néanmoins, si la personne est absente, fuit juste avant le rendez-vous ou n'est plus en capacité d'agir sur sa situation, 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 de ces situations. Celles-ci constituent une charge de travail importante pour un travailleur social qui se retrouve à porter à bout de bras, des personnes devenues quasiment dépendantes.

Après quelques années de prise en charge de personnes correspondant à ce type de profil, se pose la question d'une orientation définitive vers un dispositif adapté. En effet, ces personnes en perte d'autonomie ont besoin d'accéder à des dispositifs collectifs, médicalisés avec de la présence quotidienne (résidence accueil, maison relais, pension de famille, Lit Halte Soins Santé, dispositif Sésame, ...) Or, les places sur ces dispositifs ne sont pas assez nombreuses. De plus, les délais pour y accéder sont très longs et les critères d'admission sont parfois très sélectifs. 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.

Ainsi les prises en charge se prolongent, par défaut de réorientation adaptée et l'équipe éducative continue de « porter » ces personnes. La question de la création d'un dispositif de ce type (résidence d'accueil, pension de famille) au sein de l'association se pose.

Une augmentation du public ne parlant pas français

Nous avons déjà abordé l'augmentation depuis deux ans, du nombre de personnes ne parlant ou peu le français. Cette tendance est présente sur le CHRS mais d'autant plus sur le service de stabilisation AID. Ces personnes sont essentiellement bénéficiaires de la mesure de protection internationale. Certaines d'entre elles sont sur le territoire français depuis plusieurs années mais ont connu des parcours précaires sans prise en charge adaptée (manque de places en CADA) ne leur permettant pas de s'investir dans l'apprentissage de la langue. A défaut de prise en charge adaptée des services sociaux, elles ont dû se replier vers la solidarité communautaire, ce qui indirectement a pu freiner leur parcours d'insertion, notamment l'apprentissage de la langue.

Les difficultés de communication sont un frein à la création d'un lien éducatif avec ces personnes. Il est plus complexe de leur expliquer le fonctionnement des administrations, leurs droits, les réalités de la société française (monde du travail, logement). Cela oblige les travailleurs sociaux à faire preuve d'ingéniosité, afin de communiquer avec les résidents. Ainsi ils sont amenés à utiliser l'anglais ou d'autres langues, des applications de traduction en ligne, les explications par schémas et ponctuellement la sollicitation des membres de la communauté pour faire la traduction. Ces constats nous ont conduits à mettre en place des cours de Français Langues Etrangères (FLE) via des stagiaires de l'Université de Strasbourg. Nous travaillons également à amener les personnes à entamer des formations de français à plein temps. Cela entraîne des prises en charge de longue durée et tend à retarder leur parcours d'insertion notamment vers l'emploi.

L'équipe éducative est également confrontée à la complexité du droit de séjour des étrangers et à sa constante évolution. Les travailleurs sociaux qui n'étaient pas particulièrement formés à cela ont dû chercher les informations et se former sur le tas. Ils ont dû également solliciter des acteurs de ce secteur (CIMADE, SPADA, avocats), ce qui a pu favoriser de nouveaux partenariats avec ces services. En 2023, nous avons par exemple été amenés à constituer des demandes de réunification familiale pour plusieurs de nos résidents. Nous nous sommes heurtés à la complexité du droit et avons sollicité les différents partenaires spécialisés dans ce domaine.

Face à ces divers constats, les travailleurs sociaux ont dû constamment s'employer à trouver des réponses. Ils ont su faire preuve d'inventivité et d'adaptation. Toutefois, l'équipe éducative s'est souvent sentie affaiblie face à la complexité du droit français en la matière et à la frustration d'être confrontée à la barrière de la langue. Fonctionnant avec un système de « référent » social cela génère également des disparités au sein des équipes où la seule professionnelle en mesure de parler couramment l'anglais se voit automatiquement attribuer le suivi de ces personnes. De fait des formations spécifiques, voire des cours d'anglais, devront être proposées aux travailleurs sociaux en 2024.

En guise de conclusion ...

Depuis la création du service AID, nous avons constamment cherché à nous adapter et à faire évoluer notre fonctionnement et nos pratiques afin de garantir une prise en charge adéquate aux besoins de chacun. Face au nombre important et grandissant d'orientations de personnes aux comportements inadaptés et/ou ayant des problématiques sanitaires lourdes, il a été nécessaire de régulièrement s'ajuster avec le SIAO, ce qui nous a permis de trouver un meilleur équilibre.

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.

L'année 2023 a vu plusieurs départs de résidents qui étaient parmi les premiers arrivés dans le service à sa création. Plusieurs d'entre eux ont pu être accompagnés dans des structures adaptées ou en logement autonome. Ces sorties ont pu être la finalité positive du travail d'accompagnement effectué au quotidien par l'équipe éducative. Il reste malgré tout d'autres résidents présents depuis la création du service et avec lesquels nous essayons de continuer notre travail de réorientation malgré déjà plusieurs refus.

Malgré les situations complexes de certaines personnes prises en charge et les problématiques auxquelles ont été confrontés les membres de l'équipe éducative, nous avons tout de même pu trouver une stabilité dans notre fonctionnement. Comme nous avons pu le voir plus haut, nous avons pu accompagner des personnes vers le soin, vers l'insertion professionnelle et vers l'accès à des solutions de relogement adapté. Les finalités de ces accompagnements ont été possibles de par l'importance accordée au lien éducatif mis en place avec les résidents. Notre fonctionnement - permanence et accueil quotidien sans rendez-vous, disponibilité de l'équipe éducative, mise en place d'activités supports, ... - nous a toutefois permis de créer les conditions favorables à l'adhésion des personnes prises en charge.

Les difficultés rencontrées en 2023 nous ont néanmoins permis de confirmer et d'identifier certains axes d'amélioration :

- Proposer des modalités d'hébergement et d'accompagnements différentes (studios, création d'une résidence d'accueil et /ou d'pension de famille)
- Former les équipes au droit des étrangers et aux langues (anglais)
- Proposer l'accès à un psychologue au sein de l'établissement pour encourager le travail thérapeutique et le « démystifier » (partenariat ou mutualisation d'un poste entre plusieurs opérateurs ?)

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

Membres de l'équipe en 2023 :

Véronique FAUVELLE
Anaïs EHRET
Marjorie BETTINGER
Marie LARCHUS-BODIN (en complément sur l'action expérimentale Logement d'Abord)

A. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT (A.S.L.L)

Le Fonds Solidarité Logement (FSL), financé par l'Eurométropole de Strasbourg, délègue à l'Association Antenne différentes mesures :

- Bilan Diagnostic en vue d'une délégation d'une mesure d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL),
- Accompagnement Social Lié au Logement simple ou renforcé,
- Diagnostic Social et Financier dans le cadre d'une Assignation en Justice ou expulsion locative.

En ce sens, 228 mesures pour 163 ménages ont été déléguées au service d'A.S.L.L. d'Antenne au cours de l'année 2023.

1. Les différentes mesures dans le cadre de notre intervention

1.1. Le diagnostic social dans le cadre d'une délégation d'une mesure d'Accompagnement Social Lié au Logement

Le plus souvent, l'Eurométropole de Strasbourg délègue l'élaboration d'un bilan diagnostic après un accord de prise en charge financière pour un ménage : accès au logement, impayés d'énergie et/ou de loyer, problématique d'insertion dans le logement ainsi que dans le cadre du maintien dans le logement.

Il s'agit de recueillir des informations sur la situation globale, financière et locative du ménage et de diagnostiquer, avec lui, les difficultés qu'il rencontre. Afin de lever les freins dans le domaine du logement, nous proposerons un accompagnement social lié au logement personnalisé et adapté à chaque situation. Ce suivi repose sur l'adhésion de la personne accompagnée.

Le lien avec les partenaires est essentiel pour la réalisation du bilan diagnostic : bailleurs, assistants sociaux de polyvalence de secteur, associations, huissiers de justice, créanciers divers, CAF, Pôle Emploi, la CPAM, etc.

Cela permet de recueillir des informations nécessaires à la compréhension de la situation du ménage et d'identifier les différents partenaires qui interviennent auprès de lui. Ce qui permet aussi de rassurer la personne grâce à la complémentarité et la pluridisciplinarité de nos pratiques.

C'est dès la première rencontre avec la personne que nous nous tentons de créer un rapport de confiance nécessaire pour que nous puissions avancer et travailler ensemble.

En ce sens, nous rencontrons le public au bureau et à domicile. Intervenir sur le lieu d'habitation permet d'instaurer une relation individuelle, moins formelle et plus conviviale : boire un café ensemble, goûter une pâtisserie... que ce soit dans le cadre du bilan diagnostic ou tout au long de l'accompagnement social.

1.2. La mesure d'Accompagnement Social Lié au Logement simple ou renforcé

A la demande de la personne accompagnée, cette mesure est déléguée pour une durée de 6 mois renouvelable jusqu'à 18 mois maximum.

Nous accompagnons des ménages qui, pour certains, sont proches de l'autonomie au quotidien et pour la réalisation des démarches mais qui ont encore besoin d'un soutien adapté pour une meilleure intégration dans leur habitat. Certains ménages peuvent connaître une situation économique et sociale qui les confronte à des difficultés dans le domaine du logement et qui compromet leur maintien dans les lieux.

Pour ce faire, nous élaborons avec la personne aidée, en prenant en compte ses priorités, différents axes d'intervention afin qu'elle puisse être actrice de sa situation en fonction de ses capacités, de ses temporalités et de ses besoins. Ceci en vue de favoriser son autonomie au quotidien.

Tous les 6 mois, afin d'évaluer les résultats de l'accompagnement social avec la personne et de déterminer les objectifs atteints et non atteints, nous utilisons un bilan social fourni par les services du FSL de l'Eurométropole de Strasbourg. Selon nous, il est essentiel de partager l'évaluation avec l'utilisateur car cela lui permet d'exprimer ses ressentis et sa compréhension du suivi. Cela permet aussi de le valoriser, de l'autonomiser et de poursuivre son rôle d'acteur dans l'analyse de sa situation. Les services du FSL de l'Eurométropole délèguent la poursuite ou la fin de l'accompagnement social en fonction du bilan social réalisé.

Certaines personnes nécessitent un accompagnement social lié au logement plus soutenu dit « renforcé ». Aussi, nous les rencontrons plus souvent afin de mieux répondre à leurs besoins.

Aussi, notre accompagnement vise à favoriser l'insertion dans le logement, à savoir son utilisation, son entretien régulier, son nettoyage, l'utilisation des produits d'entretien, l'achat de ces produits, etc. Ce volet peut parfois être difficile à aborder et nous procédons par paliers en fonction de l'urgence, de la demande du bailleur, de celle du locataire tout en précisant les termes du bail souscrit. Notre accompagnement peut également viser de meilleurs rapports de voisinage en cas de plaintes (mises en place de médiations, etc.). Afin de permettre une meilleure insertion, nous accompagnons pour que le locataire puisse découvrir son quartier (commerces de proximité, supermarché, transports en commun etc.).

En raison d'une recrudescence d'infestation de punaises de lit, nous soutenons le locataire afin qu'il puisse déclarer l'infestation auprès de son bailleur et qu'il puisse consulter un médecin en raison des problèmes de peau qui sont occasionnés. Nous pouvons accompagner pour la prise des rendez-vous nécessaires auprès d'un professionnel qui traitera l'infestation au domicile, le plus souvent lors de trois rendez-vous consécutifs, tout comme à la bonne compréhension d'un protocole à respecter impérativement par le locataire.

1.3. Le diagnostic social et financier dans le cadre d'une procédure d'expulsion locative

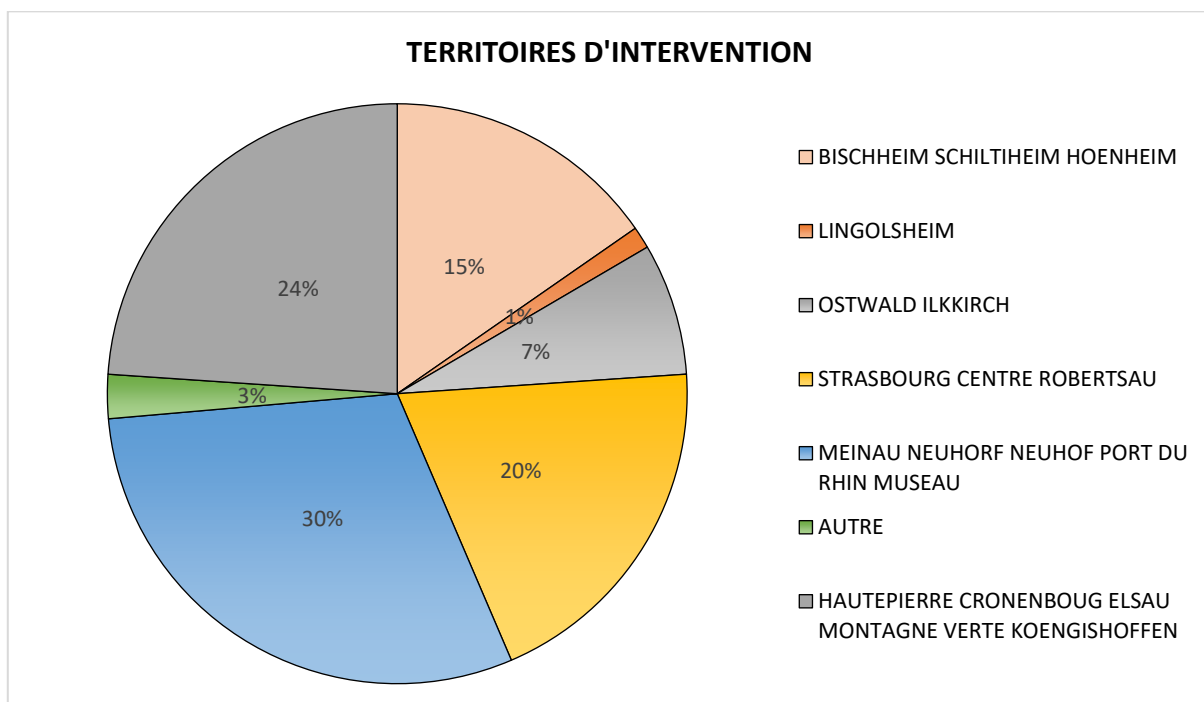
Dans le cadre d'une procédure d'expulsion, le F.S.L de l'Eurométropole de Strasbourg délègue la réalisation d'un diagnostic social et financier (enquête sociale) qui consiste à recueillir des informations liées à la situation locative, les observations du bailleur et du locataire et de connaître l'avis du travailleur social. Dans la mesure du possible, nous pouvons évaluer les difficultés liées au maintien dans le logement, permettre la proposition d'un plan d'apurement de la dette locative, proposer l'élaboration d'un dossier de surendettement et si nécessaire travailler le relogement avec le ménage. Malgré nos convocations et nos sollicitations, nous éprouvons des difficultés pour rencontrer certaines personnes. Est-ce lié à de la honte ressentie ? A de la peur ? A de l'incompréhension ?

Nous pensons qu'il est important de comprendre les comportements de ce public car cela permet une meilleure compréhension des situations, une meilleure réflexion et une meilleure adaptation. Pour cela, régulièrement nous participons à des séances d'information organisées par le Codélico (Comité Départemental de Liaison et de Coordination : Le Codélico est un espace d'information, de communication, d'échange, d'expression, de réflexion et de documentation à la disposition des travailleurs sociaux, des institutions et des associations du département.) et nous rencontrons/échangeons avec des partenaires du corps médical. Chaque mois, nous participons à des groupes d'analyse de pratique qui nous sont utiles dans tous nos cadres d'intervention.

2. Les données socio-économiques de l'année 2023

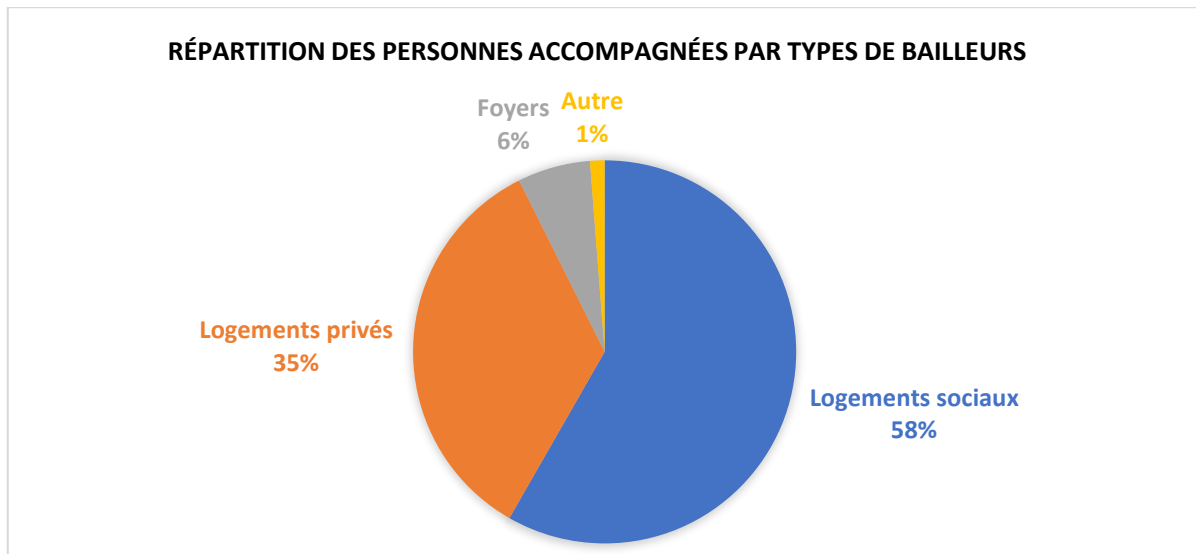
2.1. Caractéristiques des usagers

2.1.1. Localisation des personnes accompagnées



Dans le cadre de nos missions, nous intervenons sur l'ensemble du territoire de Strasbourg et de l'Eurométropole. En 2023, nous avons accompagné un public provenant majoritairement du secteur de la Meinau, du Neudorf, du Neuhof, de la Musau et du Port du Rhin.

2.1.2. Répartition des personnes accompagnées par types de bailleurs



Au cours des dernières années, le pourcentage des différents bailleurs constaté a globalement peu évolué par rapport aux années précédentes. A noter, que chaque année, certains ménages, qui vivent au sein du parc social, voient leur loyer augmenter. Une nouvelle hausse est à prévoir dès le mois d'avril 2024 jusqu'à 3.5% en France Métropolitaine. Cela impacte davantage leur situation financière. Quant à la hausse des prix de l'énergie actuelle, notre intervention fait davantage sens en matière d'expertise et de conseils liés aux économies d'énergie.

2.2. La situation familiale et les revenus du public accompagné

Chaque année, nous constatons que le public majoritaire que nous rencontrons dans le cadre de nos interventions correspond à celui des personnes seules soit 68% du public en 2023, 60% en 2022 et 54% 2021.

Les familles monoparentales restent en seconde position. Il s'agit principalement de femmes seules.

Revenus des ménages	2022	2023
Ménages bénéficiaires des minimas sociaux dont le RSA ou l'ASS	36%	33%
Ménages bénéficiaires de l'AAH et/ou de la pension d'invalidité	7%	4%
Ménages bénéficiaires d'un salaire, ou d'indemnités chômage ou d'indemnités journalières jusqu'à 1000 euros	8%	7%
Ménages bénéficiaires d'un salaire ou d'indemnités chômage ou d'indemnités journalières de 1000 euros à 1400 euros	4%	7%
Ménages bénéficiaires d'un salaire ou d'indemnités chômage ou d'indemnités journalières de plus de 1400 euros	9%	17%
Ménages retraités	5%	5%
Ménages dont la situation est inconnue car ils n'ont pas pu être rencontrés par nos services.	20%	27%

En 2023, les personnes accompagnées sont majoritairement des personnes bénéficiaires du RSA.

Nous notons que 17% des usagers connus par le service possèdent un revenu supérieur à plus de 1400€ contre 9% l'an dernier. Le taux a doublé !

Lors de nos interventions, nous constatons que les difficultés liées à l'inflation croissante en France touchent également un public dont les revenus sont supérieurs au SMIC. Davantage de ménages sollicitent un accompagnement social lié au logement en vue de les accompagner sur des questions d'ordre budgétaire et en vue de solliciter des aides financières ou alimentaires.

A noter cependant que les ménages que nous rencontrons dans le cadre de nos missions occupent en grande majorité des emplois de type précaire : CDD, missions intérimaires, CDDI, etc.

3. L'accroissement des difficultés rencontrées dans le cadre de nos interventions

Sur l'ensemble des ménages accompagnés par le service au cours de l'année 2023, 73% ont bénéficié d'un accompagnement social administratif et/ou budgétaire.

Ces dernières années, le mouvement de fond de l'inflation conjugué aux augmentations des prix de l'énergie, des charges, des denrées alimentaires etc., met le public en grande difficulté tant sur le plan financier que sur le volet santé avec, parfois, des conséquences sur le plan mental et moral.

La baisse du pouvoir d'achat entraîne la dégradation constante de la situation financière de certains ménages qui « survivent » en fonction de leur capacité financière sans l'espoir d'une amélioration prochaine.

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.

Cela a pour conséquence, une situation de santé de certains usagers qui nécessite une orientation vers le corps médical.

Nous pouvons rencontrer des personnes qui semblent présenter des problématiques d'ordre psychiatrique et qui sont difficiles à accompagner. Parfois, ces personnes éprouvent des difficultés à rencontrer un psychiatre et tant que le volet médical n'est pas pris en charge, il nous est difficile d'intervenir sur d'autres axes avec la personne accompagnée.

3.1. Une aggravation des situations de surendettement

Nous constatons une augmentation de la pauvreté et des personnes en incapacité manifeste de faire face aux remboursements de leurs dettes. Dans le cadre de l'Accompagnement Social Lié au Logement, nous avons aidé à la construction de dossiers de surendettement et nous avons pu constater l'augmentation des bénéficiaires chaque année :

- En 2021 : 13% des ménages accompagnés étaient en situation de surendettement.
- En 2022 : 18% des ménages accompagnés étaient en situation de surendettement.
- En 2023 : 23% des ménages accompagnés étaient en situation de surendettement.

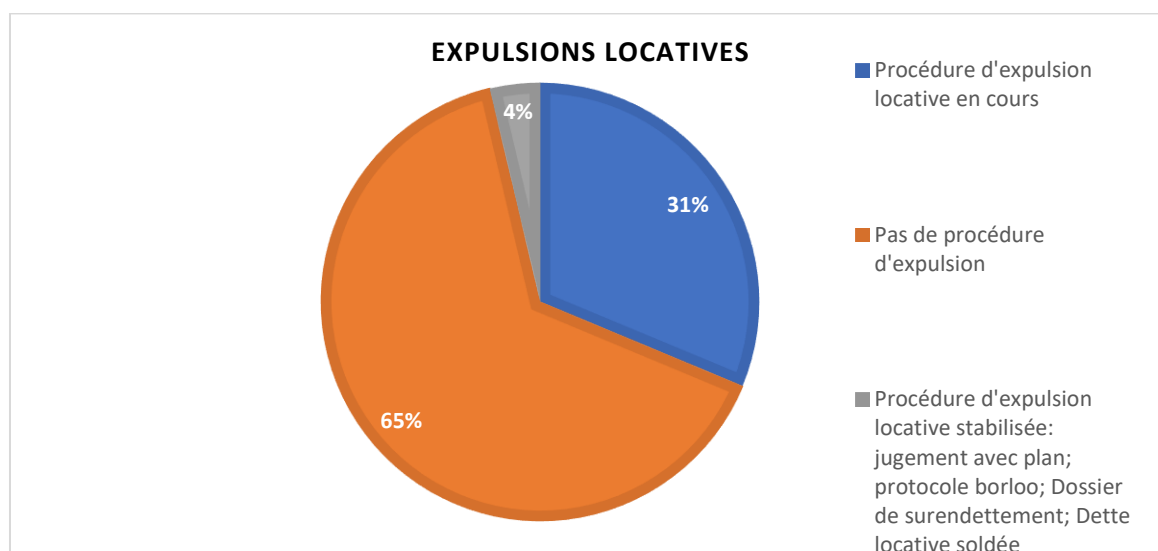
Soit une augmentation de 10% en 2 ans. La situation d'endettement ou de surendettement, généralement liée à une insuffisance de revenus, induit des difficultés pour acquitter les loyers, les charges, les plans d'apurement en vigueur et les factures liées au logement (chauffage, prime d'assurance logement, etc...).

A noter que notre cahier des charges ne précise pas la nécessité d'accompagner pour la construction d'un dossier de surendettement mais nous estimons cela pertinent en raison de la précarité du public que nous rencontrons, de notre lien de confiance et du travail déjà engagé avec lui.

Le nombre de personnes rencontrées dans le cadre de l'ASLL Classique pour des problématiques d'ordre budgétaire et de surendettement ne cesse donc d'augmenter : elles sollicitent de manière plus régulière le service d'ASLL, lequel n'est pas toujours en possibilité de répondre à leurs demandes dans l'immédiat, compte tenu d'une file active de 100 usagers pour 2 ETP. Par conséquent, les référents ASLL tentent de rencontrer prioritairement les ménages en grande difficulté au détriment des autres bénéficiaires qui sollicitent, eux aussi, notre intervention dans le cadre de leur Accompagnement Social Lié au Logement.

Par ailleurs, certains ménages que nous accompagnons en début de mesure d'ASLL, bénéficiant de petits revenus mais qui permettent de faire face aux paiements des charges, se retrouvent pourtant en difficulté financière en raison d'une inflation importante (alimentation, produits d'entretien, hygiène, coût de l'énergie, augmentation du loyer et des charges locatives etc...). La situation bascule en cours de mesure et nécessite que nous intervenions, parfois, au-delà de la durée maximale de 18-24 mois d'ASLL prévue par le règlement intérieur du FSL.

3.2. Une augmentation des procédures d'expulsion locative



Si l'on compare avec l'année 2021 et l'année 2022, on constate une augmentation des ménages ayant fait l'objet d'une procédure d'expulsion locative : 29% en 2021 et en 2022 contre 31 % en 2023.

4% des ménages accompagnés ont pu voir leur situation se stabiliser contre 11% en 2022 (grâce à un jugement avec plan, la signature d'un protocole Borloo, une procédure de surendettement ou une dette locative soldée.).

Les politiques des aides locales ont revu les conditions d'éligibilité de certaines aides financières dont celles du FSL Maintien afin de pouvoir aider financièrement un public plus élargi.

Mais face à des personnes en situation de plus en plus précaire, la reprise des paiements du loyer n'est pas toujours possible et l'aide financière n'est pas accessible du fait de certains revenus. Ainsi, la stabilisation de la situation est plus difficile. Lorsque nous le pouvons, nous proposons la mise en place d'un plan d'apurement de la dette locative. Néanmoins, le Juge reste décisionnaire du maintien ou de la résiliation du contrat de location.

Plus de la moitié des usagers accompagnés, (65 % du public), ne fait pas l'objet d'une procédure d'expulsion locative car elle vient d'accéder à un logement où elle règle, chaque mois, son loyer courant. Il peut également s'agir de personnes accompagnées pour impayés de loyers en prévention d'une éventuelle procédure d'expulsion.

Certaines situations de maintien dans le logement sont irrémédiablement compromises. Aussi, travaillons-nous le relogement avec le ménage, en fonction de sa demande, de ses capacités financières et de son autonomie au quotidien.

En 2023, nous avons accompagné 33 ménages dans le cadre du relogement dont 18% d'entre eux étaient en situation d'expulsion locative : demandes ACD ; DDELIND ; orientations au Bureau d'Accès Logement ; Demandes de logement social ; Dossiers DALO ; Demandes SI SIAO.

Au courant de l'année 2023, suite à la nouvelle Loi destinée à protéger les logements contre l'occupation illicite, nos modalités d'intervention ont évolué et l'organisation du service est en cours de réarticulation.

En effet, l'écart entre la réception de la demande de diagnostic financier/social émise par la Préfecture du Bas-Rhin et la date de l'assignation en justice peut être de plusieurs mois. C'est pourquoi, lorsque nous réceptionnons la délégation de la mesure dans le cadre du diagnostic social, nous pouvons être amenées à travailler certains axes avec le ménage en vue de stabiliser sa situation, afin de faciliter la reprise du paiement du loyer courant et de négocier un plan d'apurement de la dette locative si possible, de construire un dossier de surendettement, ou de travailler le relogement, avant la date d'audience dans le cadre de l'Assignation en Justice prévue. Ainsi, un ASLL peut débiter avant l'envoi de l'enquête sociale.

Toutefois, ces changements compliquent l'organisation du service puisque la mesure d'ASLL n'étant pas encore déléguée par le service FSL de l'Eurométropole de Strasbourg, avant l'envoi de l'enquête sociale, celle-ci ne fait donc pas partie de la file active du service d'ASLL de l'Association ANTENNE. Alors même qu'elle représente 1 mesure supplémentaire dans le cadre d'un ASLL, seule la mesure d'enquête sociale est déléguée. En 2023, cela concerne environ 17 à 20 mesures de diagnostic social et financier déléguées, avec des délais d'envoi compris entre 4 et 8 mois pour notre service.

Par ailleurs, ces types de mesures prennent de plus en plus de place dans notre file active et laisse ainsi peu de place à de nouvelles orientations dans le cadre des ASLL Classiques.

3.3. Un travail impacté par le changement de profil des publics et les sollicitations de ces derniers

Chaque année, nous rencontrons un public qui ne maîtrise pas ou qui ne maîtrise pas suffisamment la langue française. Nos modalités d'intervention peuvent différer en fonction des besoins de chaque personne : temporalité d'accompagnement plus importante, durée d'entretien plus longue mais qui ne sont pas toujours possibles du fait d'un planning de travail important et de notre file active. Quoi qu'il en soit, notre travail nécessite davantage d'énergie et l'insertion de l'utilisateur est ralentie.

En ce sens, il serait pertinent de pouvoir bénéficier de financement nous permettant de disposer d'un interprète afin de faciliter les échanges et d'améliorer la compréhension.

En 2023, nous avons accompagné pour les démarches administratives et budgétaires : 113 personnes dont 48% d'entre elles ne maîtrisent peu ou pas la langue française !

Notre objectif est de pouvoir accompagner en fonction des priorités des personnes. Le travail partenarial est essentiel dans le cadre de nos interventions afin de faire valoir les droits des usagers : liens avec la CAF pour l'ouverture des droits ; négociations/médiations avec les bailleurs ou les créanciers ; les échanges avec le Centre des Finances Publiques ou l'Assurance Maladie etc. Du fait de l'accroissement des difficultés financières et face à des sollicitations de plus en plus régulières des usagers bénéficiant d'une mesure d'ASLL classique, la fréquence des rencontres est de plus en plus importante puisque pour certains, elle est d'un ordre moyen de plus de 4h/semaine... Ceci ne comptabilise pas le travail administratif lié au suivi ainsi que les échanges partenariaux.

4. Les évolutions du service en 2023

4.1. La mise en place de réunions d'équipe spécifiques

Depuis 2023, afin de permettre une cohésion d'équipe, les travailleurs sociaux bénéficient d'une réunion mensuelle spécifique avec le Coordinateur de site et/ou la Directrice Adjointe. L'objectif est de pouvoir faire le point sur les situations les plus difficiles et d'obtenir un soutien ainsi qu'une validation hiérarchique si nécessaire.

Des réunions toutes les quinzaines, entre les travailleurs sociaux de l'ASLL sont également en place afin d'apporter un croisement des regards des professionnelles, une expertise complémentaire et l'élaboration de solutions pertinentes sur les parcours des personnes accompagnées.

4.2. Des temps d'aide à la pratique

Le service est de plus en plus confronté à des personnes en colère du fait de l'accroissement des difficultés socio-économiques et du manque de moyens. Cette colère peut également être générée par la barrière de la langue et les difficultés de compréhension vu le manque de moyens pour financer de l'interprétariat.

Afin de réagir au mieux face à ces comportements, un Groupes d'Analyse de la Pratique a été instauré avec un psychologue par l'employeur. Ce temps d'élaboration vise à soutenir la pratique des professionnels face à un environnement de plus en plus complexe.

Enfin, au cours de l'année 2023, le service Fonds de Solidarité Logement de l'Eurométropole de Strasbourg a organisé deux réunions « Petit Déjeuner » des partenaires intervenant dans le cadre de l'Accompagnement Social Lié au Logement afin d'aborder les difficultés que nous rencontrons, les pallier, fournir des informations qui nous permettent de nous tenir au courant des nouvelles lois et des dispositifs existants. Cela nous a permis de rencontrer nos collègues intervenant sur différents territoires, de s'inscrire dans des échanges intéressants et pertinents et de nous remettre en question sur notre pratique professionnelle.

B. L'EXPERIMENTATION DANS LE CADRE DU FONDS DE SOLIDARITE LOGEMENT/LOGEMENT D'ABORD (FSL/LDA)

Depuis 2021, l'Association Antenne rencontre des ménages orientés par le SIAO dans le cadre d'une expérimentation en lien avec la politique du Logement d'Abord financée par l'Eurométropole de Strasbourg.

Le SIAO nous demande de rencontrer, dans un mouvement « d'aller-vers », des personnes dépourvues de domicile et présentes sur le territoire de Strasbourg et le l'Eurométropole de Strasbourg, en vue de lui transmettre, par l'instruction d'une demande SI SIAO, un diagnostic social de chaque situation, de déterminer si elles sont en capacité d'accéder à un logement autonome (ou accompagné), d'évaluer les niveaux d'intensité d'accompagnement en fonction de leurs besoins et de transmettre des préconisations adaptées pour faciliter l'accès à un hébergement ou à un logement accompagné.

En plus du diagnostic social, si l'utilisateur ne bénéficie pas d'un accompagnement social extérieur au service, la mise en place d'un suivi social dit « Accompagnement Social Intermédiaire » est possible.

En 2021, notre service d'Accompagnement Social lié au Fonds de Solidarité Logement a été mandaté pour réaliser 14 diagnostics sociaux. En 2022, 14 bilans diagnostics supplémentaires nous ont été délégués. Enfin, en 2023, il s'agit de 39 bilans diagnostics délégués à l'Association Antenne, soit un total de 42 personnes.

1. Les évolutions au sein du service d'expérimentation FSL/LDA :

En 2022, nous avons constaté une augmentation du nombre d'accompagnements intermédiaires au sein de nos effectifs ce qui laissait peu de place à de nouvelles délégations de Bilan Diagnostique (dans le cadre de notre convention, il doit exister une file active de 15 Diagnostics Sociaux à réaliser).

Les accompagnements intermédiaires mis en place suite à la transmission des bilans diagnostics, nécessitent des rencontres régulières, soit une fréquence d'intervention d'un ordre de 1.5h à 2h par semaine en plus du travail administratif lié au suivi qui est plus ou moins variable en fonction des situations.

Suite à la réalisation des bilans diagnostics puis à la transmission des demandes insertion SI SIAO, certaines personnes sont accompagnées par notre service pendant une durée indéterminée dans l'attente d'une orientation vers une structure d'hébergement ou dans l'attente d'une attribution d'un logement social. Par conséquent, elles occupent une place importante au sein de notre file active et les délégations de bilans diagnostics à réaliser en sont impactées.

Afin de pallier à ces difficultés, le service Fonds de Solidarité Logement de l'Eurométropole de Strasbourg a octroyé un financement complémentaire à Antenne pour l'embauche d'un 0,5 ETP supplémentaire au sein du service Expérimentation FSL/LDA. Au mois de Mars 2023, un nouveau référent FSL/LDA a rejoint nos équipes.

L'arrivée d'un nouveau travailleur social a permis de fluidifier l'organisation du service puisque ses missions s'inscrivaient spécifiquement et uniquement dans le cadre du bon déroulement de l'expérimentation. En effet, il n'était pas amené à accompagner des ménages dans le cadre des mesures de FSL Classique (types ASLL Simple ou renforcé ; Diagnostic Social et Financier dans le cadre d'une Assignation en Justice etc...) comme les autres membres de l'équipe du service. Cette nouvelle équipe a permis de maintenir une file active régulière de l'ordre de 15 Bilans Diagnostics LDA/FSL.

2. Les diagnostics sociaux réalisés dans le cadre du dispositif de l'expérimentation FSL/LDA

Le SIAO renseigne des informations générales qu'il a en sa possession, telles que la situation administrative et professionnelle de la personne à rencontrer ainsi que son numéro de téléphone. S'ils existent, il nous indique également le nom et les coordonnées des professionnels intervenants auprès de l'utilisateur. Nous réalisons un travail d'investigation qui nécessite d'obtenir davantage d'informations concernant le ménage afin de réaliser au mieux le diagnostic social de la personne accompagnée.

Le diagnostic social nécessite l'adhésion de la personne dépourvue de logement. Cela suppose une dynamique d'échanges et d'informations qui nous permet d'évaluer sa situation globale. Ainsi, nous lui proposons un rendez-vous au bureau ou à l'extérieur afin de faciliter la rencontre. Un rendez-vous à l'extérieur de nos locaux permet un temps d'échange informel et facilite la création d'un lien de confiance.

Pour réaliser le diagnostic social, nous avons pu travailler en partenariat avec les différents acteurs sociaux du territoire (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 chaque situation.

Nous avons pu travailler la création d'un lien partenarial avec l'équipe du PAS SNCF qui accueille majoritairement un public en précarité qui ne dispose pas de son propre logement. En ce sens, nous avons pu organiser un temps de rencontre en date du 01/06/2023. Le PAS SNCF a pu, tout au long du reste de l'année 2023, identifier et orienter plusieurs personnes isolées ou plusieurs ménages, avec l'accord et par l'intermédiaire du SIAO, vers le service d'Expérimentation FSL/LDA.

Afin d'identifier d'autres partenaires en possibilité de nous orienter davantage de personnes signalées au SIAO en vue de la réalisation d'un bilan diagnostic, nous avons pu participer à une réunion en date du 26/10/2023 auprès de différents acteurs de la Veille Sociale de Strasbourg. Nous avons pu présenter le dispositif de l'Expérimentation FSL/LDA et par conséquent, être identifiés par de nouveaux partenaires.

Par ailleurs, des réunions mensuelles ou bimestrielles avec le SIAO et le FSL ont permis d'évaluer nos interventions et d'apporter des axes d'amélioration permettant d'agir dans l'intérêt des usagers pour répondre au mieux à leurs besoins. Ces réunions nous ont également permis d'effectuer des points ponctuels concernant la situation des usagers, de constater les évolutions afin de réévaluer si nécessaire les préconisations dans le cadre d'une demande insertion SI SIAO.

3. Caractéristiques des personnes accompagnées

3.1. La situation familiale et administrative

Situation administrative	2021	2022	2023
Nationalité Française	43%	36%	26%
Origine HORS Union Européenne	36%	21%	67%
Union Européenne	0%	0%	2%
Situation inconnue	21%	43%	5%

- Contrairement aux années précédentes, nous avons rencontré davantage de personnes de nationalité étrangère, soit 67%.
- Pour 5% 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.

Sexe	2021	2022	2023
Homme	100%	100%	83%
Femme	0.00%	0.00%	17%

A l'antipode des années passées, nous avons aussi rencontré des femmes, des couples et des familles. Ces publics ont pu être orientés vers le dispositif suite aux signalements effectués au SIAO par les nouveaux partenaires, dont le PAS SNCF.

Par ailleurs, tout au long de cette année, plusieurs personnes (des hommes et des femmes avec ou sans enfant) se sont présentées « par du bouche à oreille » au service d'ASLL à l'Association Antenne. Nous les avons accueillies et nous avons recueilli plusieurs informations les concernant afin de comprendre si leur situation globale leur permettait d'intégrer le dispositif, à savoir : si la situation liée au séjour était régulière, si elles étaient dépourvues de domicile et si elles n'étaient pas déjà accompagnées par un travailleur social. Après cela, nous avons signalé chaque situation au SIAO qui donnait, ensuite, son accord pour intégrer les personnes au dispositif de l'Expérimentation FSL/LDA.

Situation familiale connue	2022	2023
Célibataire	43%	62%
Marié	14%	14%
Divorce	0%	5%
Séparation	0%	2%
Veuf	0%	0%
Situation inconnue	43%	17%

L'isolement relationnel et familial constitue une caractéristique commune à chacun d'entre eux. La majorité des usagers entretient de rares relations avec son entourage familial. Mais certains possèdent des liens amicaux qui leur permettent d'être soutenus et qui participent au maintien de leurs relations sociales.

A noter qu'en 2023, nous avons rencontré puis accompagné 1 couple sans enfant ainsi qu'un couple avec un enfant majeur. Cela se démarque des années précédentes car nous n'avions accueilli que des personnes isolées.

3.2. Age des personnes accompagnées

Tranches d'âge des Usagers	2023
Entre 18 et 30 ans	43%
Entre 31 et 40 ans	33%
Entre 41 et 50 ans	12%
Entre 51 et 60 ans	12%
Entre 61 et 70 ans	0%

Tout comme l'année 2022, la tranche d'âge des personnes accueillies en 2023 la plus représentée est celle des 18 ans-30 ans, soit un effectif majoritaire de 43%. Suivi de 33%, des usagers âgés entre 31 ans et 40 ans et 24% âgés entre 41 ans et 70 ans.

3.3. La situation au regard de l'emploi et les revenus du public accompagné

Situation professionnelle	
Sans activité	52%
En activité professionnelle : CDD/CDI/Intérim	29%
En formation professionnelle	5%
En contrat d'insertion	7%
Situation inconnue	7%

Types de revenu	
Salaire	36%
Minimas Sociaux	38%
Chômage indemnisé	2%
Retraite	0%
Sans revenus	10%
Revenus non connus	14%

- En 2023, nos usagers sont principalement bénéficiaires des minimas sociaux soit 38%.
- Ils sont suivis de près, à 36%, par des personnes accompagnées qui occupent un emploi. Parmi elles, 47% occupent un poste en CDI, 20% en CDD, 20% en CDDI et 13% en intérim.

Malgré une situation précaire, en ce qui concerne les personnes aidées occupant une profession, leurs revenus leur permettraient d'accéder à un logement avec plus de facilité. Néanmoins, face à des délais très longs pour l'attribution d'un logement social, certaines personnes, épuisées par leur situation de précarité, décident de ne pas poursuivre ou de rompre leur contrat professionnel.

Nous notons que 14% des usagers entrent dans la catégorie des « revenus non connus » car il s'agit de personnes que nous n'avons pas pu rencontrer.

3.4. Type d'hébergement des personnes accompagnées au début de la prise en charge

	2021	2022	2023
A la rue	36%	36%	48%
Hébergement chez des tiers	7%	7%	33%
Hôtel 115/urgence	36%	14%	12%
Situation inconnue	21%	43%	7%

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.

Face à l'engorgement des structures d'hébergement et des hôtels, les bénéficiaires ont de plus en plus de difficultés à contacter le 115 ou à bénéficier de nuitées d'urgence. On retiendra également que, la période des fêtes de fin d'année a grandement fragilisé les personnes accompagnées car, malgré les sollicitations d'hébergement d'urgence, notre partenaire Action Logement n'était pas en possibilité de proposer des places disponibles à l'hôtel du fait de la présence des touristes.

3.5. Deux types de public constatés : les grands précaires et les nouveaux arrivants.

Au cours de notre intervention, nous avons distingué deux types de public rencontrés dans le cadre de l'Expérimentation FSL/LDA. Il s'agit de personnes en « grande précarité » ainsi que d'un public « nouveaux arrivants » sur le territoire français.

Souvent en situation de forte vulnérabilité, les parcours d'errance des personnes « grandes précaires » les ont, pour la plupart, éloignées des démarches administratives et ont impacté leur inscription dans la société, accentuant, de fait, fortement leur exclusion sociale. C'est pourquoi, pour une première rencontre, nous proposons principalement d'aller à la rencontre de l'utilisateur, dans un lieu neutre, autour d'un café ou d'un thé, afin de faciliter le contact et l'instauration d'une relation de confiance.

Lors de nos interventions, nous avons pu constater que le lien était difficile à créer et à maintenir. Certaines personnes sont en colère contre la société qui les a « abandonnés », d'autres n'ont plus confiance envers les institutions et les travailleurs sociaux. Pour d'autres encore, elles ont perdu patience face aux démarches administratives longues et fastidieuses.

Pour une grande majorité des personnes sans domicile « grands précaires », la situation n'a pas ou peu évolué de manière positive. L'accompagnement social n'a souvent pas abouti. Pour parler de chiffres, elles correspondent à 5 personnes orientées par le SIAO en 2023 et que nous avons rencontrées. Parmi elles, un accompagnement social intermédiaire est en cours et une personne est sortie du dispositif car elle bénéficiait d'un travailleur social. Trois accompagnements sociaux se sont soldés par un échec. Toutefois, nous leur offrons la possibilité d'un droit au retour, c'est-à-dire de prendre contact avec le service afin de solliciter un nouvel accompagnement social si elles le souhaitent.

A l'inverse, la préoccupation principale des « nouveaux arrivants » est d'accéder à un logement pour que, par la suite, ils puissent s'insérer professionnellement et se maintenir dans leur nouvel emploi. Leur situation régulière leur permet d'ouvrir des droits et de s'insérer petit à petit dans la société. Ils participent activement à la réalisation de leurs démarches et ils se rendent aux rendez-vous de manière assidue et régulière.

Nous devenons leurs principaux interlocuteurs et intervenants et face à une situation de rue difficile, ils sollicitent davantage notre aide pour sortir de la rue et mettre à jour leur situation. Ainsi, nous les rencontrons majoritairement dans nos locaux.

Toutefois, 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.

4. L'accompagnement social « intermédiaire » dans le cadre de l'Expérimentation FSL/LDA

L'accompagnement social intermédiaire a permis à la personne aidée de s'insérer ou de se réinsérer dans la société et d'être pleinement actrice en vue d'améliorer sa situation.

Les besoins en accompagnement émis par les personnes orientées nécessitent des fréquences d'intervention du service FSL assez soutenues, 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. Elles ont souvent délaissé les démarches, épuisées par leur parcours de rue.

La dématérialisation des services publics complique les tâches administratives pour certains des bénéficiaires car ils n'ont pas accès à des outils informatiques ou ils ne savent pas les utiliser.

Par ailleurs, certains accompagnés ont été confrontés aux difficultés administratives et sociétales qu'ils ne comprenaient pas : les longues procédures administratives, l'ampleur des démarches administratives et leur complexité, les délais d'attente pour obtenir une attribution d'un logement social etc.

Lorsqu'ils accèdent à un logement autonome au sein du parc social ou du parc privé, il leur est possible de bénéficier d'un Accompagnement Social Lié au Logement Classique au sein de notre service. Cela permet d'assurer une continuité de leur prise en charge, d'être en lien avec le même référent social et de sécuriser l'accès à leur premier logement en France. Si la barrière de la langue est trop présente, nous sollicitons une MAEL (Mesure d'Accompagnement à l'Entrée dans le Logement) pour qu'ils puissent être pris en charge dans de meilleures conditions.

S'ils accèdent à une structure d'hébergement ou qu'ils bénéficient d'une place en logement accompagné, notre intervention prend fin et le relais de l'accompagnement social est effectué avec le nouveau référent social. A plusieurs reprises, nous avons été confrontés aux peurs de certaines personnes aidées qui exprimaient un sentiment d'abandon ou à un sentiment d'incompréhension. Pour faciliter la passation, les rencontres tripartites sont priorisées entre le bénéficiaire, son référent FSL/LDA et son nouveau référent social.

5. Les résultats en termes d'accès à un hébergement ou à un logement autonome/accompagné

Demandes insertion transmises			
Préconisations	Nombre en 2021	Nombre en 2022	Nombre en 2023
Stabilisation/CHRS	5	4	13
Logement accompagné ou autonome	1	3	12
Total BD transmis	6	7	25

- En 2023, 39 Bilans Diagnostics ont été délégués à l'Association Antenne dont :
 - 25 bilans diagnostics ont pu être transmis au SIAO,
 - 1 bilan diagnostic est encore en cours de réalisation en 2024.
- Suite à la transmission des bilans diagnostics et à la mise en place d'un accompagnement social intermédiaire :
 - 2 personnes ont accédé à un logement accompagné via le dispositif du SIAO,
 - 4 personnes ont accédé à un logement social,
 - 1 personne a pu accéder à un logement au sein du parc privé,
 - 1 personne a pu accéder à un logement d'une autre catégorie.

A noter que 4 personnes ont changé de référent social en cours de leur prise en charge au service Expérimentation FSL/LDA. Le relais du suivi étant réalisé, nous ne savons pas si elles ont pu accéder à un hébergement ou à un logement par la suite.

Si sa situation ne lui permet pas d'accéder à un logement ou à un hébergement, une personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge sans limitation au sein de notre dispositif.

Afin de favoriser les chances qu'elle obtienne une solution d'hébergement plus rapidement, nous multiplions les préconisations sur sa demande SI SIAO et nous les modifions régulièrement selon l'évolution de sa situation et de son autonomie au quotidien.

- 13 Bilans diagnostics n'ont pas pu aboutir car :
 - 4 personnes étaient déjà accompagnées par un travailleur social,
 - 2 personnes possédaient déjà une demande SI SIAO et ont pu accéder à une structure d'hébergement,
 - 6 personnes n'ont pas été rencontrées par notre service car elles ne répondaient pas à nos sollicitations ou n'adhéraient pas à la prise en charge,
 - 1 personne était incarcérée.

L'expérimentation que nous avons réalisée depuis 2021 nous a permis de découvrir une nouvelle pratique destinée à prioriser « l'aller-vers » afin de s'adapter au mieux aux difficultés et aux particularités d'un public vivant à la rue. Certaines personnes, étaient très éloignées des démarches mais l'accompagnement social que nous leur avons proposé leur a permis de s'inscrire dans une dynamique et une mobilisation plus importante afin que leur situation puisse évoluer positivement. Cela a permis, pour certaines, d'accéder plus rapidement à un logement pérenne.

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

Le Service Intermédiation Locative pour familles réfugiées

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 2023 :

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.)

Le SHR est un dispositif de mise à l'abri et d'hébergement d'urgence financé par la DDETS (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et de la Solidarité) du Bas-Rhin. Il a vu le jour en 2008.

Au fil des années d'existence, il est passé d'un public couple, pour devenir exclusivement réservé à la mise à l'abri des femmes isolées à la rue, dans le cadre d'un accueil inconditionnel.

Initialement, sa capacité d'accueil était de 30 places, uniquement ouvert la nuit, jusqu'en 2019. Au moment du confinement, il est devenu un service en ouverture continue H24, 7 jours sur 7. Au sortir de la crise sanitaire, le dispositif a été pérennisé sur la base de nouvelles modalités d'accueil et de prise en charge. Le SHR fonctionne désormais sur la base de 43 places, distinguées en deux temporalités et avec deux modalités d'accueil et de prise en charge, sur orientations du Service Intégré Accueil et d'Orientation (SIAO 67) :

Première modalité d'accueil : 20 places de roulement 115 pour une période courte de mise à l'abri d'urgence sur orientation exclusive du 115. Malgré une courte période de mise à l'abri (7 nuits), ce passage donne lieu à l'établissement d'un diagnostic de 1^{er} niveau, remonté au SIAO67 afin d'adapter la suite de parcours de la personne hébergée.

Deuxième modalité d'accueil : 23 places dites d'Urgence Posée pour une période d'hébergement de quelques mois via le SIAO 67. Ce passage donne lieu en principe à l'établissement d'un diagnostic approfondi et la mise en œuvre des premiers jalons vers une solution de logement ou d'hébergement permettant de sortir de la mise à l'abri d'urgence.

Les locaux se situent au 6 rue Antoine de Saint Exupéry, au Neuhof, dans un immeuble d'habitation sociale, partagé avec d'autres dispositifs d'associations partenaires et des locataires en titre.

1.1. Orientation et premier accueil des femmes

Pour la partie mise à l'abri d'urgence (20 places), la personne est orientée par le 115, suite à un signalement des partenaires auprès du SIAO 67 ou par appel de la personne elle-même au 115. L'offre étant plus faible que la demande, les places sont attribuées selon des critères de priorité à la discrétion de la veille sociale (le 115) et parfois en fonction des dernières mises à l'abri d'urgence dont la personne a pu bénéficier. La liste des personnes orientées est alors communiquée au SHR par mail.

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 sur les places de mise à l'abri, une candidature peut être formulée auprès de l'équipe sociale du SIAO 67 pour un transfert sur les places d'Urgence Posée. Par ailleurs, la veille sociale concentre d'autres candidatures pour ces places, lorsque l'une d'entre elles est vacante, une femme est orientée 14 jours en évaluation. Si l'orientation est confirmée, l'intervenante sociale fait signer un contrat de séjour (de 3 mois renouvelables).

1.2. Organisation du service

Les femmes 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. Celles qui bénéficient de ressources, quant à elles, s'acquittent d'une participation financière.

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'équipe d'accueil répond aux questions, apaise et rassure les femmes hébergées, dans plusieurs langues maîtrisées (au total, presque une dizaine).

La Travailleuse Sociale auprès des femmes hébergées sur les places de « roulement 115 » reçoit les personnes mise à l'abri sur rendez-vous, durant leur cycle d'orientation, du lundi au vendredi de 10h à 17h et effectue un diagnostic social. Elle préconise des orientations.

L'Intervenante Sociale en charge de l'accompagnement des personnes hébergées sur des places d'Urgence Posée assure l'accompagnement global des femmes 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. Entretiens diagnostics et accompagnement mise en œuvre par la Travailleuse Sociale des places de roulement 115

Après avoir présenté son rôle et ses missions, la Travailleuse Sociale Roulement 115 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'orientation et la redirection vers des services adaptés, l'adaptation des conditions d'hébergement et l'orientation éventuelle vers un futur dispositif.

Au vu de leur 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'issue de cet entretien, la Travailleuse Sociale Roulement 115 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'Urgence Posée qui restera sous réserve d'un arbitrage du SIAO 67. Aucune orientation ne se fait de manière directe.

La Travailleuse Sociale Roulement 115 propose un accompagnement social aux personnes hébergées dans le cadre d'une coordination de parcours. Elle coordonne les démarches lorsque la personne a déjà un référent social extérieur identifié et assure le début d'un accompagnement global lorsque la personne hébergée n'a aucun référent extérieur dans le cadre d'un suivi social, en attendant la mise en place d'un suivi extérieur adapté.

L'objectif principal est de favoriser l'insertion sociale de la personne mise à l'abri 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.

Enfin, la Travailleuse Sociale Roulement 115 veille au bon déroulement du séjour des femmes hébergées. Pour ce faire, elle est amenée à effectuer des médiations au sein des chambres de mise à l'abri.

1.4. L'Accompagnement social global mis en œuvre par l'Intervenante Sociale auprès des femmes hébergées en Urgence Posée

L'accompagnement proposé consiste à :

- Analyser la situation et établir un diagnostic social approfondi 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'Intervenante Sociale Urgence Posée 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. Elle est également amenée à veiller au respect du règlement de fonctionnement par chaque personne accueillie.

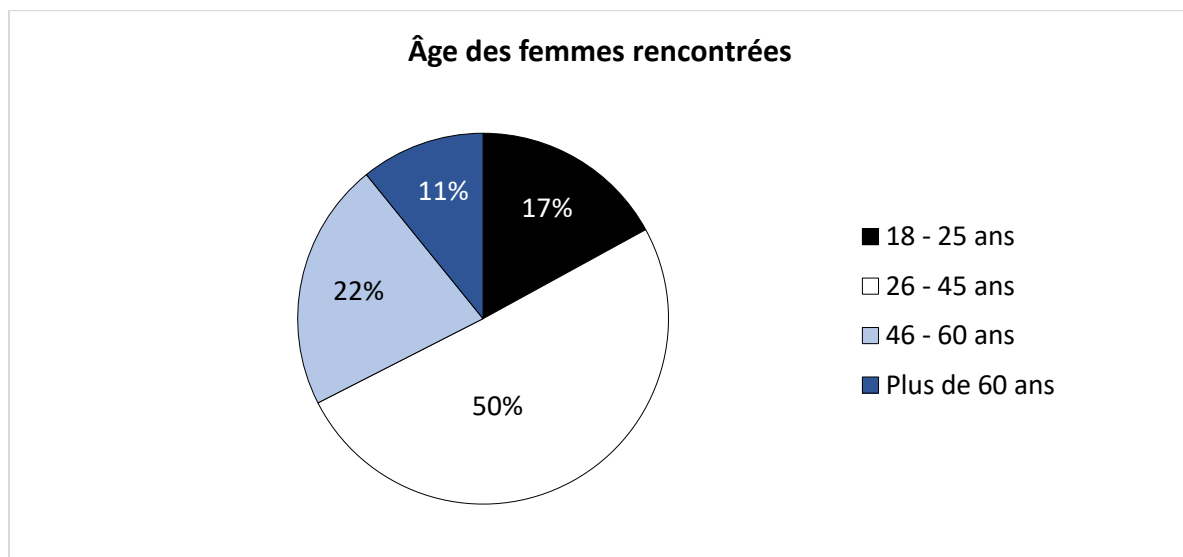
2. Bilan global de l'année 2023

Durant l'année 2023, 403 femmes ont été orientées sur l'ensemble des places de roulement et d'urgences posées au SHR par le 115 et le SIAO.

Parmi elles, sur les places de roulement 115, 323 se sont présentées et 80 n'ont pas accepté la place proposée ou ne se sont pas présentées. Les 323 femmes hébergées au total représentent un total de 7071 nuitées pour la partie roulement. Avec une moyenne de 7 nuits par personne. En moyenne, chaque femme a accédé à 3 périodes d'hébergement. Parmi elles, 59 étaient déjà présentes en 2022.

En 2023, 49 femmes différentes ont été hébergées sur le dispositif d'Urgence Posée. Parmi elles, 26 ont basculé du roulement 115 vers l'Urgence Posée. Le dispositif Urgence Posée comptabilise un total de 8141 nuitées réalisées.

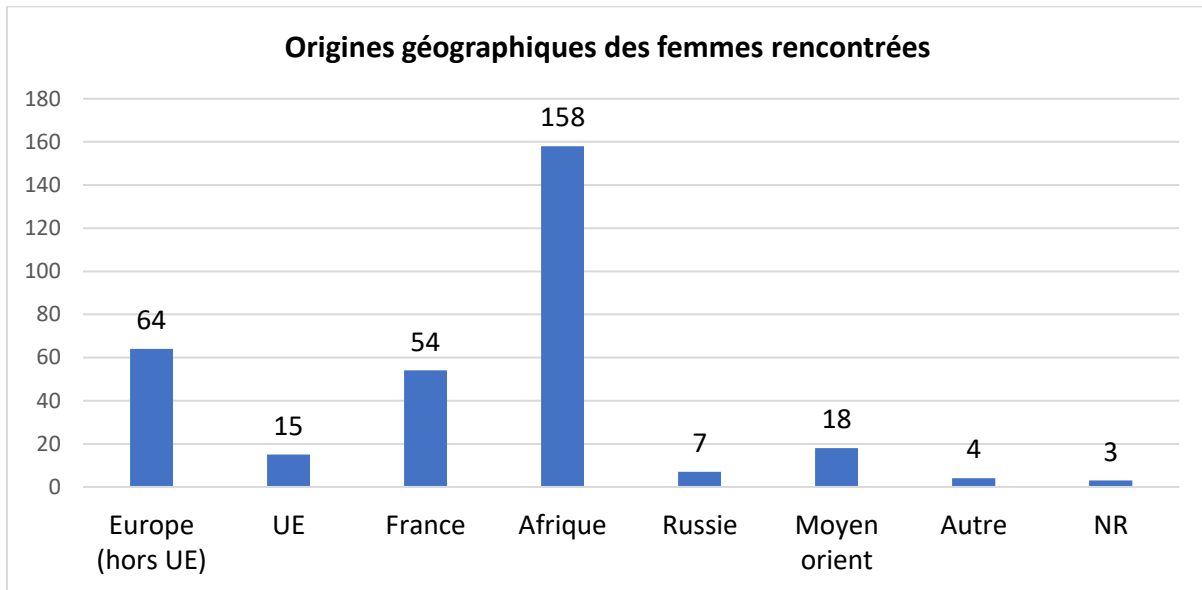
2.1. Tranches d'âge des femmes hébergées en 2023



En 2023, le service SHR a hébergé 323 femmes différentes, dont 55 femmes de 18 à 25 ans, 163 femmes de 26 à 45 ans, 70 femmes de 46 à 60 ans et 35 femmes de plus de 60 ans. La moitié des femmes hébergées avait entre 26 et 45 ans mais toutes les catégories d'âge sont représentées. La moyenne d'âge des femmes hébergées en 2023 est de 40 ans. En 2023, la plus jeune femme accueillie avait 18 ans et la plus âgée 77 ans.

2.2. Pays d'origine des femmes hébergées en 2023

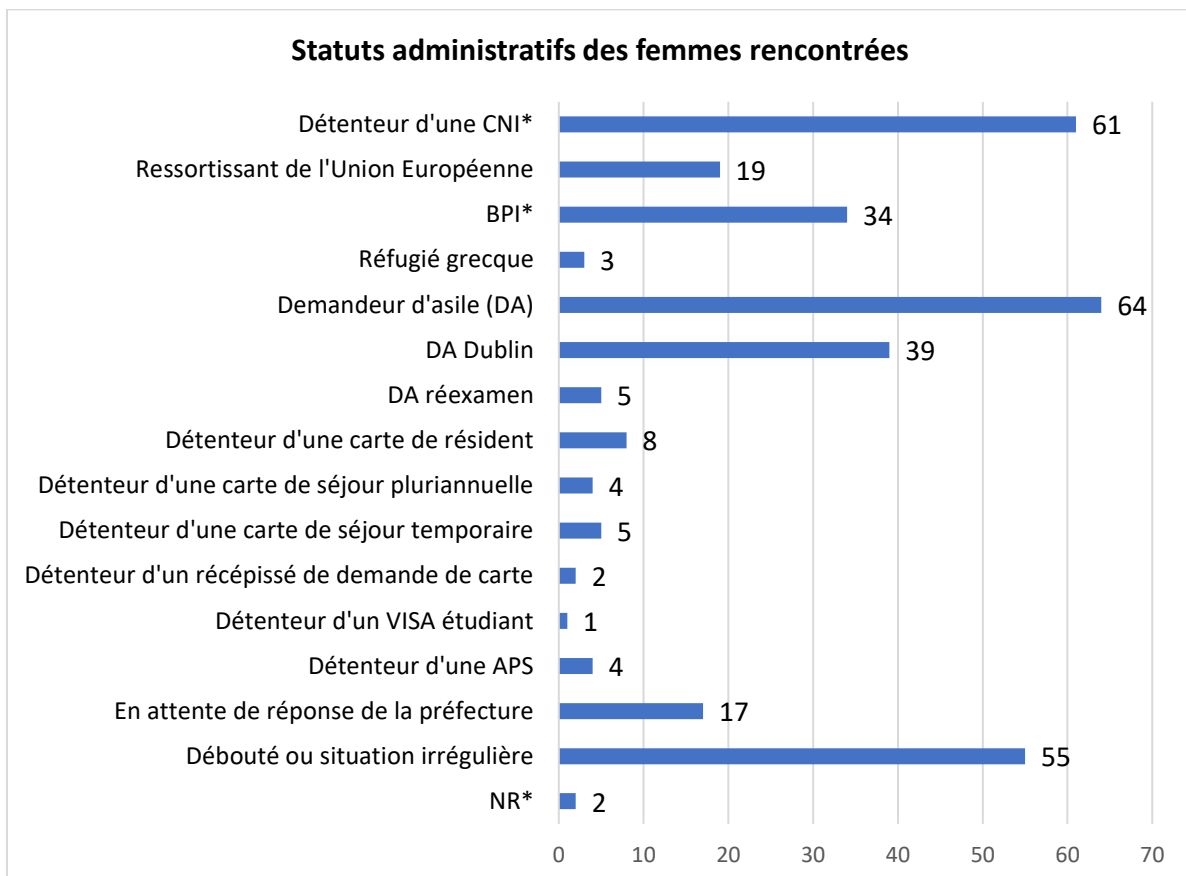
Le service accueille des femmes d'origine géographique très diversifiée. En effet, 51 nationalités différentes sont représentées. Cette richesse de cultures nécessite un accompagnement social adapté et fait appel, au quotidien, aux capacités de décentration de l'équipe du SHR afin de comprendre et de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



*NR : Non renseigné ; UE : Union Européenne

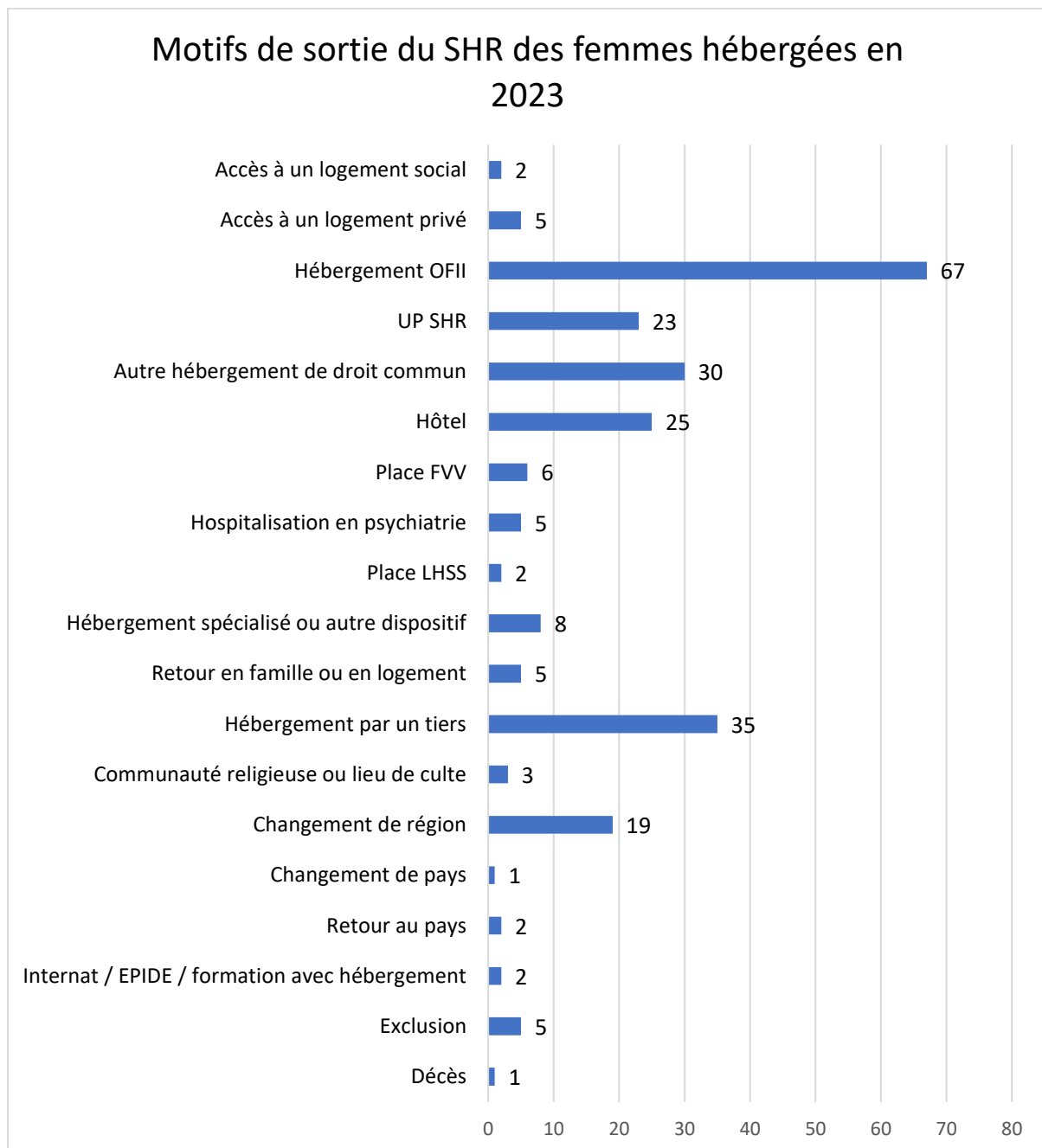
La majorité des femmes hébergées viennent d'un pays africain, représentant environ 49% d'entre elles. En 2023, l'Europe (France/UE/hors UE) est moins représentée qu'en 2022, baissant de 48% à 41% des femmes accueillies.

2.3. Statuts administratifs des femmes hébergées en 2023



Les femmes hébergées en 2023 étaient majoritairement en demande d'asile « classique » (20%) et de nationalité française (19%) mais leurs statuts sont très variés.

2.4 Motifs de sortie du SHR des femmes hébergées en 2023



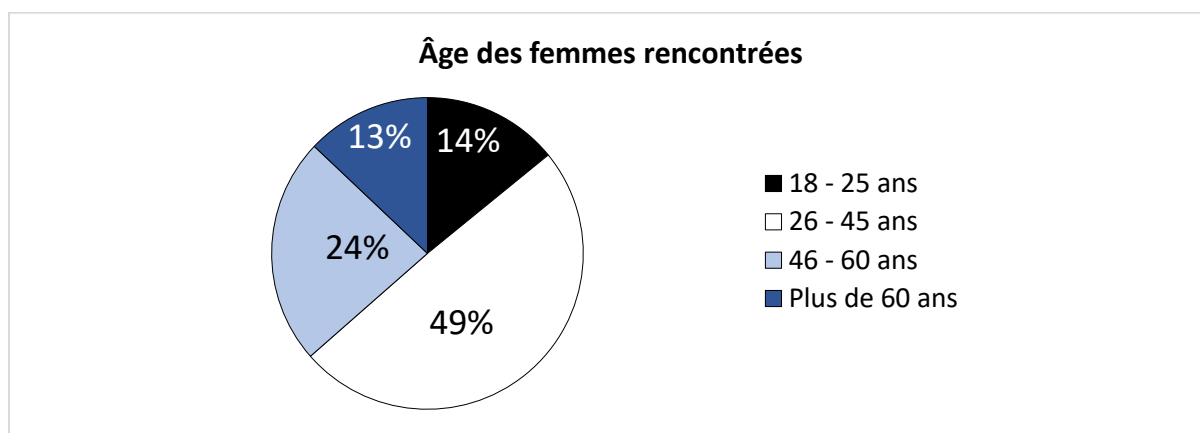
En 2023, 246 des 323 femmes hébergées soit 76% n'ont plus été hébergées au SHR et/ou n'ont plus fait appel au 115, pour différents motifs. Elles ont principalement accédé à un hébergement OFII ou trouvé une solution chez un tiers.

3. Focus sur les caractéristiques des femmes hébergées sur les places de roulement 115 durant l'année 2023

Du 01/01/2023 au 31/12/2023, la Travailleur Sociale a pu rencontrer 255 femmes différentes sur les 323 hébergées, soit 79%. Il y a donc 68 femmes hébergées qui n'ont pas pu bénéficier d'un premier entretien de diagnostic pour diverses raisons (refus d'entretien, réorientation avant entretien, exclusion, troubles psychiatriques importants, etc.).

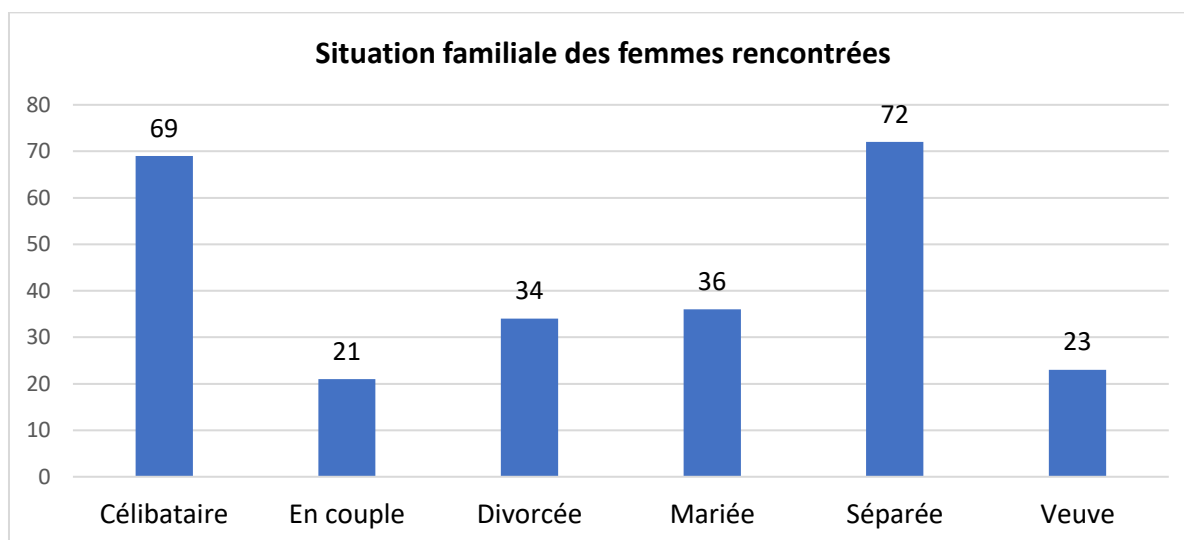
3.1. Caractéristiques des femmes rencontrées en 2023

Répartition par catégorie d'âge :



En 2023, 255 femmes différentes ont été rencontrées, dont 36 femmes de 18 à 25 ans, 126 de 26 à 45 ans, 60 de 46 à 60 ans et 33 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 rencontrées est de 41 ans.

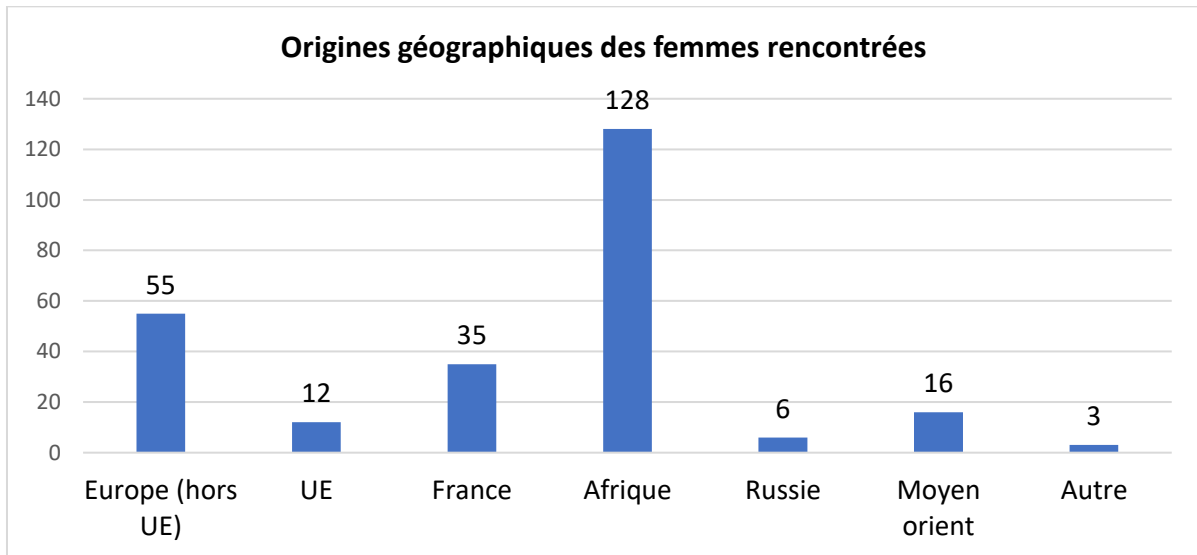
Situation familiale des femmes rencontrées :



En 2023, la majorité des femmes était séparée (28%). De plus, 78% des femmes étaient isolées contre 22% de femmes dans une relation (en couple ou mariée). Cela s'explique par le fait qu'une séparation peut engendrer la perte de son domicile ou le départ de son pays d'origine. 27 femmes rencontrées étaient également enceintes (11%). 145 femmes hébergées étaient mères (57%) et elles avaient en moyenne un enfant.

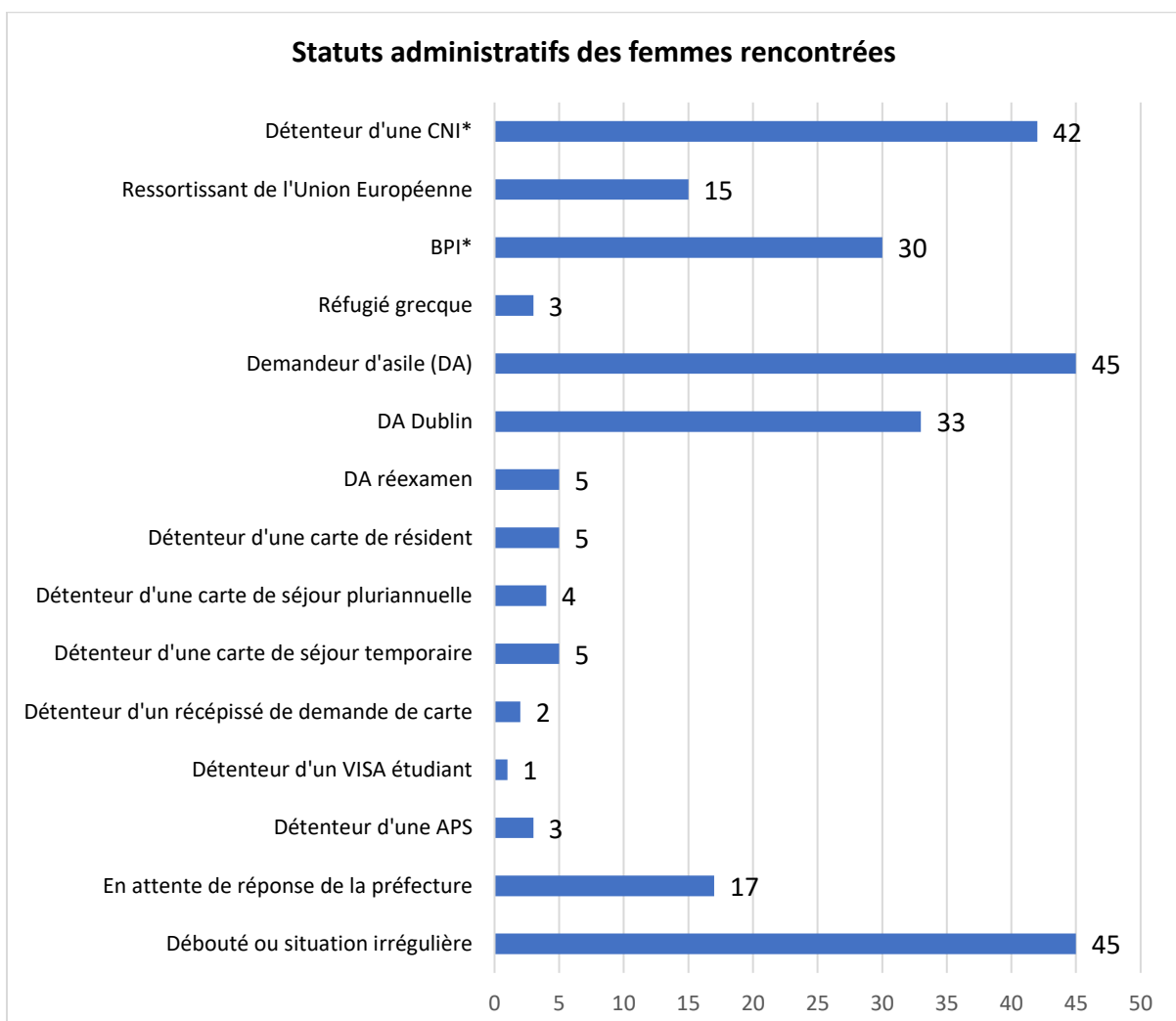
Pays d'origine des femmes rencontrées :

Le service accueille des femmes d'origine géographique très diversifiée. En effet, 45 nationalités différentes étaient représentées par les femmes rencontrées. Cependant le pays le plus représenté reste la France.

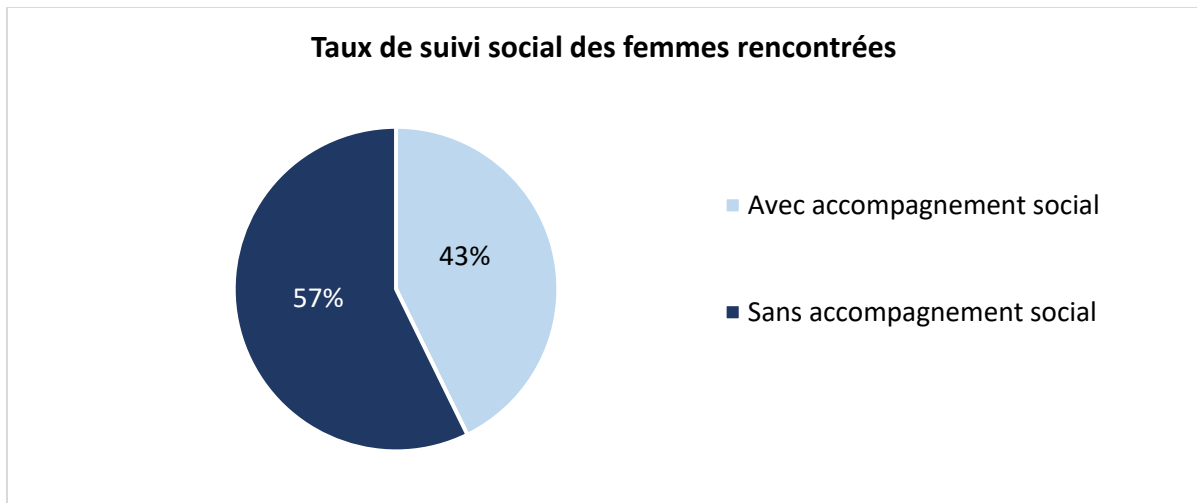


En 2023, les femmes rencontrées venaient majoritairement d’Afrique (50%) et d’Europe (26%). Donc prendre en compte les différences de culture de chacune est une nécessité dans le quotidien du service.

Statuts administratifs des femmes rencontrées :

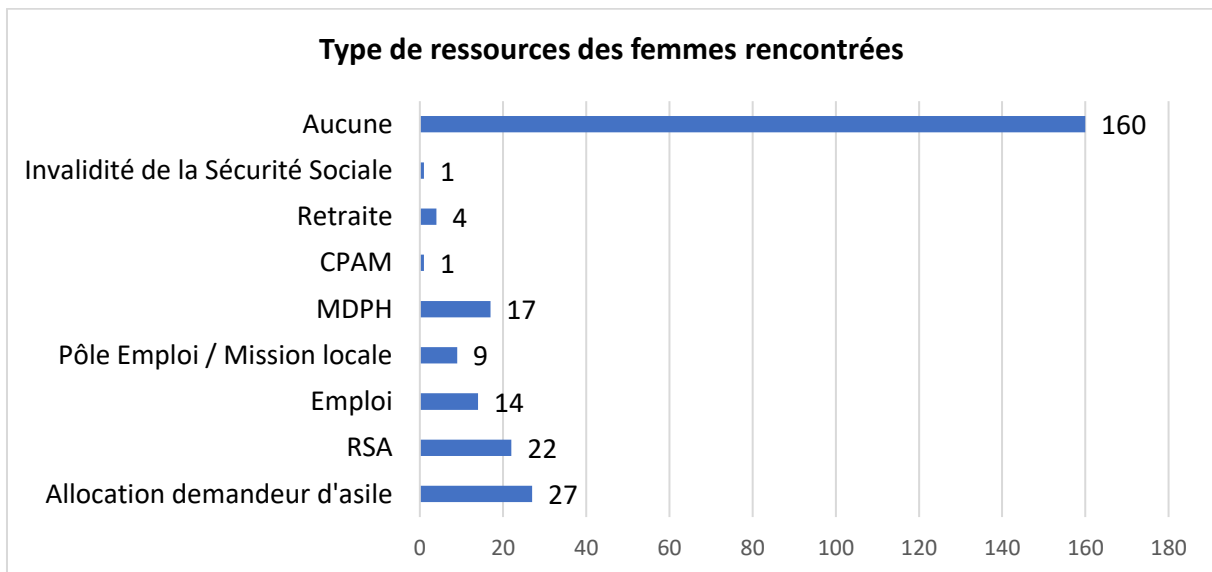


Suivi social des femmes rencontrées :



En 2023, seules 43% des femmes rencontrées bénéficiaient d'un accompagnement par un référent extérieur. 57% des femmes hébergées n'avaient pas de référent social extérieur. Dès lors, l'hébergement d'une durée de 7 jours, ne permet de s'atteler qu'à la résolution des thématiques les plus urgentes.

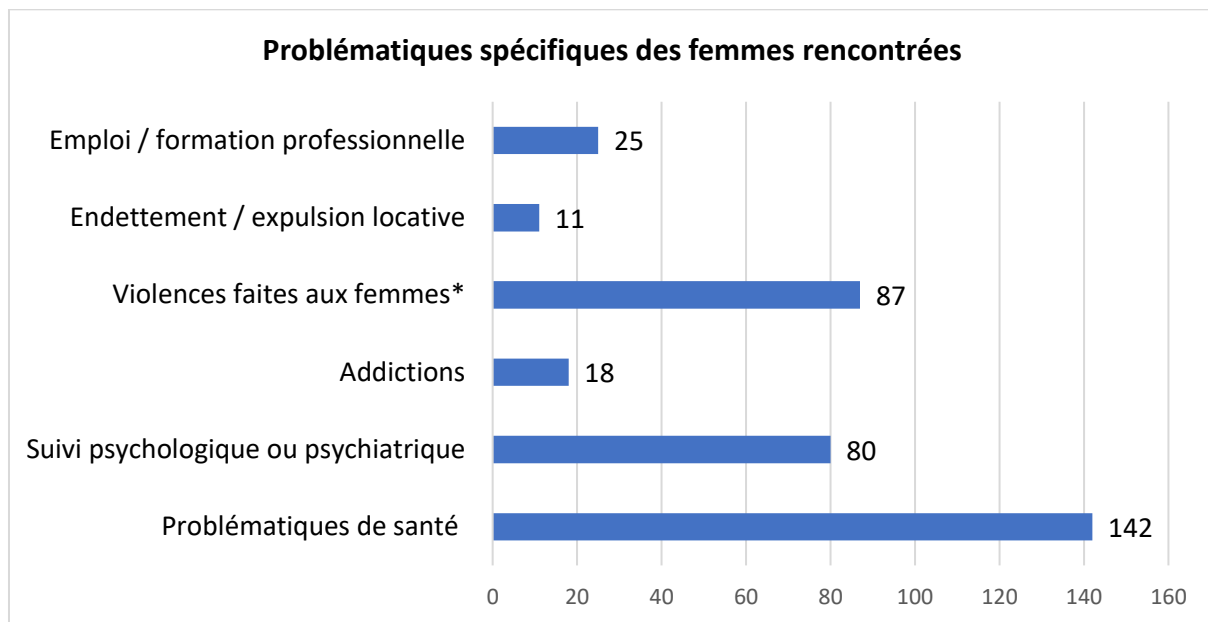
Ressources financières des femmes rencontrées :



La majorité (63%) des femmes rencontrées en 2023 n'avait aucune ressource financière. Pour cette raison, la travailleuse sociale a été régulièrement amenée à proposer des orientations vers les distributions alimentaires assurées par les structures caritatives du territoire.

3.2. Problématiques spécifiques des femmes rencontrées

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



En 2023, 56% des femmes hébergées rencontraient des problématiques de santé et 31% avaient besoin d'un suivi psychologique ou psychiatrique. Pour cela, l'équipe du SHR 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, 34% des femmes rencontrées ont fait part de cette difficulté, actuelle ou passée, en France ou dans leur pays d'origine. Ce taux est en augmentation depuis 2022, où il atteignait 14% et a nécessité d'intensifier le partenariat avec les structures spécialisées. De nombreux types de violences différents ont été évoqués et une orientation vers les structures adaptées a toujours été proposée ainsi qu'un accompagnement psychologique.

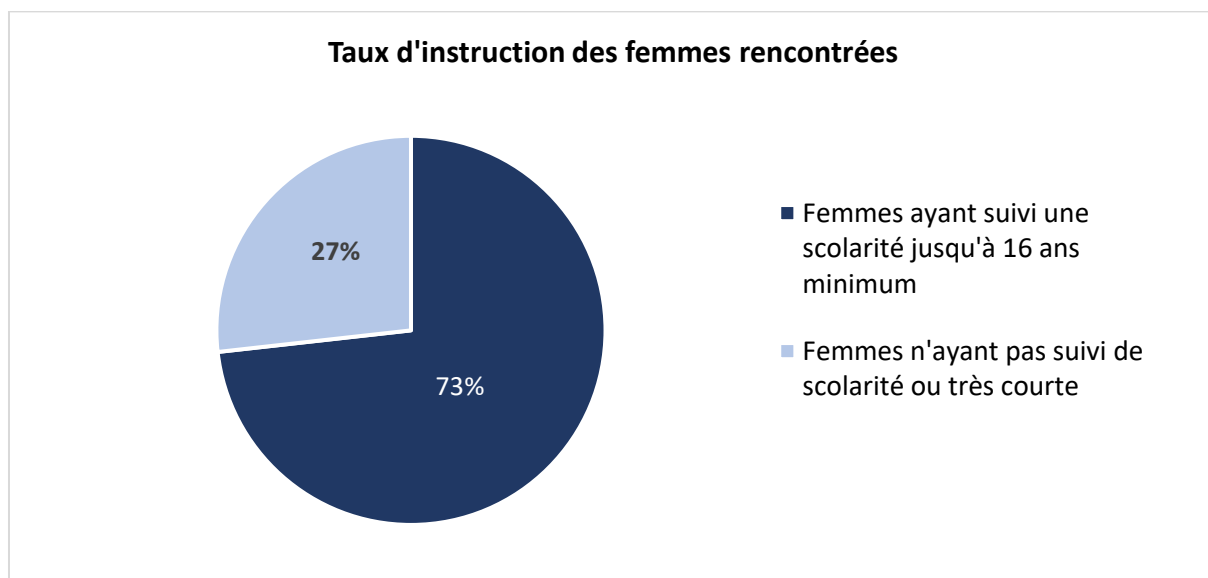
4% des femmes rencontrées sortaient d'une situation d'endettement et se sont retrouvées sans domicile à la suite d'une expulsion locative.

10% 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 alors qu'un retour à la rue régulier les met en difficulté.

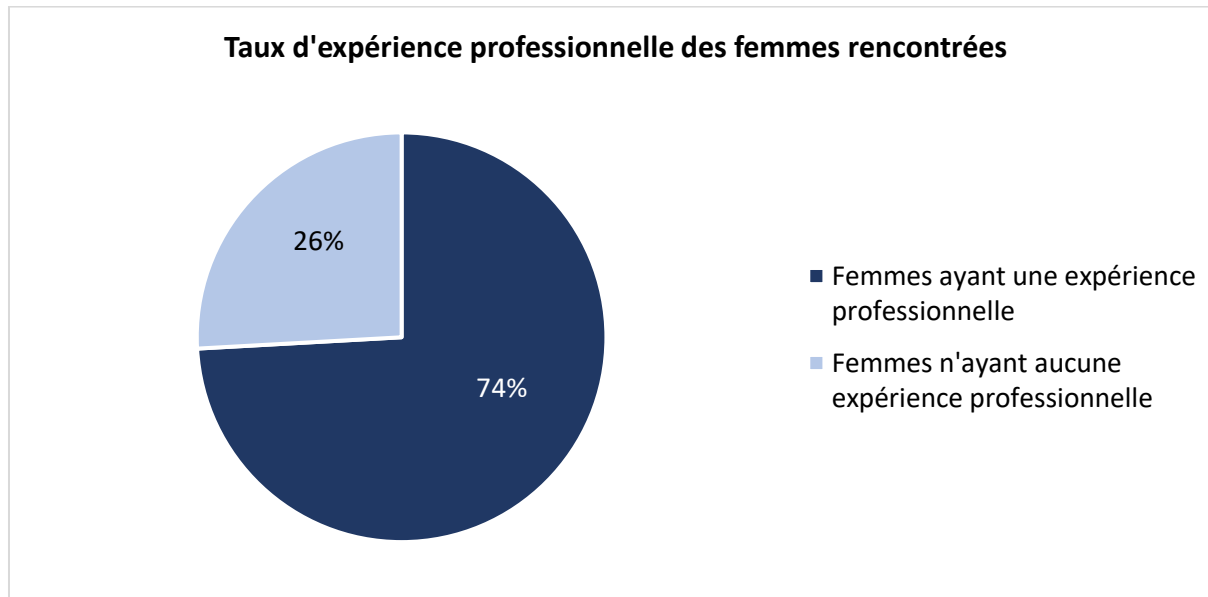
La Travailleuse Sociale Roulement 115 essaye alors de trouver rapidement une solution d'hébergement plus stable. En ce sens, de nombreuses orientations vers le service HVP (Hébergement à Visée Professionnelle) d'Antenne ont permis aux femmes en emploi d'accéder à une place pérenne et de consolider leur situation d'emploi afin d'atteindre un logement autonome.

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

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

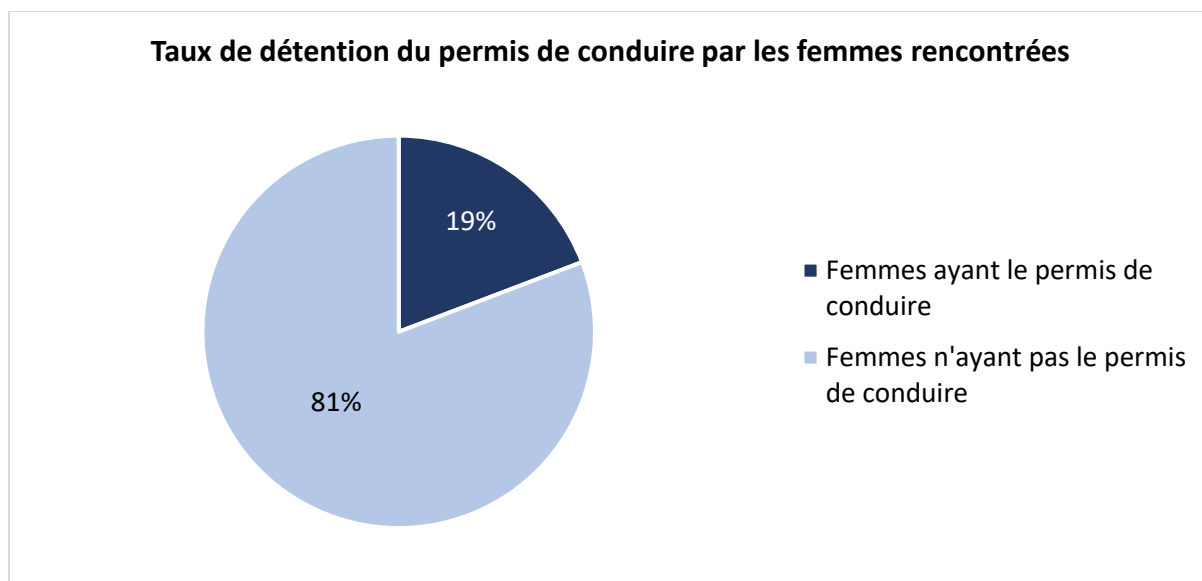


73% des femmes rencontrées avaient suivi une scolarité jusqu'à environ 16 ans minimum. Elles savaient alors écrire et lire dans leur langue maternelle, ce qui favorise l'apprentissage du français et la compréhension du système français. De plus, certaines femmes sont allées jusqu'à plusieurs années d'études à l'université et pourraient faire valoir un certain niveau d'études en France.



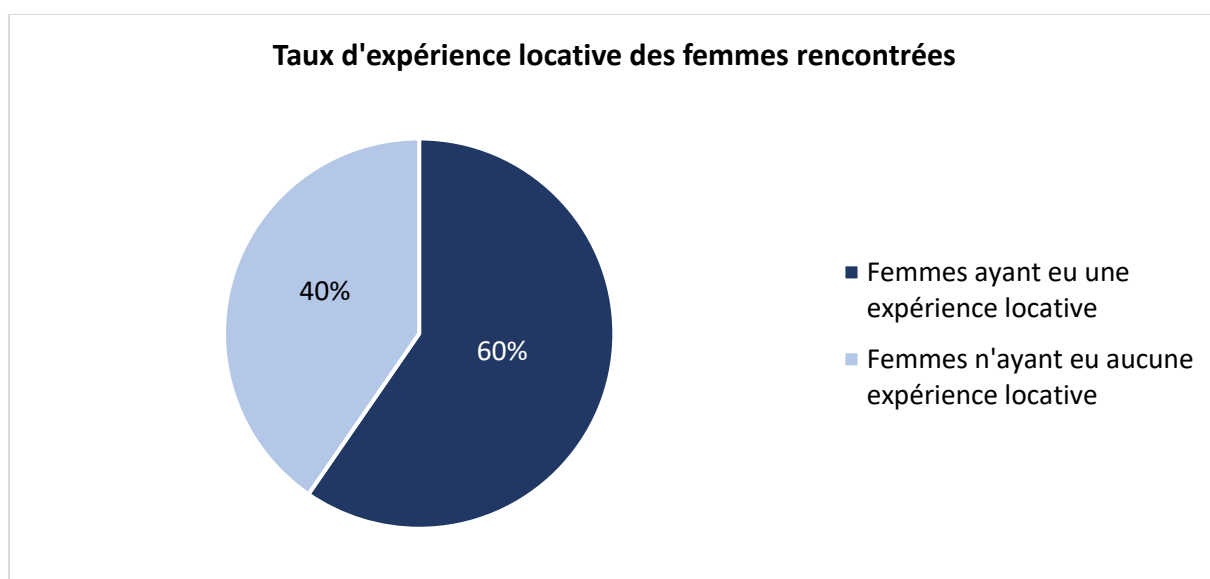
La majorité des femmes rencontrées (74%) a déjà eu au moins une expérience professionnelle et aura plus de facilités à accéder à un emploi une fois le statut administratif obtenu ou une fois la situation sociale stabilisée.

Détention du permis de conduire par les femmes rencontrées :



Seules 19% des femmes rencontrées détenaient un permis de conduire (français ou étranger). Cela peut représenter un bon indicateur de leur accès à l’instruction dans le pays d’origine et de leur degré de mobilité en cas de recherche d’emploi en France.

Expérience locative des femmes rencontrées :



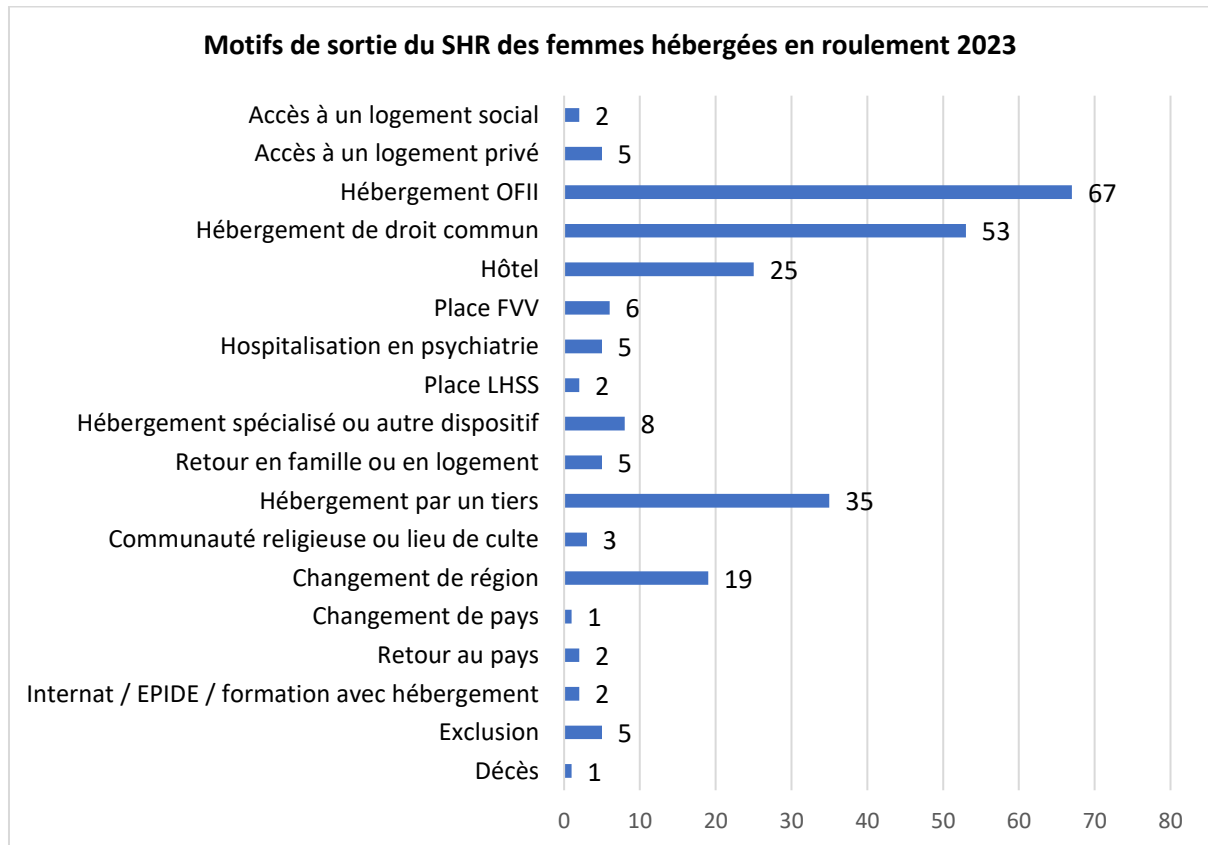
152 femmes rencontrées avaient déjà eu une expérience locative, en France ou à l’étranger, ce qui favorise le travail d’orientation à mener afin de trouver le type d’hébergement adéquat ou l’accès à un logement autonome.

Langues maîtrisées par les femmes accueillies :

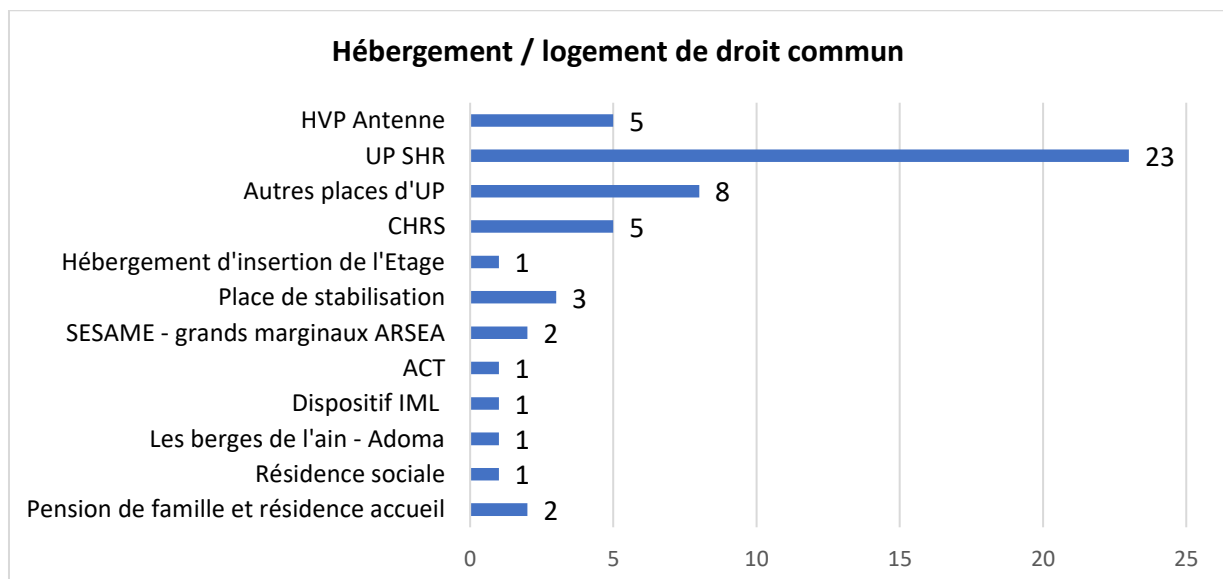
En 2023, les langues les plus représentées étaient le français, le russe et l’anglais. 39% des femmes rencontrées ne maîtrisaient pas le français. La barrière de la langue reste donc une difficulté majeure dans les démarches à réaliser.

3.4. Les sorties du roulement en 2023

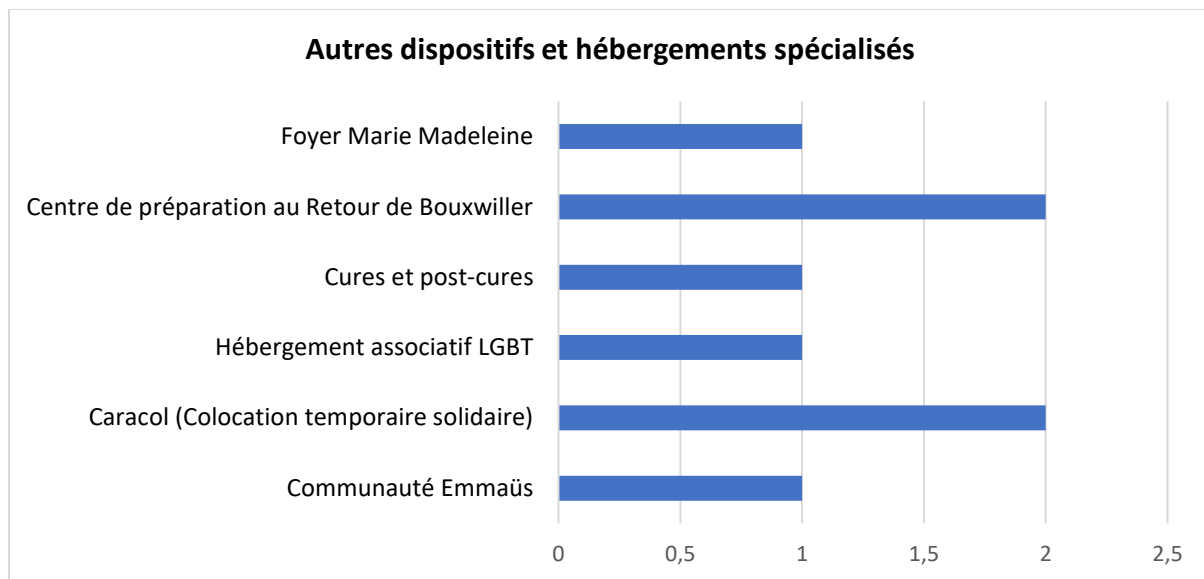
En 2023, 246 des 323 femmes hébergées soit 76% n'ont plus été hébergées au SHR (et n'ont plus fait appel au 115), pour différents motifs. Elles ont principalement accédé à un hébergement via l'OFII (27%) ou trouvé une solution d'hébergement chez un tiers (14%). Grâce à un travail précis d'orientation 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.



Différentes orientations ont été validées sur des dispositifs de droit commun :



D'autres dispositifs et hébergements spécialisés ont été proposés aux femmes hébergées :



3.5. Points remarquables des places roulement 115 du SHR durant l'année 2023

3.5.1. La mise en place d'un nouveau partenariat pour la prise en charge médicale des femmes accueillies

De manière générale, les problèmes de santé sont fréquents chez les femmes hébergées au SHR. Durant l'année 2023, 56% des femmes rencontrées avaient des problématiques de santé et un suivi médical.

Pour ces raisons, un nouveau partenariat a été développé en 2023 avec l'Escale Saint Vincent, proposant des places LHSS (Lits Halte Soins Santé) afin de favoriser l'accès à ce type de places et coordonner au mieux les soins.

Ce partenariat consiste en une permanence hebdomadaire de leur équipe mobile au sein du SHR. L'équipe rencontre les femmes ayant des problématiques de santé, identifiées au préalable par la travailleuse sociale lors d'un entretien ou par l'équipe d'accueil lors d'échanges informels. L'équipe mobile intervient alors sur différents axes :

- Coordination des soins de la femme rencontrée (prise de rendez-vous, examens, etc.)
- Favorisation de l'accès aux soins
- Explication et « traduction » des documents médicaux aux femmes rencontrées pour leur permettre de rester actrice de leur démarche de soins
- Soins infirmiers
- Demandes de places en LHSS (dossier d'admission et identification des profils correspondants)
- Explication de l'état de santé de la femme rencontrée à la travailleuse sociale afin de permettre la bonne compréhension des enjeux de la situation et de la mobilité de la personne

Au cours de l'année 2023, plus de 70 entretiens ont pu être menés durant ces permanences.

De plus, 31% 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 Centre Médico-Psychologique a été maintenu en 2023 et a permis 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, accrues par les délais d'attente longs avant un premier rendez-vous au CMP. L'équipe du SHR est alors parfois obligée de pallier l'urgence et de faire appel aux secours pour garantir la sécurité des femmes (plusieurs orientations vers les urgences psychiatriques en 2023).

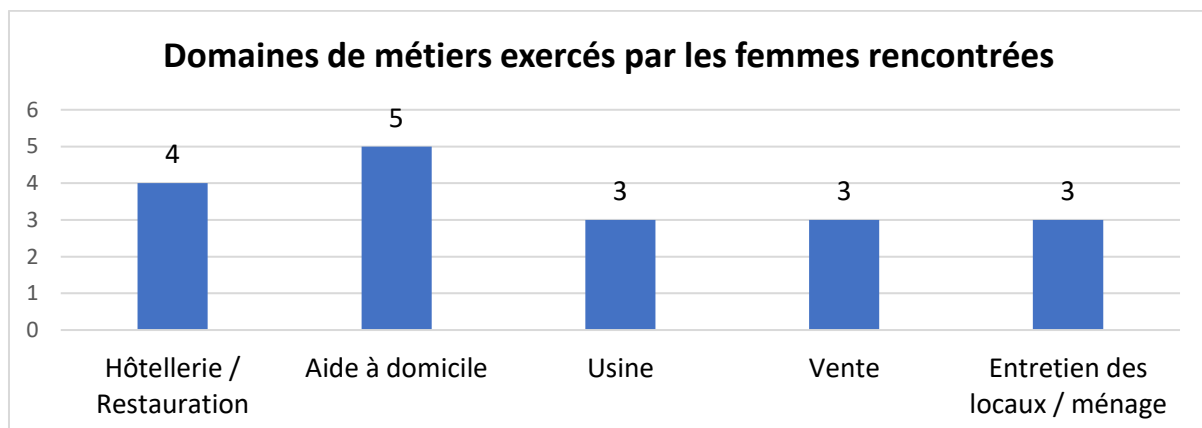
3.5.2. La situation professionnelle des femmes rencontrées

En 2023, le taux de femmes en emploi ou formation professionnelle a augmenté. On note également une croissance du taux de femmes très proches de l'emploi. En effet, en 2023, 28 femmes rencontrées (soit 11%) exerçaient un emploi ou suivaient une formation professionnelle malgré la précarité de leur situation, contre seulement 6% en 2022. Les demandeuses d'emploi (indemnisées) ont également été plus nombreuses en 2023. 9 femmes rencontrées bénéficiaient d'une allocation de Pôle Emploi ou de la Mission Locale (soit 4%), contre seulement 2% en 2022.

Parmi les 255 femmes rencontrées, seules 107 bénéficiaient d'un statut administratif permettant d'occuper un emploi. 100% des femmes ayant un titre de séjour pluriannuel ou un récépissé de demande de carte de séjour étaient en emploi. De plus, parmi les femmes ayant un statut compatible, certaines (54 soit 51%) ne sont pas en capacité d'occuper un emploi, pour de multiples raisons (âge, problèmes de santé, handicap, addictions).

Seules 53 femmes étaient donc en pleine capacité d'occuper un emploi et parmi elles, 1 femme sur 2 environ était en emploi ou formation professionnelle, pour un total de 25. Parmi ces 25, 18 notamment étaient en emploi. Leurs contrats de travail étaient majoritairement des CDI (72%) et majoritairement à temps plein (67%).

Les domaines de métiers les plus représentés étaient les métiers les plus sous tensions :



Cette situation d'emploi favorise les démarches d'orientation menées mais peut être très difficile à gérer pour la femme accueillie. Concilier la vie en collectivité, les changements réguliers de structure d'hébergement (avec des horaires d'accueil), les passages à la rue, les appels quotidiens au 115, avec la situation d'emploi ou de recherche d'emploi confronte ces femmes à de nombreuses difficultés.

Souvent amenées à dissimuler la précarité de leur situation à leur employeur pour préserver leur emploi, elles sont régulièrement dans une situation psychologique fragile. Elles ont également moins de temps à consacrer aux rendez-vous administratifs pour l'avancement de leur situation et allouent souvent la majorité de leur budget à l'hébergement ou à l'alimentation (financement d'hôtel pour ne pas être à la rue, budget alimentaire important en l'absence d'accès à une cuisine, etc.). De ce fait, elles nécessitent un accompagnement adapté à ces enjeux afin de stabiliser au mieux leur situation et accéder à une place d'hébergement d'insertion.

3.5.3. L'évolution de la situation administrative et financière des femmes rencontrées

En 2023, le taux de femmes en situation régulière a augmenté. Le SHR, par rapport à 2022, a accueilli davantage de femmes françaises ou ressortissantes de l'Union Européenne, bénéficiaires d'une protection internationale ou titulaires d'une carte de résident.

Toutefois, malgré l'augmentation du taux d'emploi et du taux de personnes en situation régulière parmi les femmes rencontrées, le taux de femmes sans ressources est stable et ne diminue pas.

Cette stabilité peut s'expliquer par l'augmentation du taux de jeunes de moins de 25 ans et de femmes de plus de 60 ans, mais également par les difficultés administratives rencontrées. Malgré un droit à des aides sociales (pour les femmes âgées de plus de 25 ans), le manque d'accompagnement social ou les changements de région bloquent leurs dossiers.

En effet, les femmes en demande d'asile sont généralement orientées par l'OFII vers une autre région et donc sont amenées parfois à changer à nouveau de région lors de l'obtention de la protection internationale. Les femmes de droit commun avec des problématiques de santé psychiatriques sont également amenées à changer de région pour éviter des hospitalisations ou lorsqu'elles ne souhaitent plus adhérer à une démarche de soins. Cela bloque alors leur accès à ces ressources financières. De ce fait, elles sollicitent davantage l'équipe pour des courriers d'orientation vers les aides caritatives (pour des aides alimentaires et d'hygiène ou des financements d'abonnements aux transports en commun).

3.5.4. Projets menés durant l'année 2023

Une réponse à la précarité menstruelle des femmes hébergées :

En 2023, le SHR a répondu à un appel à projet régional de lutte contre la précarité menstruel. A cette occasion, il a pu être doté de moyens importants pour couvrir les besoins essentiels des femmes vulnérables et précaires. Les fonds ont permis entre autre la fabrication de culottes menstruelles (800) par l'atelier de confection/couture du réseau Altair. Ce projet est vertueux dans la mesure où il permet d'encourager et de favoriser l'insertion des personnes précaires et qu'il a également mobilisé l'utilisation de matières premières écologiques et recyclées. Enfin, les culottes menstruelles sont durables et écologiques.

Distribution de dons :

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 tous les 2 mois mais également sur demande.

Un toit ça se prévoit :

Ensuite, un atelier « Un toit ça se prévoit » a été proposé en début d'année, à destination des femmes de droit commun. Il avait pour but de sensibiliser ces femmes aux réalités locatives, aux démarches d'accès à un logement ou hébergement mais aussi à l'entretien du logement et de ses équipements. Sous forme d'un jeu de plateau ludique, avec des questions simples (vrai ou faux), cet atelier a permis des échanges bienveillants entre les participantes mais aussi d'apporter des explications techniques lors de chaque question. L'atelier leur a permis d'acquérir des connaissances techniques et une meilleure compréhension du système locatif. Il a pu être reproduit en fin d'année mais il serait intéressant de le proposer plus régulièrement en 2024 car il permet d'amorcer le travail d'orientation.

Les fêtes de fin d'année :

Enfin, un projet de fête de fin d'année a vu le jour à la demande des femmes hébergées. Ce projet a commencé par un atelier de décoration du sapin. Il a été organisé par une hébergée bénévole, qui a elle-même présenté l'atelier et proposé aux autres hébergées de participer. Le goûter de fin d'année a eu lieu une semaine après. Les femmes hébergées ont pu se réunir autour d'un goûter, en musique, et recevoir des sacs cadeaux (préparés à l'aide des dons reçus durant l'année). Ce moment privilégié a permis de créer de la cohésion et de la convivialité entre les femmes hébergées ensemble ainsi que de favoriser le développement de liens sociaux entre les femmes les plus isolées socialement.

4. Focus sur les caractéristiques des femmes hébergées sur les places d'Urgence Posée en 2023

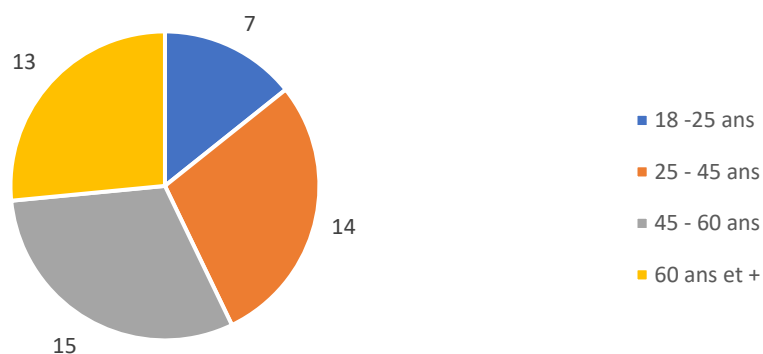
49 femmes ont été hébergées sur les places d'Urgence Posées en 2023 pour un total de 8141 nuitées effectives.

4 personnes n'ont pas eu de contrat après les 15 jours d'évaluation :

- Une personne pour laquelle après recherches nous avons constaté qu'elle avait un appartement dans un autre département
- Une personne ayant manqué au règlement à plusieurs reprises
- Une personne pour laquelle après une analyse plus poussée de la situation nous avons constaté qu'elle ne pouvait prétendre à une place d'urgence posée au regard de son titre de séjour
- Une personne ayant refusé le contrat UP.

4.1. Caractéristiques des femmes hébergées en UP durant l'année 2023

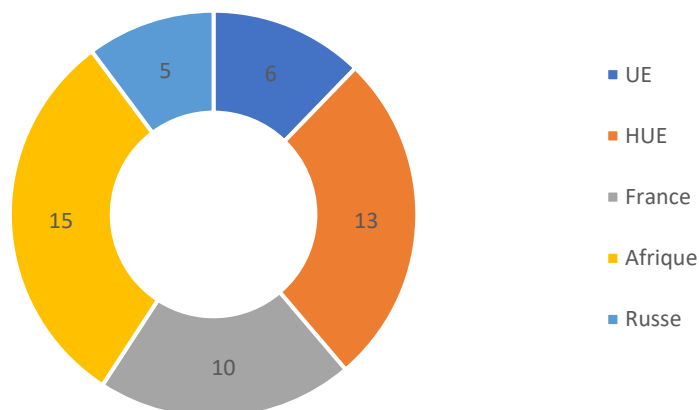
Catégories d'âge des femmes en UP :



On retiendra que 57% des femmes hébergées en Urgence Posée ont plus de 45 ans. Ces femmes présentent des difficultés sanitaires importantes et ont nécessité la mobilisation régulière de notre réseau de professionnels du secteur sanitaire. Il est arrivé que le SHR soit le dernier palier de prise en charge avant un accompagnement de fin de vie et une orientation vers l'hôpital. Il est également arrivé que les professionnels soient amenés à réaliser des missions relevant de tâches confiées à des aides à domicile (toilettes, aide pour se nourrir durant les repas, etc.).

Pays d'origine des femmes en UP :

Origines des 49 personnes accueillies en UP en 2023



Les femmes hébergées sont principalement d'origine étrangère.

Statuts des femmes en UP :

Françaises	Titre de séjour	Union Européenne	Situation irrégulière	Bénéficiaires de la protection subsidiaire	En cours de régularisation
10	12	8	12	5	2

Au 31/12/2023 nous pouvons constater que le statut des personnes a changé, il y a moins de situations irrégulières et les personnes orientées sont de plus en plus des personnes éligibles aux places UP.

Durée de prise en charge des femmes en UP :

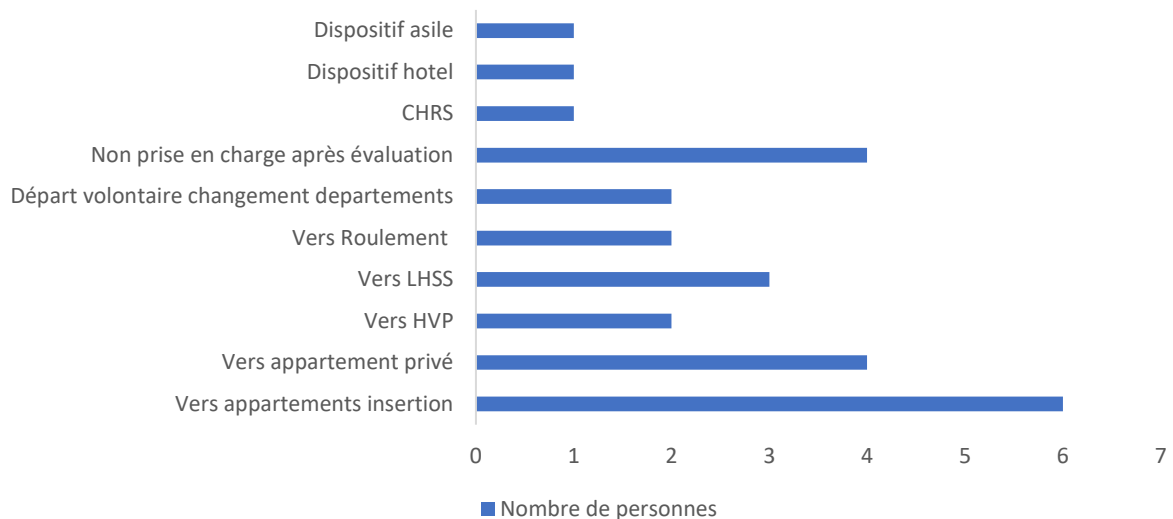
Lorsque ces places ont été créées, la durée de prise en charge visait une période de 3 à 6 mois afin de réaliser un diagnostic social approfondi permettant une réorientation adaptée par le SIAO. Le public visé pour ces places est un public de droit commun ayant des ressources (minima sociaux, revenus du travail, etc.).

En 2023, on constate que la durée de prise en charge est très variable car elle dépend de la situation des personnes. Il est aussi important de se souvenir que certaines personnes sont encore là suite aux confinements de la période de la crise sanitaire Covid.

Néanmoins les sorties ont été systématiquement compensées par des entrées de femmes correspondant au profil de public visé. Pour les nouvelles entrées la durée de prise en charge se situe entre 3 et 9 mois en fonction de la situation sociale et professionnelle des personnes.

4.2. Les sorties des places d’Urgence Posée des femmes hébergées en 2023 :

Motifs de sorties des femmes hebergées en Urgence posée en 2023



On constate que 26 femmes sont sorties du dispositif durant l’année, dont 22 vers une solution de logement ou d’hébergement adapté. En ce sens, le dispositif a produit les résultats attendus.

4.3. Difficultés rencontrées dans l’accompagnement social proposé

Accès au droit au séjour :

L’année 2023 a été particulièrement complexe dans ce domaine pour les femmes issues des places gelées durant la période de crise sanitaire et encore présentes en 2023. Elles étaient pour la plupart déboutées de leur demande de titre de séjour, voir même sans recours possible.

Même si certains dossiers ont pu aboutir à des recours ou à de nouvelles demandes, cela reste un travail administratif lourd et complexe. On retiendra cependant que quelques dossiers ont pu aboutir donnant lieu à des sorties positives en 2023.

Accès aux soins :

Dans l’ensemble, les personnes présentes ont un suivi de soins régulier ; il est porté une attention particulière aux renouvellements des droits et parfois cela s’avère compliqué en fonction du parcours migratoire et de la capacité des personnes à gérer le domaine administratif.

Le fait d’être présent au quotidien, permet de réagir rapidement, tant sur la gestion des rendez-vous médicaux, des traitements, mais aussi sur les petits détails qui vont interpeler et annoncer un mal être psychologique.

Il est très important de souligner qu'il y a un vrai partenariat avec un cabinet infirmier composé de deux infirmières qui nous soutiennent et nous soulagent du retrait de traitement en pharmacie, du suivi et de la bonne prise de ce dernier. Elles nous informent en permanence de l'évolution et nous alertent sur tous les points.

Nous avons énormément fait appel à l'équipe du CMP Pinel et Berne, qui fait preuve d'une grande réactivité et d'un soutien sans faille. Les événements tragiques que nous avons vécus en fin d'année, nous renforcent dans l'idée que sans un partenariat tel que nous l'avons mis en place nous ne pourrions avancer.

La maison Urbaine de santé du Neuhof, le laboratoire Reuss, l'équipe mobile « Escale », sont des aides précieuses que nous pouvons solliciter à tout moment. Nous avons pu bénéficier aussi du soutien de l'équipe « Azalée » tant pour des conseils que pour un temps de travail d'analyse de pratique autour d'une prise en charge très complexe pour l'ensemble de l'équipe.

Gestion du semi-collectif :

En toute fin d'année, nous avons pu récupérer un appartement supplémentaire, ce qui a permis une amélioration des conditions d'hébergement (les logements passant de 4 à 3 places).

Toutefois la vie en semi-collectif reste complexe : vivre avec des personnes que l'on ne connaît pas, se respecter, se soutenir, se supporter, gérer les angoisses, etc., demande une grande capacité à intégrer l'autre dans son espace.

La gestion de conflits est une grande partie du travail et la vision entière de l'équipe SHR (veilleurs, accueillants, agent d'entretien, travailleuse sociale) est essentielle à l'évaluation de la problématique de chaque personne accueillie.

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

Membre de l'équipe en 2023 :

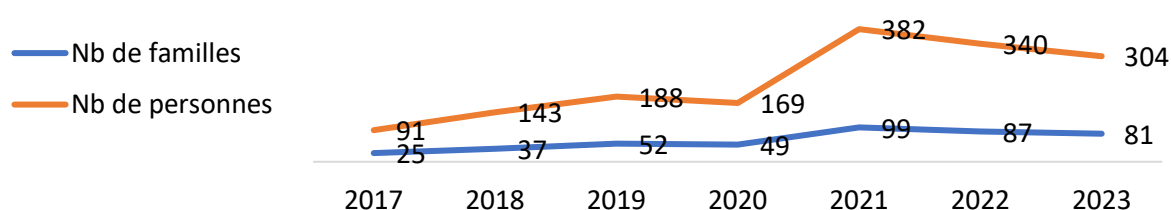
Cheffe de service :	Véronique DE SA ROSAS
Coordinatrice :	Mélissa VIERLING
Agent d'accueil – interprète :	Narine HAYREYPETYAN Alina BABAYAN
Travailleurs sociaux :	Marion STREBLER Maéva SCHULTZ Marie FLEURY Marina BURY Vanessa PROCACI Sébastien KIEFFER (jusqu'au 25/02/2023) Alexis RAMAYE (à compter du 25/09/2023)
Référent hébergement :	Ajdi BERISHA
Agents Logistique- Maintenance :	Robert BOYADJIAN Mickaël RICK Haroutioun YEZIKIAN

1. Présentation du service

Au 1er juillet 2017 les services de l'État ont confié la création de 90 places d'hébergement à destination du service d'hébergement PHP-MDI (Plan Hivernal Pérennisé - Ménages à Droits Incomplets). L'origine de ce service fait suite à la pérennisation des places d'accueil des familles issues de la campagne hivernale 2016-2017. À la sortie de cette campagne, la DDETS a émis un appel à projet auquel l'association Antenne a naturellement répondu favorablement, étant donné qu'elle avait mené l'hébergement d'une grande partie des ménages accompagnés lors de ce même plan hivernal. 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. À ce jour la capacité d'accueil du service est de 293 personnes.

1.1. Effectifs du service

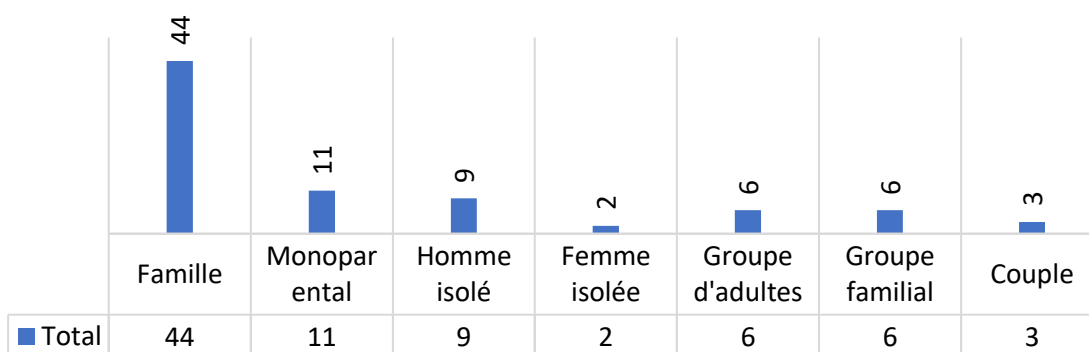
Evolution de l'effectif global au 31/12 de chaque année :



Depuis sa création, le service d’hébergement PHP-MDI a augmenté chaque année sa capacité d’accueil. Cependant, en 2021, l’Etat a pris la décision de fermer progressivement les 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 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 2023 à 340 personnes accompagnées. L’objectif annoncé par les services de l’État pour l’année 2023 était de réduire les places à 293 : au 31/12/2023 le service comptabilise dans ses effectifs 304 personnes, soit 81 ménages.

1.2. Caractéristiques des familles hébergées

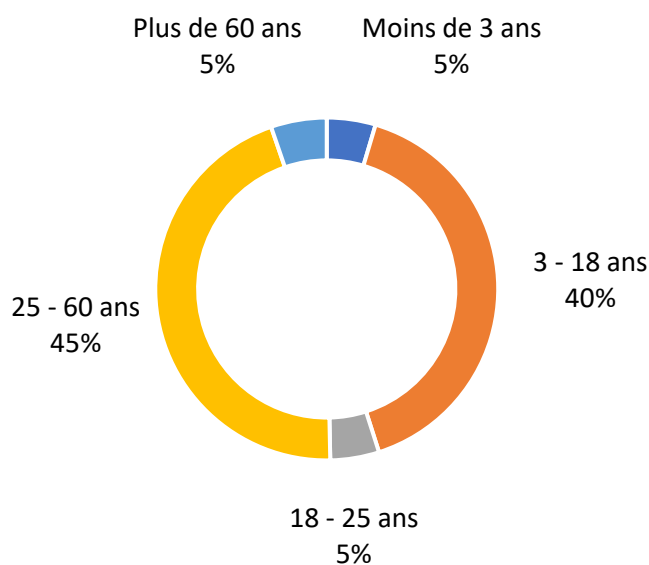
Typologies de ménages accompagnés au 31/12/2023 :



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

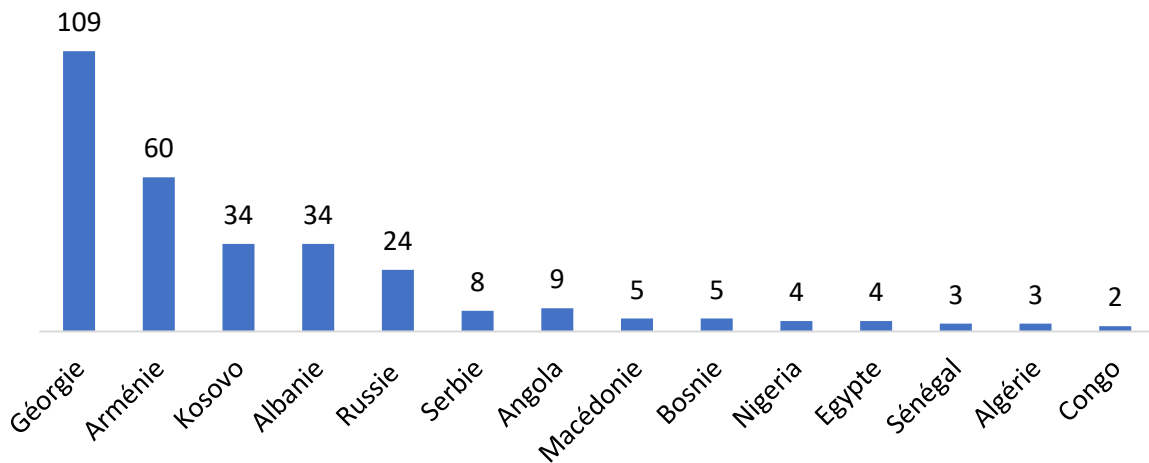
Les familles composées des deux parents et enfant(s) représentent 54% du public accueilli.

Tranches d’âges du public accompagné au 31/12/2023 :



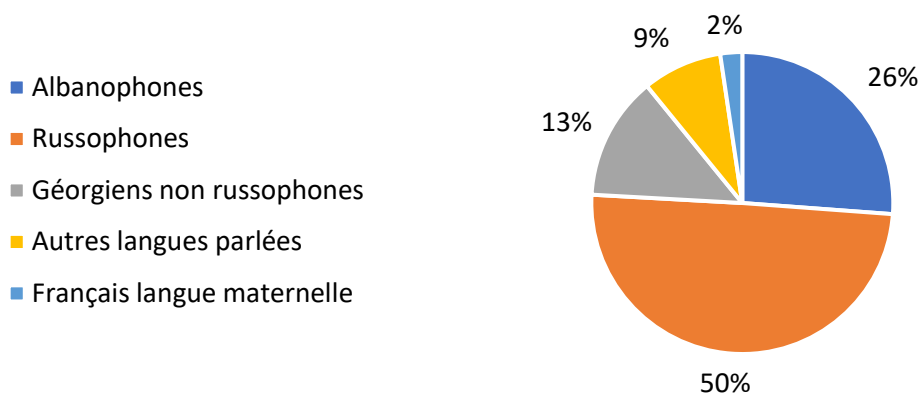
Les tranches d’âge des 25-60 ans et 3-18 ans sont largement majoritaires et représentatives du type de ménage suivi, à savoir les familles nucléaires composées des parents et enfant(s).

Les pays d'origine des personnes accompagnées au 31/12/2023 :



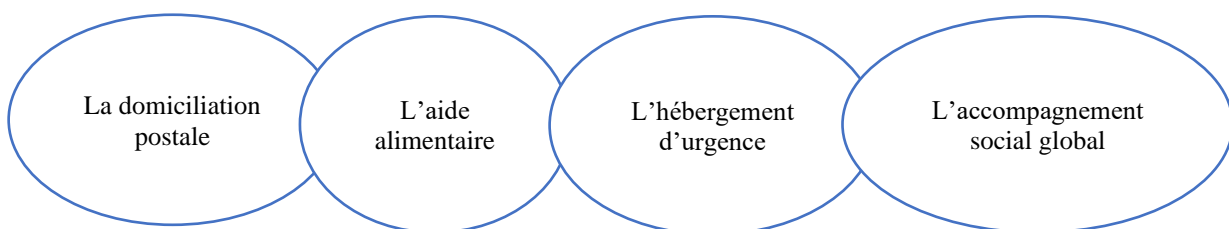
Au total 18 pays sont représentés au sein du service. Le public d'origine géorgienne est majoritaire à 35.8% suivi du public d'origine arménienne à 19.7%. En général, les personnes accueillies au sein du service sont originaires des pays de la région du Caucase et des Balkans.

Langues parlées :



Les deux agents d'accueil-interprètes couvrent les besoins en traduction en langue russe/arménienne et le référent hébergement albanophone intervient également en tant qu'interprète, lorsque les personnes ne peuvent pas s'exprimer en français. Ces professionnels à la double fonction 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.

1.3. Les 4 missions principales du service :



La gestion de la domiciliation postale ainsi que la distribution du courrier sont réalisées par les deux agentes d'accueil-interprètes du service. 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 respect des délais parfois restreints du suivi des démarches.

Le service organise une distribution de tickets service chaque mois via des rendez-vous planifiés par les référents sociaux. Les tickets distribués sont utilisables pour l'achat de denrées alimentaires et de produits d'hygiène en grandes surfaces. La mission d'aide alimentaire a pour objectif principal de désengorger les structures d'aides caritatives.

Cependant, depuis la crise sanitaire de 2019, l'inflation des denrées alimentaires impacte considérablement le budget des ménages. C'est pourquoi, les référents sociaux se doivent d'orienter certains ménages vers des colis d'aide alimentaire ponctuels. Ces orientations sont réfléchies et discutées entre les professionnels, l'objectif est de prioriser les demandes en fonction du degré des besoins.

2. Accompagnement social global et hébergement

2.1. Cadre d'intervention sociale

L'accompagnement des familles est assuré par l'équipe sociale dont les 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.

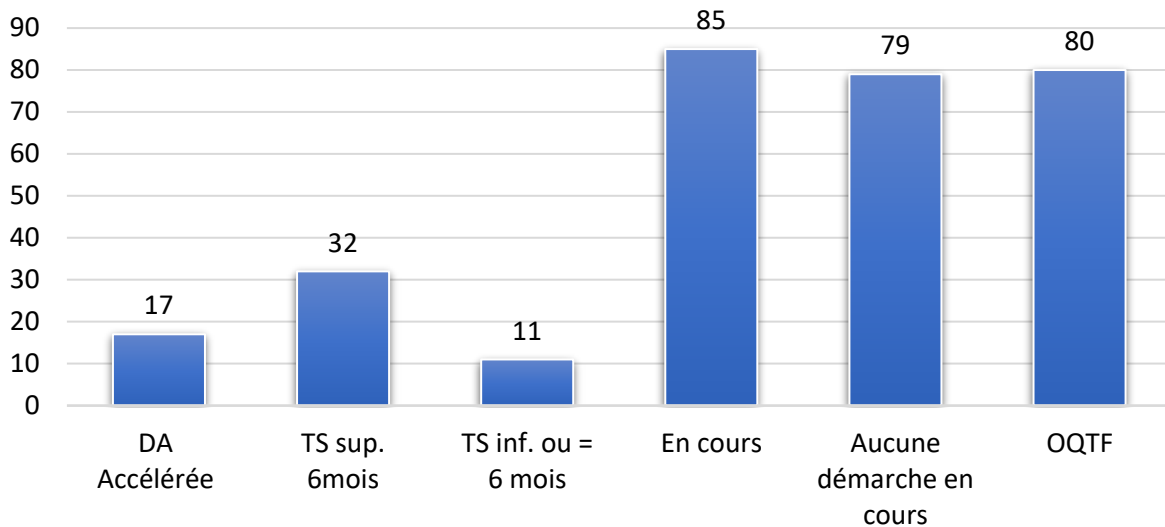
Son action est favorisée par un accompagnement social global impliquant un suivi personnalisé et adapté. Il consiste à accompagner les ménages dans toutes les démarches de la vie quotidienne, administrative et sociale. Le référent social mène un accompagnement personnalisé auprès de chaque membre de la famille. Son champ d'intervention se veut varié ; il comprend notamment les thématiques suivantes :

- Famille
- Parentalité
- Santé
- Démarches liées au séjour
- Démarches administratives
- Droits sociaux
- Dépendance
- Insertion
- Scolarité
- Emploi
- Gestion de l'habitat au quotidien
- Hébergement, logement
- Activités, culture
- Maltraitance, protection de l'enfance, violences intra-familiales
- Justice
- Psychologique
- Addictions
- Etc.

Au 31/12/2023 l'équipe sociale est composée de 6 travailleurs sociaux, dont quatre Conseillères en Economie Sociale et Familiale, une Assistante de Service Social, un Intervenant Social et une Monitrice Educatrice.

2.2. Accompagnement social lié au séjour

Situations administratives au 31/12/2023



Pour ce graphique les enfants sont assimilés à la situation des parents. Par exemple, si les parents de deux enfants ont une OQTF, les enfants sont également comptabilisés, ainsi, un total de 4 personnes est considéré sous OQTF.

L'année 2023 reste marquée par le nombre important d'OQTF. Sur un total de 304 personnes hébergées, 80 personnes font l'objet d'une OQTF et 79 personnes n'ont pas de démarches en cours, soit 55,3% des personnes hébergées.

En effet, les refus des dossiers de demande de régularisation par la Préfecture, sont bien souvent accompagnés d'une OQTF. Dans ce cas, la famille devra attendre l'échéance d'un an pour pouvoir redéposer une demande de titre en fonction des éléments nouveaux.

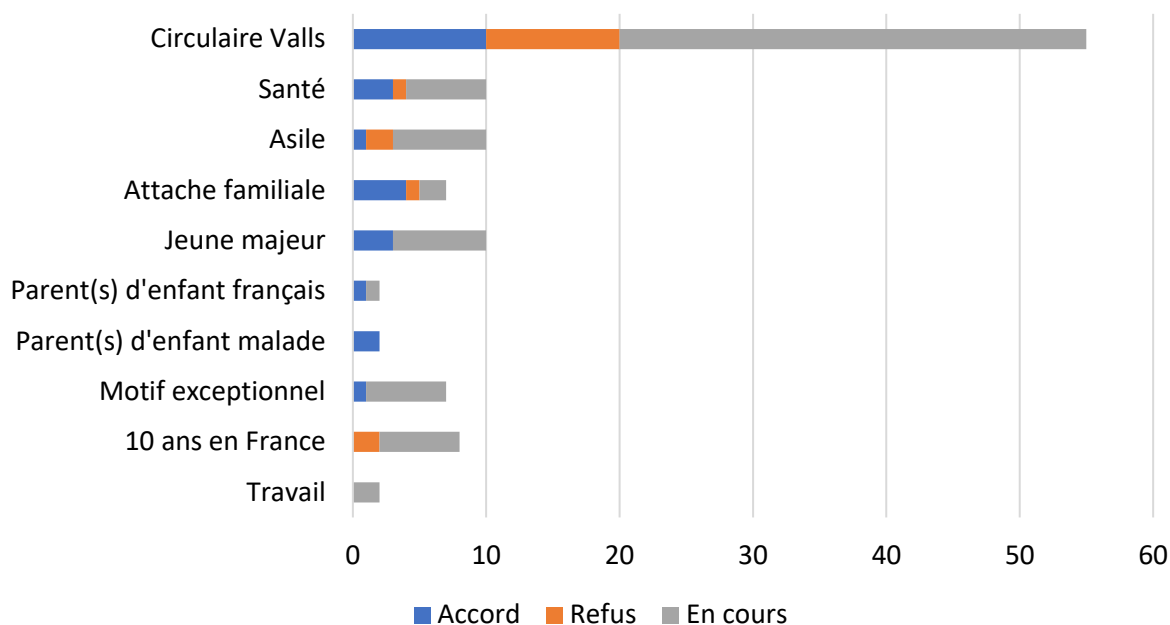
De plus, le service constate en cette année 2023 que les OQTF sont plus fréquemment accompagnées d'une IRTF. Cela impacte sérieusement l'intégration des familles en France, puisque sans abrogation de celle-ci, les personnes ne peuvent plus déposer de dossier de régularisation. 7 personnes sont actuellement dans cette situation.

Toutefois, concernant les demandes en cours, 85 personnes sont actuellement dans l'attente d'une réponse.

Pour certaines familles, les recours au Tribunal Administratif ont été positifs et se sont conclus par l'octroi d'un titre de séjour. Lors de ces recours, les familles ont pu défendre leur dossier en démontrant leur investissement et leur intégration depuis leur arrivée en France. Ces régularisations sont représentées parmi les 32 titres de séjour de plus de 6 mois effectifs.

La persistance du conflit entre l'Ukraine et la Russie a modifié les situations administratives de certaines familles. En effet, une évolution des demandes de réexamen de la demande d'asile est observée, entre l'année 2022 et 2023 le service note une augmentation de 5,9%.

Motifs des demandes liées au séjour en 2023



	Travail	10 ans en France	Motif exceptionnel	Parent(s) d' enfant malade	Parent(s) d' enfant français	Jeune majeur	Attache familiale	Asile	Sante	Circulaire Valls
Accord	0	0	1	2	1	3	4	1	3	10
Refus	0	2	0	0	0	0	1	2	1	10
En cours	2	6	6	0	1	7	2	7	6	35

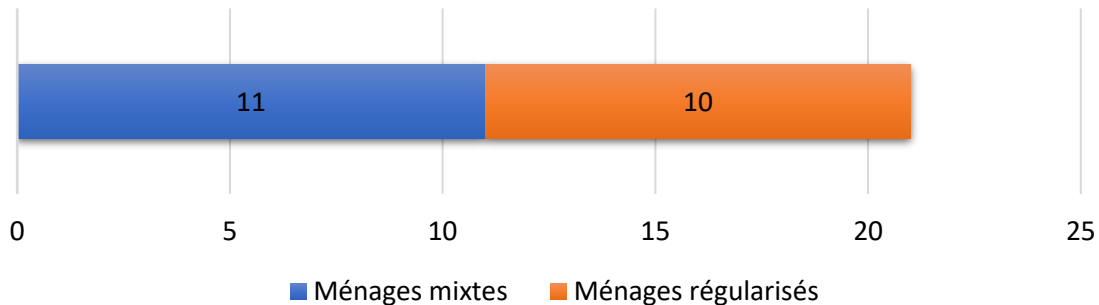
Ces données concernent l'ensemble des démarches effectuées par les personnes accompagnées par le service au cours de l'année 2023, et sont individualisées pour plus de précision. Cela concerne l'ensemble des personnes hébergées et sur toute l'année 2023, afin d'en avoir une photographie sur l'état des demandes liées au séjour. Les recours et les renouvellements sont comptabilisés dans ces données. Il est important de préciser qu'entre 2022 et 2023, le service PHP-MDI n'a plus accueilli de nouvelles familles en raison de la politique de fermeture de places en MDI.

En 2023, les demandes de régularisation au motif de la circulaire Valls restent majoritaires. Elles représentent 48% des demandes liées au séjour. Le motif de cette circulaire se base sur l'intégration de la famille et des enfants en France depuis les cinq dernières années. Malgré les conditions réunies, l'obtention d'un titre VALLS est de moins en moins accordée.

Les personnes hébergées par le service PHP-MDI depuis plusieurs années envisagent aujourd'hui de nouvelles perspectives de régularisation, telles que les demandes « jeune majeur » (arrivée avant l'âge de 13 ans) et les demandes de « 10 ans de présence en France ». Ce type de demande représentait en 2022 seulement 3 dossiers, tandis qu'en 2023, 8 sont comptabilisés.

Cette année, des nouvelles demandes de régularisation ont été entreprises par les personnes en attente d'une décision de la préfecture et par celles ne remplissant pas les motifs de la circulaire Valls. Ces dernières se mobilisent alors pour démontrer leur intégration et leur motivation pour rester en France. En 2023, 9 dossiers de demande pour motif exceptionnel et/ou par le travail sont concernés.

Part des ménages régularisés



Le statut de ménage mixte est un véritable frein à l'insertion des ménages en France. Il concerne un ménage où des adultes sont régularisés, sauf un. Par exemple, il ne possède aucun titre ou une Autorisation Provisoire de Séjour (APS) ou un récépissé, comme un conjoint accompagnant une personne malade, ou un jeune majeur en attente de régularisation.

En effet, les ménages détenteurs d'APS sont considérés, de par leur statut, par les structures partenaires accueillant des ménages « régularisés » et par les bailleurs sociaux comme étant trop précaires, avec un profil « incomplet ». En 2023, le service comptabilise 11 ménages mixtes soit 45 personnes qui ne peuvent quitter le service PHP-MDI malgré la régularisation du séjour de l'un des membres.

En outre, le statut de ménage mixte empêche l'orientation d'une même famille vers un dispositif d'insertion adapté et/ou vers du logement social. C'est pourquoi notre service doit continuer à les prendre en charge.

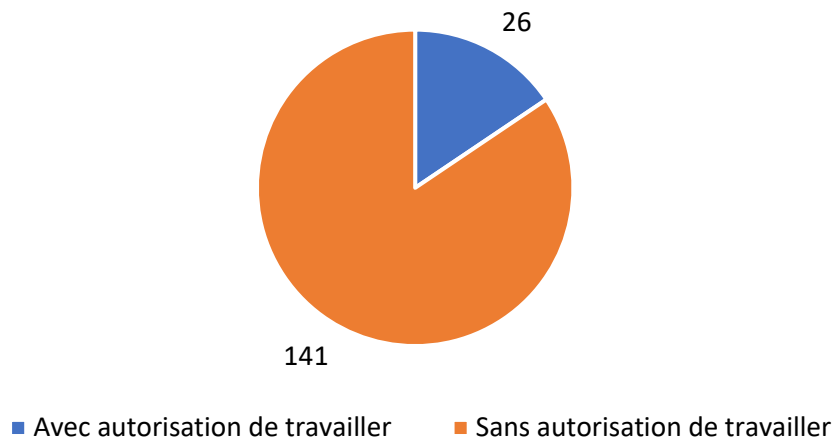
Un travail partenarial avec la Cimade

La CIMADE est une association, visant à conseiller, informer et accompagner les personnes étrangères dans l'accès à leurs droits d'accès au séjour, quelles que soient leurs situations. Le partenariat mis en œuvre permet d'accompagner, au mieux, les personnes dans leurs démarches liées au séjour, essentiellement d'un point de vue juridique. Ce partenariat est nécessaire compte tenu des particularités du public accompagné et des politiques publiques en matière de droits des étrangers en constante évolution. Au cours de l'année 2023, 19 demandes de régularisation et/ou de renouvellement de titre ont été réalisées avec l'aide de la Cimade. En parallèle, 13 autres demandes ont été directement entreprises par des familles avec l'aide d'un avocat. Il s'agit en général, de démarches liées à des demandes de « compléments d'information » auprès de la Préfecture. Ces compléments ont pour objectif de valoriser et mettre à jour les dossiers des personnes afin d'en faciliter leur traitement le moment venu.

2.3. Accompagnement lié à l'emploi

L'accompagnement lié à l'emploi de Ménages à Droits Incomplets est par nature limité car il se heurte à un obstacle majeur : l'accès au marché du travail en France est conditionné par l'obtention d'une autorisation de travail. L'accompagnement lié à l'emploi est proposé aux familles dès lors que des perspectives de régularisation sont en cours ou dès qu'une autorisation de travail a été accordée.

Répartition des personnes ayant ou non une autorisation de travailler parmi les personnes adultes hébergées au 31/12/2023



Nature de l'accompagnement lié à l'emploi

Une fois qu'un adulte obtient une autorisation de travailler, l'accompagnement lié à l'emploi devient un axe prioritaire de prise en charge, dans le sens où l'emploi est une condition essentielle d'accès à un logement autonome. Cet accompagnement se fait en plusieurs étapes, dans le but d'aider la personne à maximiser ses chances d'accès rapide à l'emploi. L'accompagnement lié à l'emploi est personnalisé, à l'issue d'un premier entretien de diagnostic partagé entre l'utilisateur et son référent, un parcours sur mesure lui est proposé.

Un travail préparatoire sur l'estime de soi souvent nécessaire

Il est observé que des années de prise en charge sans perspective de régularisation peuvent significativement abîmer l'image que les personnes ont d'elles-mêmes et de leurs capacités à être actrices de leur destin. Il est parfois nécessaire, avant de lancer toutes démarches liées à l'emploi, d'aider les personnes à mieux se connaître, à retrouver la personne qu'elles étaient avant d'émigrer, à imaginer la personne qu'elle voudrait devenir professionnellement en France.

Ce travail d'introspection a plusieurs avantages : se remémorer une période où son estime personnelle était plus élevée, redécouvrir des compétences oubliées que l'on peut valoriser dans sa recherche d'emploi, mais aussi discuter et faire émerger de nouvelles idées, un nouveau projet professionnel. Bien qu'une part significative des personnes accompagnées ait occupé un emploi bénévole, un sentiment d'inutilité s'est installé chez bon nombre d'entre elles, ainsi qu'une certaine démotivation.

Elaborer un projet professionnel réaliste et réalisable

Bien qu'une majorité de personnes accompagnées, en âge de travailler, ait occupé un emploi dans son pays d'origine, parfois même un emploi très qualifié, il se trouve que ces dernières sont confrontées à la réalité du marché du travail en France.

Dans la totalité des cas, pour celles qui ont obtenu un diplôme dans leur pays d'origine, ce dernier s'avère ne pas être reconnu en France. Il s'agit alors pour ces personnes de redéfinir un projet professionnel en lien avec les métiers auxquels elles peuvent réellement prétendre en France, en tout cas dans un premier temps.

Accompagnement à l'élaboration des outils nécessaires à la recherche d'emploi et orientation vers les partenaires de l'emploi

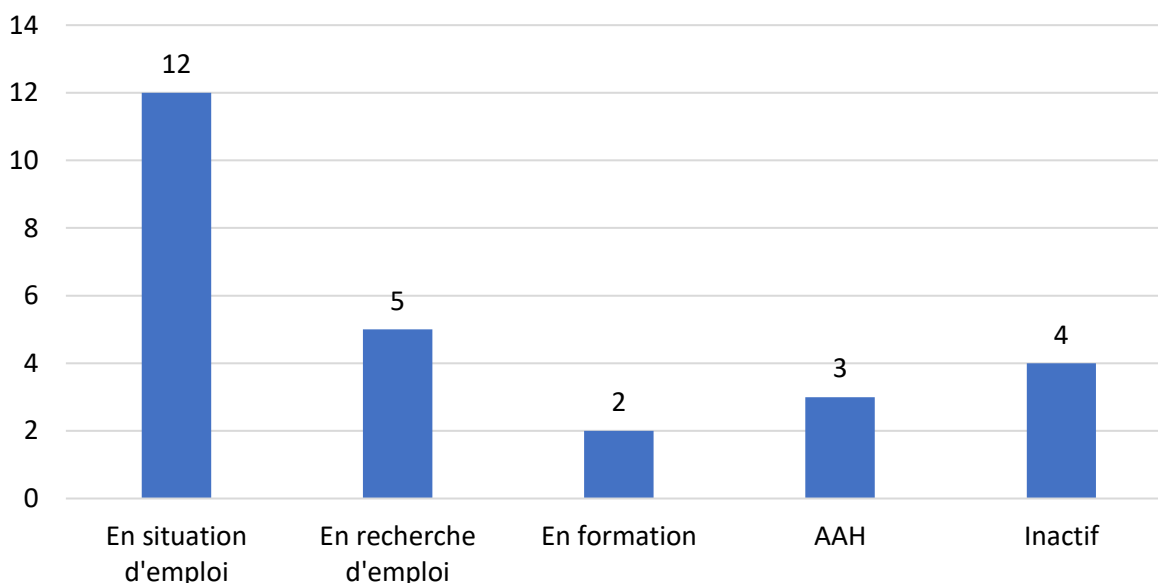
L'accompagnement lié à l'emploi des personnes hébergées et disposant d'une autorisation de travail débute par la présentation des outils de recherche d'emploi en France : le CV et la lettre de motivation. En effet, en fonction du pays d'origine, la façon de rechercher un emploi diffère de ce qui est habituellement admis en France. La rédaction du CV et de la lettre de motivation peut être réalisée soit avec le référent social ou bien par le partenaire vers lequel le référent oriente la personne accompagnée.

Au sein de l'Association Antenne, le dispositif Passerelle est l'un des dispositifs vers lequel les personnes en recherche d'emploi sont orientées en priorité. En complément de l'accompagnement individuel, Passerelle propose un accompagnement collectif par le biais d'ateliers thématiques et selon un parcours en deux étapes :

- Dans un premier temps, une phase d'informations collectives dans les domaines de l'emploi, du logement et de la santé et informations sur les droits, devoirs et démarches à effectuer dans ces différents domaines
- Dans un second temps, une phase d'action lors de laquelle les bénéficiaires, avec l'aide des référents socio-professionnels, construisent et mettent en œuvre des démarches collectives ou individuelles nécessaires à leur insertion.

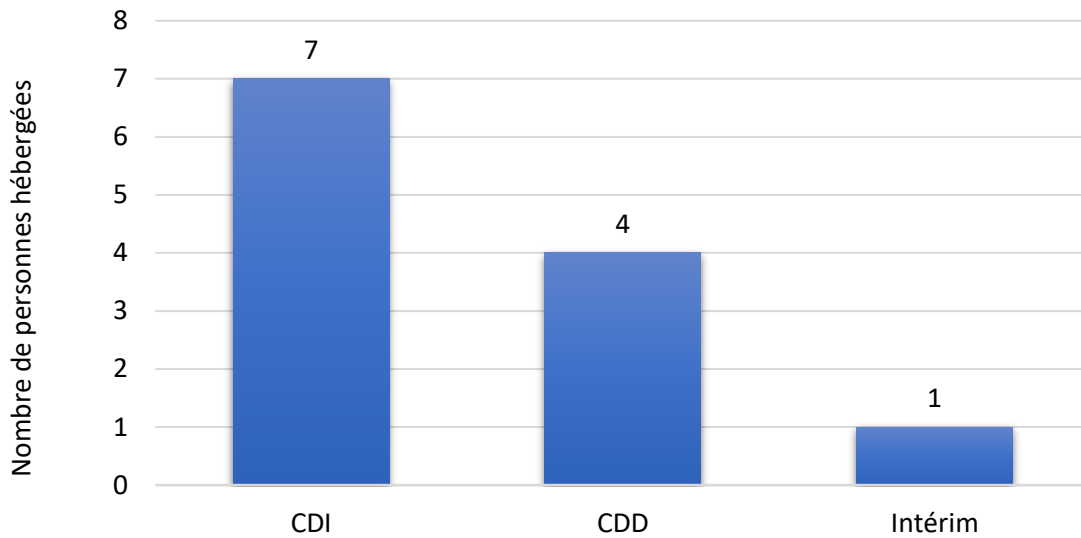
2.3.1. Situation professionnelle des personnes accompagnées

Situation professionnelle des personnes hébergées ayant une autorisation de travailler au 31/12/2023



Il est à noter qu'il s'agit d'une photographie au 31/12/2023 et que les personnes qui sont en situation d'emploi sont très rapidement orientées vers des dispositifs de droits communs et ne figurent pas dans ces données.

Répartition par types de contrat des adultes hébergés en situation d'emploi au 31/12/2023

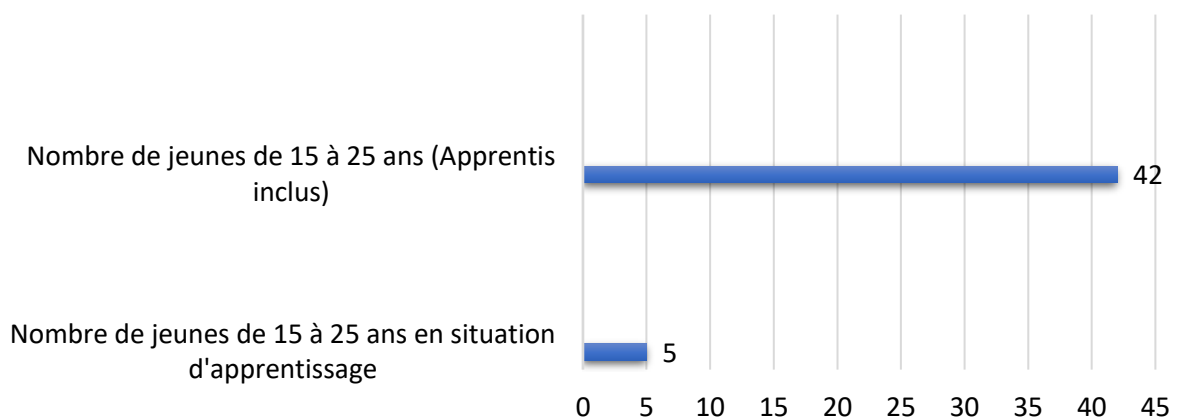


Un travail de sensibilisation sur l'importance de privilégier des contrats CDI est effectué auprès des personnes. En effet, il est important que les familles puissent démontrer que leur situation repose sur une situation stable et solide pour favoriser leur insertion.

Bien que l'accompagnement lié à l'emploi de nos ménages soit par nature limité, car il se heurte à l'obstacle majeur de l'absence d'autorisation de travail, des stratégies ont pu être élaborées par les familles.

2.3.2. La voie de l'apprentissage pour les enfants de personnes hébergées devenus adolescents et jeunes adultes

Répartition des jeunes de 15 à 25 ans en situation d'apprentissage parmi les jeunes hébergés au 31/12/2023



Pour beaucoup de jeunes, la voie de l'apprentissage est une véritable opportunité dans la réussite de leur parcours scolaire. Toutefois, à 18 ans, ces jeunes se retrouvent sans autorisation de travailler. C'est pourquoi, les travailleurs sociaux les accompagnent pour déposer des demandes de régularisation pour ce motif dès leur entrée en apprentissage. Il est nécessaire que les réponses de la Préfecture se fassent dans les délais impartis afin de ne pas compromettre la poursuite de l'apprentissage et ainsi leur chance de réussite.

2.3.3. Le C.E.S.U. (Chèque Emploi Service Universel)

Le CESU est une offre simplifiée pour déclarer à l'URSSAF la rémunération d'un salarié à domicile dans le domaine des activités de services à la personne. Le CESU concerne tous les particuliers à différents moments de leur vie, pour la prise en charge de quelques heures de ménage, garde d'enfants ou pour accompagner une personne âgée ou handicapée. C'est aussi la garantie pour le salarié de disposer de droits à l'assurance maladie, au chômage, à la retraite, etc. Le CESU peut s'utiliser de manière régulière ou ponctuelle, pour un emploi à temps partiel ou temps complet.

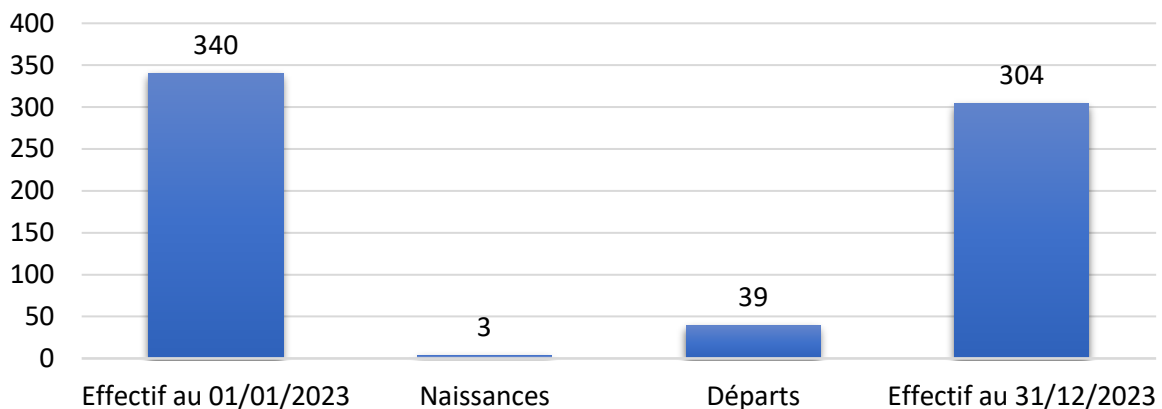
Avant l'embauche, le particulier employeur doit d'abord s'assurer que le futur salarié étranger possède un titre de séjour en cours de validité et l'autorisant à travailler. L'employeur effectue également une demande de vérification 2 jours avant que l'employé débute sa mission. Cette demande est accompagnée de la copie du titre de séjour délivré en France du futur salarié. En l'absence de réponse de la préfecture, l'employeur a accompli ses obligations de vérification et il peut acter l'embauche.

Au 31/12/2023, deux personnes accompagnées sont en situation d'emploi par le biais de ce dispositif, bien qu'elles n'aient pas de titre de séjour les autorisant à travailler. Ces personnes ne bénéficient cependant pas de tous les droits sociaux auxquels elles peuvent prétendre, bien qu'elles y cotisent ainsi que leur employeur.

Ainsi, même si le travail déclaré d'un sans-papier est illégal, on constate pourtant que bon nombre d'étrangers travaillent sans autorisation. Ils pourront même, après avoir rempli un certain nombre de conditions requises, demander à être régularisés à ce titre.

2.4. L'accompagnement vers la sortie du service en 2023

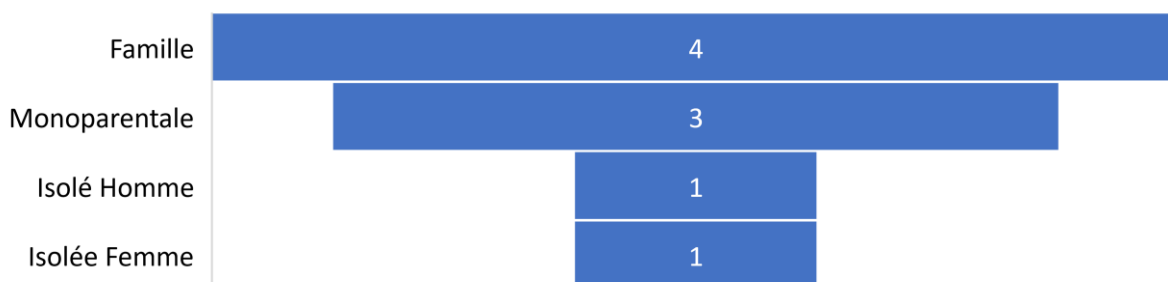
Entrées et départs au cours de l'année 2023



Le service n'accueille plus de nouvelles familles suite au gel et à la fermeture progressive des places en 2021. C'est pourquoi, il y a une diminution de l'effectif chaque année malgré quelques naissances.

Au 31/12/2023, le service comptabilise 304 personnes réparties au sein de 81 familles. Au cours de l'année, 39 personnes ont quitté le service. En comparaison avec l'année précédente, le service constate une baisse des sorties. Cela s'explique par une baisse du nombre de familles ayant obtenu une régularisation. Aussi, 3 naissances ont également eu lieu au cours de l'année. Les services de l'Etat avaient demandé au service MDI d'atteindre le chiffre de 293 personnes fin 2023.

Typologie des ménages ayant quitté le service en 2023

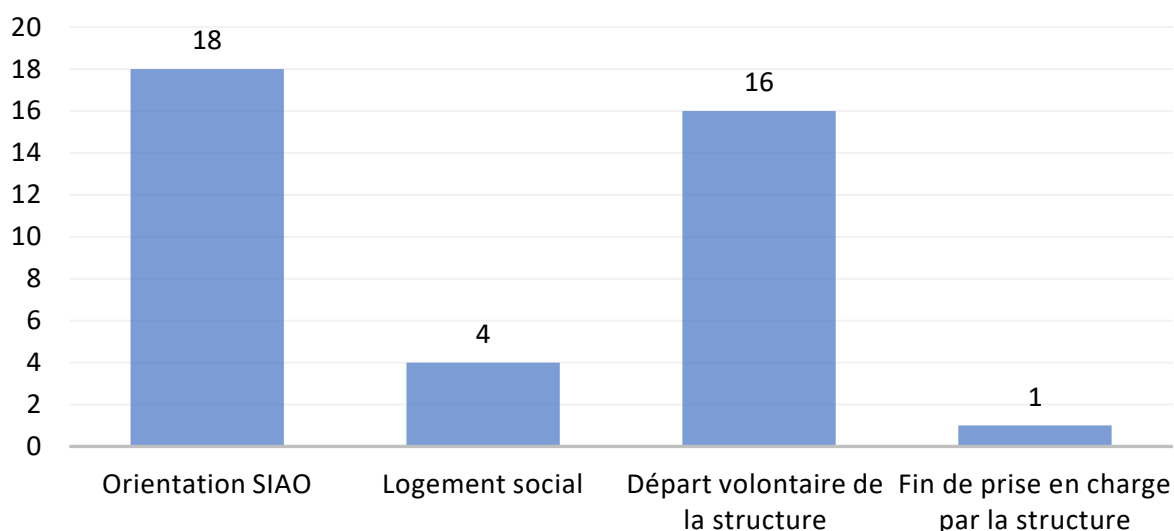


Parmi la composition des ménages qui ont quitté le service, il y a 7 familles dont 3 familles monoparentales. Il y a également 1 homme et une femme en situation isolée.

Lorsqu'une famille est régularisée, un accompagnement vers la sortie du dispositif est mis en place par le travailleur social référent. Pour ce faire, le référent s'appuie sur un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) construit avec la famille. Le but est de mettre en œuvre des objectifs à atteindre avec notamment des délais précis à respecter. Le contrat de séjour est alors signé pour 6 mois renouvelables, au lieu d'un an pour les familles qui ne sont pas régularisées. L'objectif est que la famille se mobilise rapidement dans ses démarches d'insertion et d'autonomie afin de favoriser leur sortie. Parmi les objectifs essentiels, la recherche d'emploi est prioritaire afin d'obtenir un revenu stable et régulier qui permettra au ménage d'intégrer un logement ou un autre dispositif.

La régularisation de l'ensemble des adultes d'un même ménage va permettre la mise en place des démarches liées à la recherche d'un logement autonome ou accompagné. Le choix dépendra du niveau des ressources et de l'autonomie de la famille. Généralement, le travailleur social et la famille réalisent une demande de logement social et une demande SI-SIAO en parallèle. Le travailleur social fera ensuite une demande ACD lié à une demande de logement social auprès des services de l'Etat, le cas échéant.

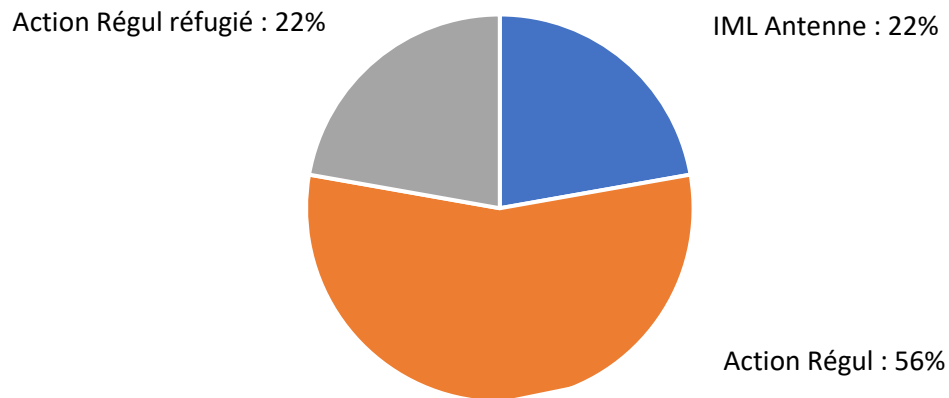
Motifs des sorties du service au cours de l'année 2023



Les familles/personnes qui ont quitté le service au cours de l'année, ont majoritairement été réorientées par le SI-SIAO suite à une demande réalisée par le travailleur social référent. En effet, 18 personnes ont pu intégrer un dispositif destiné aux personnes régularisées et/ou réfugiées.

Le service comptabilise également 16 personnes qui ont quitté le service suite à un départ volontaire, dont une famille de 9 personnes. Une famille de 4 personnes a intégré un logement social du bailleur Alsace Habitat suite à une proposition de logement. Par ailleurs, le service a mis fin à la prise en charge d'une personne.

Les dispositifs d'orientation par le SIAO



Concernant les dispositifs intégrés par les familles qui ont quitté le service, 10 personnes ont intégré le dispositif « Action Régul » du FND qui accueille principalement des familles régularisées et en voie d'autonomie. Ce dispositif permet aux familles régularisées de continuer à bénéficier d'un accompagnement social global et d'ainsi consolider leur situation d'emploi et financière afin d'intégrer un logement autonome par la suite.

Aussi, une famille de 4 personnes a également intégré le dispositif ASF « Action Régul réfugiés », spécifique aux personnes ayant le statut de réfugié ou bénéficiant de la protection subsidiaire.

Une famille de 4 personnes a pu intégrer le dispositif d'« InterMédiation Locative Familles Réfugiées » au sein de l'association Antenne, suite à l'obtention d'une protection subsidiaire. Le SIAO a, en effet, accepté après avis favorable de la DDETS, d'acter ce changement de service en interne.

Focus – la crise du logement et l'inflation alimentaire

Selon l'Agence Nationale pour l'Information sur le Logement, « l'ensemble des acteurs du logement alertent au sujet d'une crise du logement d'une ampleur inédite depuis 30 ans. Une crise du logement se définit par une situation de pénurie, c'est-à-dire quand les ménages rencontrent des difficultés à se loger dans des conditions satisfaisantes, en raison d'une offre insuffisante de logements au regard de leurs besoins. La pénurie peut également se constituer en raison d'une offre insuffisamment accessible. Il s'agit de ménages pour lesquels les logements sont devenus trop chers par rapport à leurs revenus, amplifiant ainsi les inégalités d'accès au logement. »

Au 31 décembre 2023, dans le département du Bas-Rhin il y avait 36 000 demandes de logement social, soit beaucoup plus que le nombre de logements sociaux disponibles chaque année (1 logement pour 5 demandes sur l'Eurométropole de Strasbourg). Le délai d'attente moyen avant une première proposition de logement était de 24 mois. Cela s'explique par une augmentation des demandes tandis que la production de nouveaux logements sociaux est en baisse.

Au niveau du service PHP-MDI, cette crise a des répercussions sur l'accès au logement des ménages régularisés. En effet, les familles qui remplissent les conditions d'accès à un logement, mettent plus de temps à quitter notre dispositif en raison des délais d'attribution d'un logement social adapté. Et ce, même lorsqu'il y a une demande d'Accord Collectif Départemental (ACD) réalisée par le référent social et validée par les services de l'Etat. De même, les sorties directes en logement privé sont rares, en raison de la fragilité des ressources qui ne permettent pas d'assurer les dépenses fixes qui sont plus élevées que dans le social.

La mission des travailleurs sociaux est ainsi de sensibiliser les familles sur les difficultés actuelles à intégrer un logement, particulièrement sur l'Eurométropole de Strasbourg, et de les aider à envisager d'élargir leurs choix de localisation, éventuellement en dehors de l'Eurométropole.

D'autre part, la France est également touchée par une hausse des prix et notamment par une forte inflation alimentaire depuis le début de la guerre en Ukraine. En effet, l'inflation alimentaire a augmenté de 11,9% en 2023, selon l'association de défense des consommateurs. Ces derniers ont fait le constat qu'en raison de l'inflation, une famille de deux adultes et deux enfants doit déboursier minimum 539 euros par mois pour s'alimenter sainement en 2023. De plus, le prix du panier de fruits et légumes a augmenté de 7,3%, celui de la viande, du poisson et des œufs a augmenté de 12,6%, celui des produits sucrés de 18,1%, celui des matières grasses de 18,3% et celui des produits laitiers de 18,9%.

Durant l'année 2023, l'équipe sociale a constaté une augmentation des demandes des familles, pour bénéficier d'aide alimentaire auprès des associations caritatives en supplément des tickets service transmis par le service dont le montant n'a pas augmenté. En effet, les familles ont éprouvé des difficultés à subvenir à l'ensemble de leurs besoins, notamment en raison de l'augmentation du coût des produits de première nécessité. Le service comptabilise près de 100 demandes d'orientation pour des colis alimentaires durant l'année.

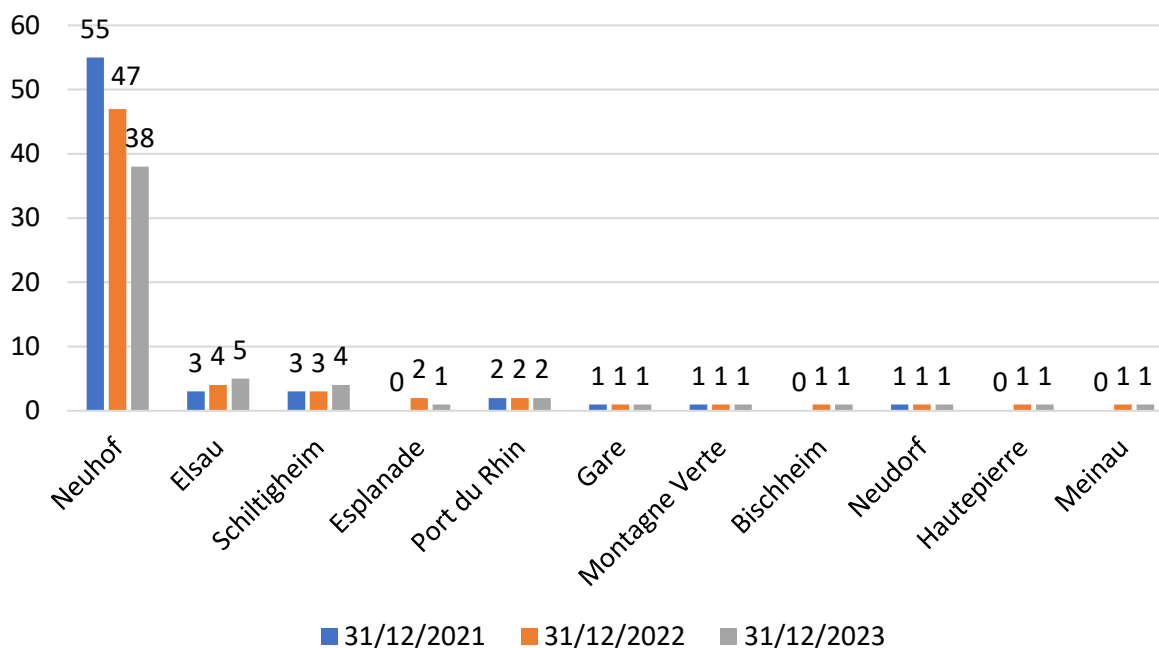
Après un diagnostic de la situation et en fonction des priorités, les travailleurs sociaux peuvent orienter les familles vers les associations caritatives du secteur, telle que les restos du cœur, par la rédaction d'un rapport social qui précise notamment que la famille perçoit des tickets service. Les familles sont orientées pour 3 mois, renouvelables, et peuvent bénéficier de colis alimentaires et/ou d'hygiène.

2.5. L'hébergement des ménages

La gestion quotidienne du parc locatif du service est notamment prise en charge par le référent hébergement du service. Il se rend régulièrement au sein des logements et fait remonter les besoins en termes d'interventions logistiques/maintenance courante. Il assure également des entretiens de médiation entre les ménages qui cohabitent dans les appartements.

Un travail conjoint avec l'agent de maintenance du service permet de palier les demandes de réparations et d'entretien qui incombent au « locataire » et surtout, de bénéficier d'interventions rapides et adaptées. Ces interventions en temps réel permettent de ne pas alourdir les dépenses liées à l'entretien des logements.

Evolution et répartition par quartier du parc locatif :



Au 31 décembre 2023, le service PHP-MDI comptabilise 56 appartements et 3 bureaux.

Depuis ces trois dernières années, le service a la volonté de diminuer sa part de logements sur le quartier du Neuhof qui, fin 2023, concerne 68 % du parc locatif du service. Les appartements ciblés répondent en priorité aux problématiques d'insécurité et d'insalubrité.

2.6. L'accompagnement aux droits des personnes victimes

Dans le cadre de l'accompagnement social global des ménages, l'équipe sociale peut être amenée à suivre des personnes victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales de tous types (physique, psychologique, ...).

Le lien de confiance établi auparavant entre le travailleur social et la personne prend tout son sens et favorise l'échange. Le référent informe et accompagne la personne dans ses démarches d'accès aux droits juridiques : dépôt de plainte, orientation vers une permanence juridique auprès des associations partenaires telles que SOSFranceVictimes67 en coopération avec Viaduc67.

L'association Francevictimes67 intervient auprès des victimes d'infraction pénale. Elle est animée par une équipe de juristes et psychologues qui a pour premier objectif de caractériser la violence et de l'évaluer. Selon les démarches que souhaite entreprendre la personne elle peut être mise en lien avec un avocat dans le cadre des violences. L'avocat peut accompagner la victime pour demander une ordonnance de protection si les faits le nécessitent et/ou au cours d'une procédure de divorce.

En cas d'agression physique ou sexuelle avec dépôt de plainte, une orientation vers l'institut médico-légal est réalisée par les services de Police.

Par ailleurs, la question de la mise à l'abri peut être nécessaire pour la sécurité de la personne, le service fait appel au SIAO pour une place de mise à l'abri FVV (Femme Victime de Violences). Parfois, selon le souhait de la personne, elle peut être hébergée par des tiers.

L'équipe sociale a pu constater que les victimes sont susceptibles de refuser une mise à l'abri par crainte de perdre leur place d'hébergement au sein du service PHP-MDI.

Bien que de nombreux professionnels puissent intervenir autour de la situation, la caractéristique du public MDI rend l'orientation plus complexe. En effet, lorsque la situation administrative de la personne est irrégulière, celle-ci n'ouvre pas droit d'accéder à un hébergement spécialisé pour les victimes de violences conjugales. Dans ce cas, le SIAO orientera la personne vers un dispositif hôtelier d'urgence. La durée sera variable en fonction de l'avancée des démarches entreprises par la personne. Dans la mesure du possible, l'accueil sera sécurisé. La question de la composition familiale est aussi prise en compte notamment en raison de l'âge des enfants. La présence d'un enfant majeur peut complexifier l'orientation. La victime pourra cependant bénéficier d'un soutien en accueil de jour par le biais de l'association Solidarité Femmes 67, CIDFF, ...

Durant la mise à l'abri de la personne victime, l'accompagnement social est maintenu. Le référent social se rend disponible pour la personne et reste en lien avec les partenaires afin de suivre l'évolution de la situation. Ces mises à l'abri sont souvent vécues difficilement par les femmes et les enfants, cela nécessite un effort d'adaptation important pour ces victimes déjà fragilisées psychologiquement. L'importance du lien avec le référent prend tout son sens lors de cette période, il apporte la réassurance et les perspectives d'avenir qui ne sont pas toujours évidentes à entrevoir sur l'instant.

Un accompagnement physique est assuré lors des rendez-vous extérieurs. Des visites sont également réalisées sur le lieu de mise à l'abri. L'objectif est de sécuriser la personne en limitant ses déplacements dans des zones connues par son ancien compagnon.

Lorsque les démarches ont été réalisées et que la situation semble sécurisée. Le service PHP-MDI peut envisager la réintégration de la personne au sein des effectifs, notamment si la situation administrative reste irrégulière. Dans la mesure du possible, la personne intègre un logement différent de celui qu'elle avait lors de son hébergement avec son ex-compagnon.

Au cours de l'année 2023, 5 situations de faits de violences conjugales et intrafamiliales ont été remontées. 1 seule situation aura conduit à une mise à l'abri et la mise en place d'un accompagnement juridique. Une fin de prise en charge de l'époux a également été actée. Parfois, face aux difficultés multiples, certaines femmes préfèrent faire « marche arrière ». Consciente de cette situation, l'équipe maintient son accompagnement en apportant une veille et assure sa disponibilité constante auprès de la personne.

2.7. Prévention et sensibilisation sur les besoins des enfants

Une majorité de familles accompagnées par le service PHP-MDI est hébergée en cohabitation à hauteur de deux familles au maximum par logement. Ce type de prise en charge peut engendrer des difficultés multiples impactant tous les aspects de la vie quotidienne des adultes, mais aussi des enfants (anxiété, difficultés d'apprentissage, oisiveté due à la promiscuité, etc...).

De surcroît, l'inflation a mécaniquement fait diminuer le pouvoir d'achat des ménages. Ainsi, l'aide alimentaire dont les hébergés bénéficient ne permet pas toujours de répondre à l'ensemble des besoins primaires. Consciente de ces différentes problématiques, l'équipe sociale s'est donnée comme priorité pour l'année 2023 d'ouvrir plus de perspectives dans la prise en charge des enfants.

2.7.1. Activités extra-scolaires des enfants

L'équipe favorise l'orientation des enfants qui le souhaitent vers les activités et services périscolaires. Une grande majorité des enfants fréquente la cantine scolaire de façon régulière tout au long de l'année scolaire. Cela leur permet d'avoir accès à une alimentation plus équilibrée et d'aller dans le sens d'un meilleur état de santé général. Cela permet également aux familles d'avoir plus de marge pour les dépenses alimentaires du foyer. Enfin, cela permet aux enfants de profiter, pendant les repas, d'échanges conviviaux et ludiques avec leurs camarades et l'équipe éducative. L'objectif étant, pour ces enfants dont les parents n'ont pas de titre de séjour, de vivre une enfance quasi « normale ».

Implanté dans le quartier du Neuhof, le service PHP-MDI dispose de nombreuses opportunités d'orientation pour les familles grâce à la richesse du tissu associatif et des services publics implantés sur le territoire. Cela facilite grandement l'orientation des familles, en fonction de la demande, vers les partenaires les plus pertinents.

L'équipe oriente les familles vers dispositifs multiples, tels que :

- Les centres socio-culturels,
- Les accueils de loisirs et d'activités ludiques et culturelles,
- Les crèches,
- Les activités sportives,

Ainsi, les enfants peuvent avoir accès à de nombreuses activités adaptées à leur âge et à leurs capacités. Cette flexibilité d'accueil permet à l'enfant qui le souhaite de passer plus ou moins temps à l'extérieur et d'être moins tributaire du contexte familial d'hébergement et de ses contraintes. La pratique d'une activité physique favorise la prévention des pathologies liées à la sédentarité, comme l'obésité ou le diabète. Dans le cadre de ces activités sportives, les enfants ont accès à une vie sociale riche et à d'autres formes d'accompagnement que celles proposées par le biais du travail social.

Enfin, même si le nombre d'enfants concernés reste marginal, il est important de noter que certains d'entre eux ont souhaité s'inscrire dans la pratique d'une activité musicale, notamment à l'Ecole de Musique du Neuhof et au Conservatoire de Strasbourg où les enfants ont pu apprendre le solfège et pratiquer un instrument de musique.

Il est important de noter que l'accessibilité à ces différentes activités est facilitée par le soutien financier d'acteurs publics et associatifs tels que la Ville de Strasbourg, la Collectivité Européenne d'Alsace, les associations caritatives telles que Caritas, le Centre Social Protestant, le Secours Populaire ou la Croix-Rouge.

La problématique de l'enfance ne peut être questionnée dans son intégralité sans aborder la parentalité. De surcroît, le service accueillant quasi exclusivement des familles avec enfants, la parentalité est un axe de travail systématiquement abordé dans l'accompagnement social.

L'équipe sociale a pu constater au travers des entretiens, mais également des visites à domicile, et des rendez-vous extérieurs que les conditions d'hébergement ne favorisaient pas de temps d'échanges et de jeux entre les parents et les enfants. C'est pourquoi, l'équipe sociale a mis en place différentes actions sur la thématique de la parentalité.

2.7.2. Ateliers parentalité

Dans l'objectif de poursuivre la dynamique des ateliers parentalité qui ont été mis en place durant l'année 2022, l'équipe sociale a animé un nouvel atelier collectif en janvier 2023.

Le service PHP-MDI ayant accueilli une étudiante préparant son Diplôme d'Etat de Conseiller en Economie Sociale Familiale (CESF) durant cette période, celle-ci s'est chargée de la conception de cet atelier, notamment dans le cadre de son projet de stage.

La thématique retenue pour cet atelier a été la confection de galettes des rois, celui-ci ayant été planifié après l'Epiphanie. Quatre familles étaient présentes à cet atelier, ce qui représente 12 personnes. Par ailleurs, trois travailleuses sociales ont été présentes en plus de la stagiaire.

Ainsi, à l'aide de la recette fournie et expliquée par l'équipe, les familles ont pu s'atteler à la préparation des galettes. Même si la difficulté de la barrière de la langue a pu être un obstacle dans la compréhension de la recette, cela a pu favoriser le partage entre les parents et les enfants qui pouvaient apporter à leurs parents un soutien à la lecture.

Par la suite, le temps de cuisson des galettes a permis de proposer une activité créative aux familles. Il était alors question pour elles de concevoir leur propre couronne des rois. Cela a favorisé l'échange et l'entraide entre les familles, qui pouvaient ainsi comparer leur création.

L'atelier s'est terminé par la dégustation des galettes des rois. Elles ont été mises en commun pour le groupe afin que chacun partage sa création. Les familles présentes se sont montrées investies et ont apprécié ce moment de partage convivial et joyeux.

Un appui à l'accompagnement à la parentalité via les partenariats :

Les Lieux d'Accueil Parents Enfants (L.A.P.E) sont des lieux d'accueil pour les parents et les enfants âgés de 0 à 6 ans. Au moyen de temps d'écoute, d'échange, d'information et de partage entre parents, et professionnels de la petite enfance, et de temps de jeux entre les enfants, ces lieux participent à l'éveil et à la socialisation de l'enfant en plus d'assurer un soutien aux parents dans l'exercice de leur rôle.

La fréquentation de ces lieux étant gratuite, libre et anonyme, cela offre un cadre sécurisant et propice pour aborder les questions autour de la parentalité.

Au mois de mars 2023, l'équipe du service PHP-MDI a convié l'équipe de professionnels en charge des L.A.P.E « Le Jardin Magique » et « La Passerelle » du Neuhof à une rencontre partenariale. Ainsi, l'équipe a pu présenter ses missions. Afin de familiariser le public au L.A.P.E et l'encourager à s'y rendre, une matinée de rencontre avec le public a été organisée. 2 familles y ont participé.

Par ailleurs, l'équipe sociale s'est également chargée de faire l'intermédiaire pour faire connaître les activités menées par le L.A.P.E auprès du public accueilli. Ainsi, 2 familles ont pu participer à un théâtre forum sur la thématique de l'exposition des enfants aux écrans.

Sur le versant psychique, le Centre d'Accueil Médico-Psychologique pour Adolescents accueille les enfants, âgés de 12 à 18 ans, présentant des difficultés psychologiques. Le centre peut également accueillir les parents, ou l'entourage proche, qui rencontrent des difficultés avec leurs enfants. Ce type de structure peut aussi permettre un appui à la parentalité puisqu'elle propose un suivi psychothérapeutique individuel et/ou familial, pouvant aller jusqu'à la thérapie familiale lorsque le besoin se fait sentir. Des ateliers parents-enfants sont également mis en place par la structure.

2.7.3. Les cartes cadeaux de la part de l'association Antenne

Par ailleurs, dans le cadre des fêtes de fin d'année, l'Association Antenne finance depuis plusieurs années des bons d'achat auprès de l'Association Carijou pour les enfants âgés de 0 à 8 ans ainsi que des cartes cadeaux pour les enfants âgés de 9 à 18 ans.

Ce geste solidaire à l'arrivée des fêtes de fin d'année permet de rétablir une certaine forme d'équité afin que les enfants accompagnés par le service PHP-MDI ne soient pas pénalisés par la situation financière précaire de leurs parents et qu'ils puissent, eux aussi, profiter des fêtes de fin d'année. Le fait d'offrir et de partager étant symbolique en cette période, cela permet de pallier la crainte des parents de ne pas pouvoir offrir de cadeaux à leurs enfants.

En 2023, 60 enfants ont bénéficié de bons Carijou et 86 enfants ont bénéficié de cartes cadeaux.

3. Culture et citoyenneté

3.1. Cours de FLE (Français Langue Étrangère)

Lieu, salle dédiée et enseignants :

Les cours de FLE sont assurés par des bénévoles et des stagiaires du Master (DILES) de didactique des langues et du FLE de l'Université de Strasbourg. Selon les années, l'équipe FLE dispose d'un volume horaire variable à offrir aux apprenants en fonction des enseignants disponibles. En moyenne le service dispose de 4 enseignants par année, assurant de 2H à 4h de cours/semaine.

Quatre enseignants sont intervenus au cours de l'année 2023 à raison de 2h/semaine. Ils travaillent en lien étroit avec l'équipe sociale. Les cours ont lieu dans les locaux du service PHP-MDI, rue Thiviers, dans une salle dédiée et équipée (tableau blanc, wifi, TV, armoires avec matériel pédagogique) avec une petite cuisine attenante qui permet des pauses conviviales où le cours se poursuit sous forme de conversation libre. La salle peut accueillir 8 apprenants à la fois. Les séances ont toujours lieu le matin, de 9h30 à 11h30.

Nouveauté en 2023 :

Un complément aux cours a été proposé en mai 2023 : une sortie au Musée d'art contemporain. Cette expérience, très positive, a conduit l'équipe à mettre en place pour l'année 2024 un programme de sorties organisées et accompagnées conjointement par l'équipe sociale et les enseignants FLE : Musées, bibliothèques et médiathèques, découvertes de circuits historiques dans Strasbourg, spectacles, concerts. Il est envisagé d'introduire aussi l'apprentissage du français par le théâtre à partir de 2024. L'équipe a travaillé à cette idée fin 2023, pour une mise en place à partir du printemps 2024.

Les apprenants :

Chaque groupe accueille 8 apprenants. Ainsi l'équipe FLE a accueilli un total de 24 apprenants au cours de l'année 2023. L'équipe note une participation équitable entre les hommes et les femmes. La tranche d'âge la plus présente est la trentaine et le début de la quarantaine. Les sessions de cours de FLE se sont axées sur les niveaux A0 - A1 - A2. L'assiduité est contrôlée et gérée en lien avec les référents sociaux.

Les cours de FLE s'organisent sous deux formes :

Sous la forme de stages intensifs d'une durée de 4 à 5 semaines par groupe de 8 apprenants, soit de 8 à 10 heures de cours selon le nombre d'enseignants dont le service dispose au moment du stage. Comme chaque année, trois stages ont été organisés au cours de l'année 2023 (octobre-novembre, janvier-février, mars-avril), respectivement niveau débutants, niveau A1-A2 et niveau A2.

Sous la forme d'un cours continu (de 2H/semaine) dont la vocation est d'accompagner les apprenants des stages, qui le souhaitent, sur le long cours dans la continuité du stage. Ces cours s'étalent de janvier à mi-juillet.

À la fin des sessions, les apprenants sont soumis à un test de niveau, une attestation leur est remise afin de souligner leurs démarches d'insertion.

3.2. Colonie de vacances

Les vacances apportent une ouverture sur le monde et une autre temporalité qui sensibilisent à de nouvelles façons d'être et de faire. D'autres apprentissages, des rencontres au-delà de sa propre sphère sociale contribuent à socialiser l'enfant, à lui apprendre à être lucide et à s'adapter à toutes sortes de relations. Ce besoin est encore plus prégnant chez les enfants de familles précaires, souvent centrées autour de leur milieu familial et social.

Cette année, l'association ANTENNE a travaillé en partenariat avec l'association SINE (<https://sinestrasbourg.org/>). Cette association a pour objet d'organiser, coordonner et promouvoir des actions d'éducation à la nature et à l'environnement de tout public sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.

C'est dans ce cadre que le projet « Vacances dans les Vosges du Nord » a pu voir le jour. Il a été organisé par les professionnels de l'association SINE durant une semaine d'accueil collectif de mineurs, composé de 20 enfants âgés de 8 à 12 ans. L'objectif principal de cet accueil de loisirs était de permettre aux enfants d'établir ou d'enrichir une connexion avec la nature fondée sur l'enthousiasme, la découverte, le jeu et le bien-être. Au travers d'expériences multisensorielles dans la nature, les enfants ont bénéficié d'activités ludiques, créatives et émotionnelles. Le but du projet était également de faire découvrir un territoire nouveau et accessible : les Vosges du Nord.

Ainsi, les enfants ont pu, eux aussi, entamer leur nouvelle année scolaire avec des expériences et souvenirs nouveaux à raconter à leurs camarades de classe.

Grâce à son investissement et ses recherches de subventions, l'association SINE a pu couvrir l'ensemble des frais du séjour pour les enfants (transports, repas, hébergements, équipements, ...). Les familles ont transmis une participation financière symbolique (de 5€ à 15€/enfant) et l'association ANTENNE a financé l'ensemble des goûters du séjour.

Nous remercions l'ensemble des bénévoles de l'association SINE pour leur investissement et la prise en charge des enfants durant 1 semaine. Les enfants étaient ravis de cette expérience car pour la majorité d'entre eux, il s'agissait de leurs premières vacances en dehors de Strasbourg.

3.3. Journée d'été 2023

L'équipe sociale a organisé, comme chaque été, une journée d'activités à destination des familles hébergées. Cette journée a eu lieu le jeudi 20 juillet 2023 au plan d'eau du Baggersee, situé à Illkirch-Graffenstaden. Elle a pour but de rassembler les parents et les enfants afin de partager un moment convivial par la pratique d'activités ludiques et sportives tous ensemble, à proximité de chez eux.

Ce moment d'activités et de partage permet aux parents et enfants de créer du lien avec d'autres familles, de pratiquer des activités sportives et aussi de passer une journée avec l'équipe du service dans un autre contexte que celui des démarches administratives. Pour les enfants, cela leur permet également de sortir de leur environnement habituel et de pratiquer des activités ludiques et sportives avec d'autres enfants et leurs parents.

Pour l'équipe, cette journée permet d'échanger avec les parents et les enfants dans un autre environnement que celui du bureau ou du domicile. De plus, pour les travailleurs sociaux cette journée leur donne l'occasion d'observer et de repérer d'autres difficultés et/ou problématiques notamment chez les enfants.

Au total, 11 familles étaient présentes dont 11 adultes et 25 enfants. Ce sont les mères qui étaient majoritairement présentes avec leurs enfants. Durant la matinée, l'équipe sociale a proposé plusieurs activités et jeux qui se sont déroulés sur le terrain se trouvant aux abords du lac. L'équipe avait préparé en amont un parcours d'obstacles à traverser, constitué avec du matériel de récupération et autres objets et jeux que le service possédait déjà. Le but était de finir le parcours le plus rapidement possible en équipe, avec la participation de certains membres de l'équipe. D'autres jeux étaient proposés comme le jeu du « balle aux prisonniers » avec notamment la version albanaise, proposée par des parents. Des jeux de « Kermesse » étaient également mis à disposition comme le « chamboule-tout » ou bien le « Mòlky ».

Après un repas pris en commun, l'équipe a orienté les familles vers les activités organisées et proposées par les animateurs de l'Eurométropole de Strasbourg se trouvant sur la plage. Plusieurs activités et animations sont mises en place durant les 2 mois de vacances d'été. Quelques enfants ont notamment pu participer à une initiation au canoë, encadré par un animateur dédié.

3.4. Le Festival Migrant scène

Migrant scène est un Festival National organisé par la Cimade qui a pour mission de sensibiliser et de défendre le droit des étrangers en France d'un point de vue purement artistique.

Pour la quatrième fois cette année, l'Association Antenne a renouvelé sa participation au festival Migrant'scène en partenariat avec la Cimade.

A raison de 2h30 par semaine et durant 2 mois consécutifs, les participants, hébergés, professionnels, bénévoles ont pu se retrouver lors d'ateliers artistiques sur le thème : « Libertés, dans l'égalité et la solidarité ». Pour encadrer ces ateliers, Paul SCHIRCK, metteur en scène dans le théâtre, s'est engagé à nouveau auprès de la Cimade et des différents participants. Présent depuis la première édition du festival, il apporte une réelle plus-value par ses connaissances du monde de l'art et du théâtre.

Lors des ateliers, les participants ont alors pu exprimer ce que la Liberté représentait pour eux, en passant d'une chanson de variété française, à un poème de leur pays d'origine par exemple. Le cadre était apporté par le metteur en scène et chaque participant était libre d'y apporter sa touche personnelle, une partie de son histoire, de son parcours de vie.

Lors de ces temps de créativité, de travail et de réflexion sur soi et sur son propre parcours, les barrières tombaient entre chaque participant, qu'il soit hébergé, bénévole ou professionnel, créant ainsi un moment particulier d'ouverture et d'échange et permettant aux personnes de sortir de leur zone de confort et d'améliorer leur niveau de Français.

Le résultat de ces ateliers créatifs a été mis en scène en public, lors de d'une représentation à Strasbourg le 30 novembre 2023 à l'Eglise Saint-Pierre le Vieux. Un bon nombre de spectateurs étaient présents ce qui fut un bel encouragement pour les participants.

A la fin du spectacle, une attestation leur a été remise, afin de démontrer leur investissement et leur implication tout au long des ateliers. L'ensemble des participants a fortement apprécié cette action collective et a exprimé un souhait de réitérer l'expérience l'an prochain.

III. LE CENTRE D'HEBERGEMENT A VISEE PROFESSIONNELLE

Membres de l'équipe en 2023

Cécile BILLEREY – Cheffe de Service
Pauline HOLTZHAUSER – Assistante de Service Social
Céline MIFSUD – Conseillère en Economie Sociale et Familiale
Thomas STOLL – Conseiller en Insertion Professionnelle

Pour rappel, le service Hébergement à Visée Professionnelle (HVP) a vu le jour en 2022. Sa création résulte du constat qu'un certain nombre de travailleurs (dits travailleurs pauvres) rencontraient des difficultés à se maintenir en emploi en raison de l'absence de solution d'hébergement pérenne. La complexité paradoxale de cette problématique réside dans le fait qu'il est difficile de se maintenir dans l'emploi sans solution de logement et à contrario d'accéder à un logement sans un emploi stable.

Pour répondre à cette problématique, le service HVP propose un hébergement couplé à un accompagnement social et professionnel. Le service permet l'accès rapide à une solution d'hébergement décente à des personnes ayant traversé de longues périodes d'errance et de précarité, condition sine qua non à une dynamique d'élaboration de projet à moyen et à long terme.

L'accompagnement HVP contribue à la stabilisation des situations administratives et sociales. L'objectif final est l'accès à un logement autonome et à une stabilisation des revenus par le maintien dans l'emploi. Grâce aux actions et aux réponses concrètes, HVP se permet d'espérer être la dernière marche vers une situation définitivement sécurisée et stabilisée. Les chiffres 2023 illustrent en majorité l'atteinte de ces objectifs.

Après une année expérimentale, 2023 a été une année centrée vers l'analyse et l'amélioration des pratiques. L'année 2023 a permis de nombreux ajustements et créations d'outils de gestion interne. L'équipe HVP a continuellement eu à cœur d'instaurer et maintenir un lien de confiance avec chacune des personnes accueillies. Les échanges formels ou informels ont permis de créer un dialogue privilégié et de tisser des liens notamment avec les plus fragiles ou les plus isolés. Dans une démarche qualitative, l'équipe HVP a tenu à offrir un accompagnement de proximité basé sur la co-construction des projets dans le respect de chacun. L'équipe pluridisciplinaire met un point d'honneur à se montrer disponible, réactive et à offrir une écoute bienveillante. L'expérience et les compétences des professionnels de l'équipe ont permis d'élargir progressivement le champ d'action du service.

Le service a connu une reconnaissance et une notoriété grandissante. En effet, le service HVP a eu le plaisir et l'honneur d'accueillir lors de la semaine de l'Intégration, Madame Marilynne POULAIN, *Préfète à l'Egalité des Chances*, Monsieur Sébastien BOUCHE, *Chargé des Politiques d'Intégration*, Monsieur Philippe SCHONEMANN, *Directeur Départemental Adjoint de la DDETS du Bas-Rhin*, ainsi qu'une délégation préfectorale. L'équipe a pu échanger sur les différentes actions mises en place, sur les résultats obtenus et sur les freins rencontrés. En présence du directeur et du Président de l'association Antenne, trois personnes au statut de réfugié qui ont été accompagnées par HVP ont pu témoigner de l'avancée et de la réussite de leur parcours lors de cette rencontre.

1. Présentation du service

1.1. Modalités d'accueil

Le service Hébergement à Visée Professionnelle dispose de 30 places pour 21 hommes et 9 femmes isolés. Les personnes accueillies s'engagent à respecter les termes du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement de la structure (Article 8 – loi 2002.2 du 2 Janvier 2002).

Ces derniers prévoient notamment une durée de prise en charge fixée à 6 mois, renouvelable une fois, l'acquittement d'une participation financière mensuelle aux frais d'hébergement et d'entretien à hauteur de 15 % des revenus, plafonnée à 150 euros maximum (Article R345-7 du code de l'action sociale et des familles, ainsi que le versement d'un dépôt de garantie d'un montant de 80 euros.

1.1.1. Les appartements

Le service Hébergement à Visée Professionnelle dispose d'un parc locatif social en « diffus » comprenant 9 logements dont le bailleur social OPHEA est propriétaire et 1 logement appartenant au bailleur social BATIGERE, tous situés à Strasbourg.

Les logements sont implantés essentiellement au sein du quartier Neuhof. Afin de faciliter les déplacements des résidents ayant un lieu de travail éloigné du quartier Neuhof, nous avons élargi notre parc locatif aux quartiers Elsau et Montagne Verte.

La typologie des logements varie du T1 à T5. Néanmoins, la configuration reste similaire, les résidents sont hébergés en semi-collectif, non-mixte, chacun dispose de sa chambre individuelle mais partage les espaces communs : cuisine, salle de bain et sanitaires. Les appartements sont meublés et équipés (vaisselle, lave-linge, cuisinière, micro-ondes et 1 réfrigérateur par résident) par l'association.

Chaque résident dispose d'un trousseau de clés comprenant une clé de l'immeuble et un badge le cas échéant, une clé d'appartement et une clé de sa propre chambre.

Nous observons que l'hébergement semi-collectif en logement diffus renforce l'autonomie des résidents accueillis : veiller à la propreté de l'appartement, la gestion de la vie quotidienne, de son budget, veiller au respect du voisinage etc.

De plus, ce type d'hébergement permet de sensibiliser les résidents à la réalité de la gestion locative.

En 2023, le service a dû faire face à plusieurs déménagements liés à la réhabilitation de 3 logements loués de manière temporaire et récupérés par le bailleur. Il a ainsi fallu capter de nouveaux logements, gérer la logistique liée aux déménagements et reloger les résidents. Ces logements restitués étaient des T4. Ils ont été remplacés par des T3. Ainsi, le service a, de fait, dû réduire provisoirement ses possibilités d'accueil le temps de capter les logements nécessaires au nombre de places perdues.

1.1.2. Les bureaux

Les bureaux du service HVP se situent 5 rue Antoine de Saint-Exupéry, quartier Neuhof. Ils sont ouverts du lundi au vendredi sur rendez-vous aménagés en fonction des horaires de travail des résidents. Ceux-ci se veulent être un lieu d'accueil, propice aux échanges lors de temps collectifs et individuels.

A l'entrée, conformément à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, la charte des droits et des libertés est affichée, composée de 12 articles déterminant les droits et principes fondamentaux garantis aux personnes accompagnées.

1.1.3. L'équipe pluridisciplinaire

L'équipe se compose d'un conseiller en insertion professionnelle, d'une conseillère en économie sociale et familiale, d'une assistante de service social et d'une cheffe de service. La pluridisciplinarité de l'équipe permet le croisement des compétences et des regards pour élaborer conjointement la question des accompagnements et des parcours du public pris en charge.

Comme pour d'autres services de l'association Antenne, travailler les questions d'accès au logement autonome et d'accès à l'emploi, au sein du service HVP, dans un même temps et un même lieu permet de gagner en efficacité et en cohérence. Au final, c'est beaucoup de temps gagné pour des personnes qui ont connu parfois de longues années d'errance.

1.2. Le public accueilli

Le Service HVP accueille des hommes et des femmes isolés. Leur situation sociale et professionnelle est suffisamment stable pour leur permettre d'accéder à un logement autonome à la fin de leur prise en charge. Ainsi, ce service est principalement destiné à des personnes à la rue « proches » de l'emploi ou en situation d'emploi récente.

1.2.1. Les critères d'admission

La mise en place de critères d'admission n'a pas été facile mais nous est apparue nécessaire. En effet, même si le projet en lui-même définit les grandes lignes du public concerné, ce n'est qu'après une première année expérimentale (2022), que l'équipe socio-professionnelle a décidé de définir plus précisément ces critères.

En effet, après quelques mois de prise en charge, plusieurs personnes en 2022 et début 2023 ont nécessité une réorientation vers d'autres services plus adaptés. Leur situation sociale et/ou professionnelle était trop fragile pour leur permettre d'accéder à un logement de manière stable et pérenne. C'est ce constat qui a permis à l'équipe de questionner les critères d'admission.

Ces réajustements ont ainsi permis de réduire les réorientations SIAO des personnes accueillies au sein de HVP et de veiller à une meilleure prise en charge. En effet, un changement d'hébergement, même s'il est cohérent pour les professionnels, est souvent perçu comme une régression par les personnes accueillies et peut être vécu comme un échec.

Ainsi, la situation des personnes orientées vers le service HVP doit correspondre aux critères suivants :

- Elles doivent avoir une situation administrative en règle et pérenne leur permettant de travailler.
- Au niveau professionnel, les personnes doivent avoir un contrat de travail ou être en formation rémunérée. Elles peuvent également être sans activité mais doivent être « proches de l'emploi ». Nous avons défini ce terme par le fait d'avoir travaillé de manière régulière au cours des 12 derniers mois. Ainsi, cela exclut, en grande partie, les personnes bénéficiaires du RSA. Enfin, les jeunes de – 25 ans doivent avoir travaillé au moins 6 mois dans l'année afin de permettre l'ouverture de droits ARE ou être inscrits au CEJ (Contrat Engagement Jeunes).

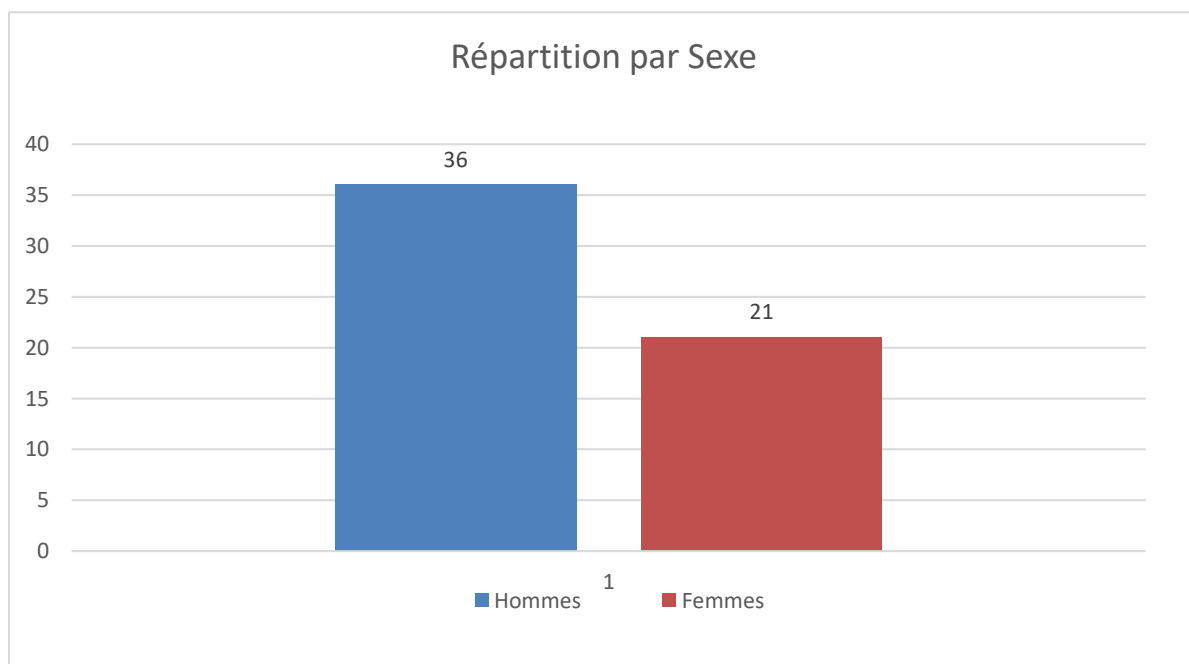
- Au niveau budgétaire, les personnes orientées ne doivent pas faire état de dettes locatives ou d'une situation de surendettement rendant difficile voire impossible le paiement du futur loyer et les factures d'énergie.
- Enfin, les personnes doivent avoir un niveau minimum de français et être en mesure de mener un entretien dans cette langue. Cependant, en fonction de la situation, l'équipe socio-professionnelle peut valider l'accès au service pour une personne ne parlant pas ou peu français. Cela dépend de la situation globale de la personne, de sa motivation à l'apprentissage du français et de la possibilité d'accueil du service.

Ces critères peuvent paraître excluant de prime abord. Néanmoins, la réalité de ceux que l'on désigne comme des travailleurs pauvres, qui ont progressivement disparu des radars ces dernières années, noyés dans la masse des personnes en situation d'exclusion, est une réalité aujourd'hui bien plus importante que ne le laisse entrevoir les statistiques sur le sujet. Dès lors, nous avons voulu développer une offre de service qui permette de finaliser les derniers jalons du parcours d'insertion de ce public. Pour y parvenir, dans les délais fixés, et dans le cadre d'une dynamique ascendante finale, il nous a fallu élever les critères d'admission par rapport à d'autres dispositifs courants dans notre secteur.

1.2.2. Typologie du public

Répartition par sexe

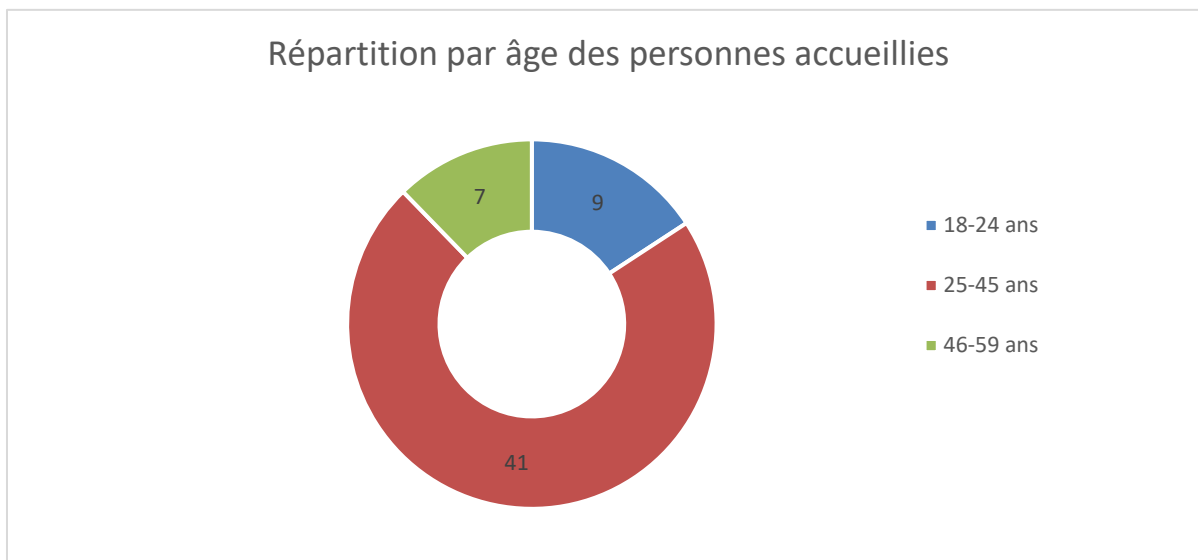
En 2023, 57 personnes ont bénéficié d'un accueil au sein du service soit 36 hommes et 21 femmes. Cette répartition s'explique par le fait que le nombre de places hommes est plus important que le nombre de places femmes.



En lien avec le SIAO67, nous avons constaté que les demandes d'hébergement transmises pour des hommes étaient plus importantes. Le SIAO67 a dû élaborer une liste d'attente « hommes » vers le dispositif HVP. Nous avons ainsi adapté le nombre de places afin de réduire au maximum le risque de places vacantes. Ceci explique également le fait que le nombre de places hommes ne soit pas égal à celui des femmes.

Répartition par âge

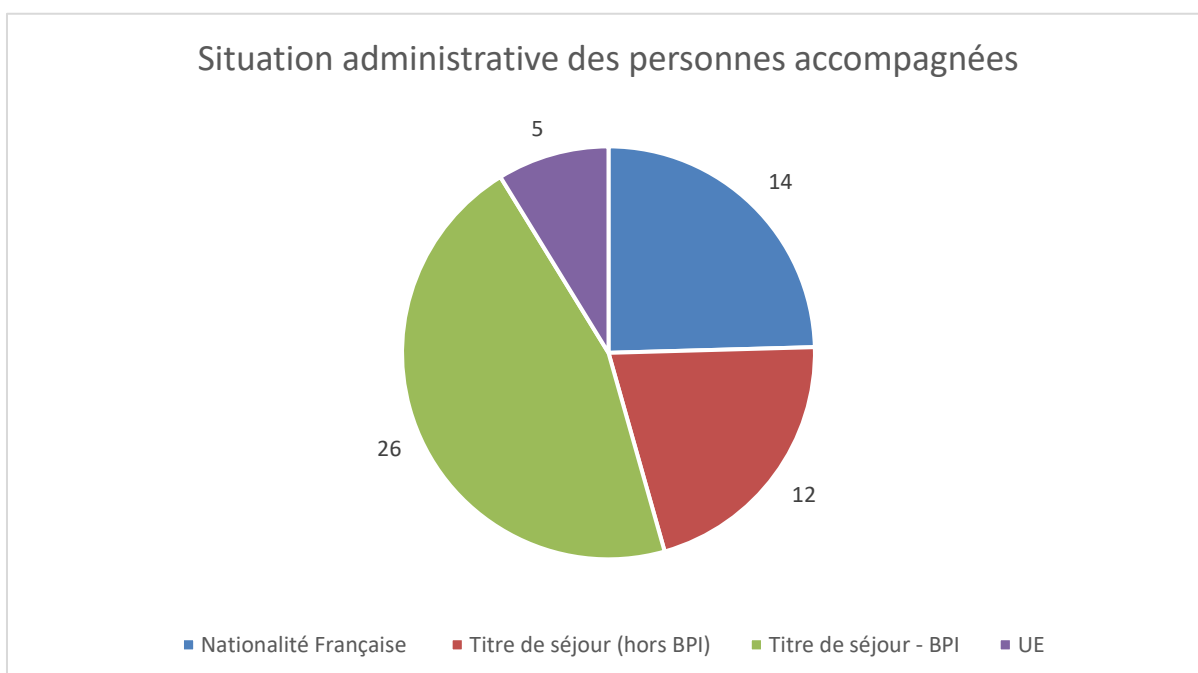
Le service accueille un public jeune. En effet, 87.7% des personnes accueillies en 2023 avaient entre 18 et 45 ans. La tranche d'âge intermédiaire concerne cependant la plus grande partie du public, tout comme nous le constatons déjà en 2022.



Situation administrative des personnes accueillies

HVP étant un dispositif d'insertion, il n'a vocation à héberger que des personnes de droit commun. Il s'agit essentiellement de personnes isolées socialement avec peu voire pas de soutien familial. Le contact avec la famille est soit rompu, soit rendu difficile de par la situation géographique.

Cependant, certaines situations administratives sont plus représentées que d'autres. Ainsi, en 2023, nous constatons que les personnes réfugiées représentent près de la moitié du public pris en charge avec 45.6%.



1.3. Orientation

1.3.1. Lien avec le SIAO 67

L'équipe socio-professionnelle travaille conjointement avec le SIAO 67, responsable de l'orientation des personnes vers les structures d'hébergement et de logement accompagné.

Le SIAO centralise les demandes dites d'« insertion » émises par des travailleurs sociaux et les évalue. Si celles-ci correspondent aux critères d'admission du service HVP, les demandes sont transmises à l'équipe en fonction des places disponibles.

Depuis l'ouverture du service, nous avons travaillé avec le SIAO pour que les candidatures orientées soient adaptées à l'offre de service. En effet, il a fallu un temps d'adaptation. Temps nécessaire à l'équipe pour l'élaboration de critères clairs et adaptés et au SIAO pour les prendre en compte.

Nous constatons qu'après plus d'une année d'activité, le lien et le travail effectué en partenariat avec le SIAO sont positifs. Les orientations correspondent aux prérequis transmis par le service HVP.

1.3.2. Fiche diagnostic

Depuis son ouverture en 2022, le service a gagné en notoriété. Désormais, avant de transmettre une demande insertion, les référents sociaux des autres structures peuvent interpellier directement l'équipe afin d'identifier les candidatures parmi leurs suivis permettant d'améliorer la pertinence des orientations.

Pour cela, l'équipe socio-professionnelle a élaboré une fiche diagnostic à destination des partenaires sous forme de questionnaire. Une fois remplie par les partenaires, la fiche est étudiée par l'équipe HVP et un retour est fait aux référents.

1.3.3. Situation d'hébergement à l'arrivée

Le nombre de résidents pris en charge en 2023 est plus important qu'en 2022. En effet, le service ayant ouvert ses portes en avril 2022, les statistiques se basaient sur 9 mois alors qu'en 2023, elles se basent sur 12 mois.

	2022 pour 36 résidents	2023 pour 57 résidents
A la rue, squat, voiture etc.	10 soit 28%	9 soit 16 %
Hébergement chez des tiers	11 soit 30%	19 soit 33 %
Hôtel – hors SIAO	0	4 soit 7%
Structures d'insertion SIAO	0	6 soit 11%
Logement insalubre	1 soit 3%	0
Hébergement d'urgence - 115	14 soit 39%	19 soit 33%

En 2023, nous constatons que la moitié des résidents étaient sans solution d'hébergement (rue, squat, voiture) ou en hébergement d'urgence par le biais du 115 avant leur arrivée.

1.4. Procédure de préadmission et admission

Les personnes orientées sont, pour la plupart, en situation de grande précarité. Ainsi, l'équipe tente d'étudier le plus rapidement possible leur dossier. L'objectif est de faire en sorte que la durée entre la réception du dossier et l'admission soit la plus courte possible.

1.4.1. Préadmission

Lorsqu'une demande d'hébergement est transmise par le SIAO vers le dispositif HVP, l'ensemble des professionnels de l'équipe prend connaissance des éléments clés référencés par le travailleur social ayant instruit la demande (situation au regard de l'emploi, ressources, autonomie, situation locative antérieure, ...) et se concertent afin d'établir une liste d'éventuels points à préciser. Au besoin, le prescripteur de la demande est contacté par un membre de l'équipe pour vérifier les freins éventuellement identifiés. Si l'équipe constate que la situation est trop fragile et qu'elle ne correspond pas à l'offre de service, un refus est émis sans rencontre préalable, afin de ne pas donner de faux espoirs à la personne orientée.

Si la situation de la personne semble correspondre à l'offre de service, un entretien de préadmission est proposé.

L'entretien de préadmission a un double objectif. Il permet, dans un premier temps, de présenter le service à la personne orientée et de vérifier qu'elle est en accord avec les modalités de fonctionnement de prise en charge. Un exemplaire du règlement de fonctionnement lui est remis et expliqué. D'autre part, il permet de vérifier si la situation de la personne est adaptée tant au niveau social que professionnel.

Cet entretien est régulièrement réalisé en binôme (Travailleuse Sociale et Conseiller en Insertion Professionnelle) afin d'avoir une vision globale de la situation. Dans tous les cas, si la personne est rencontrée par une travailleuse sociale uniquement, le CIP est consulté pour avis sur la situation professionnelle de cette dernière.

Suite à cet entretien, l'équipe et la cheffe de service valident ou refusent l'orientation. Dans le cas d'une validation de l'entrée dans le dispositif, un entretien d'admission est fixé.

1.4.2. Admission

Lors de l'admission, le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement et l'état des lieux d'entrée sont expliqués, complétés, signés et remis à la personne. Lors de cet entretien, la travailleuse sociale s'assure que la personne a bien compris le principe de fonctionnement du service ainsi que les obligations qui y sont liées. La personne est ensuite installée dans sa chambre, les clés du logement lui sont remises.

Dans un souci d'amélioration, en 2023, l'équipe a retravaillé le contrat de séjour et le règlement intérieur.

2. La mise en œuvre d'un accompagnement pluridisciplinaire

L'un des points forts du service HVP est assurément la complémentarité de son équipe. Le fait de proposer un accompagnement à la fois social et professionnel permet une coordination des actions répondant ainsi aux diverses difficultés rencontrées par les résidents. La synergie, la disponibilité et l'autonomie de l'équipe permettent également une réactivité répondant aux situations les plus urgentes.

Dans certains cas, des entretiens tripartites peuvent être mis en place en présence du résident, d'une travailleuse sociale et du conseiller en insertion professionnelle. Des points réguliers ainsi que des réunions hebdomadaires permettent d'assurer un suivi efficace de chaque personne accompagnée.

2.1. Un accompagnement social global renforcé

Les personnes hébergées au sein du dispositif HVP bénéficient d'un accompagnement social global renforcé. Le service dispose de 2 travailleuses sociales pour 30 personnes accompagnées. Elles sont, chacune, référente de 15 personnes.

2.1.1. Un accompagnement dans les démarches Administratives

Dans le cadre de l'accompagnement global, les résidents sont amenés à réaliser diverses démarches administratives avec leur travailleuse sociale référente durant les entretiens individuels.

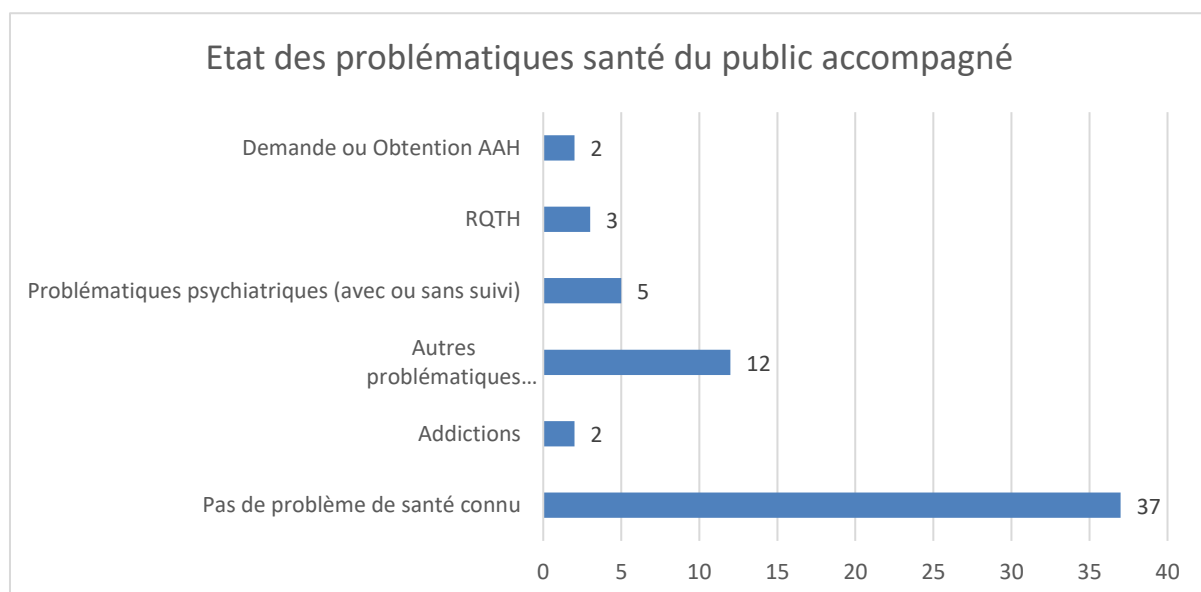
L'équipe HVP veille à l'accès, à la mise à jour des droits de chacun, tout en accompagnant les résidents à réaliser leurs démarches en toute autonomie. Elle tend à projeter les résidents dans leur futur logement, à les rendre attentifs à la gestion locative, administrative, budgétaire etc. Une fois locataires, ils pourront difficilement bénéficier d'un accompagnement aussi renforcé et régulier.

Si la situation le justifie, une domiciliation postale au siège d'Antenne est ouverte. Le courrier peut ensuite être récupéré chaque semaine dans les locaux du service HVP.

En vue de l'obtention d'un logement avant la fin de prise en charge, certaines démarches sont indispensables. Par exemple, pour constituer une demande de logement social, de nombreux documents sont demandés (Avis d'imposition N-1 et N-2, ressources mensuelles : fiches de paie, attestations CAF, pension de réversion, d'invalidité etc., dernières quittances de loyer/participation financière, attestation de domiciliation, ...). Pour cela, les travailleuses sociales peuvent s'appuyer sur différents partenaires par le biais de contacts privilégiés : centre des Finances Publiques de Strasbourg, CAF Pro, CPAM etc.

2.1.2. Un accompagnement dans le cadre des démarches liées à la santé

Contrairement aux autres services d'hébergement d'Antenne, les problèmes de santé ne sont pas, pour la plupart des résidents du service HVP, un frein social. En effet, comme l'indiquent les statistiques 2023 ci-après, les personnes rencontrant des problèmes de santé ne sont pas majoritaires. Les problématiques de santé rencontrées sont essentiellement somatiques et ponctuelles. Il est à noter que peu de personnes prises en charge font état de problèmes psychiatriques ou d'addictions.



Il arrive cependant que les travailleuses sociales, en collaboration avec le CIP, soient amenées à intervenir sur l'aspect santé. Il s'agit d'effectuer les demandes de Complémentaire Santé Solidaire, d'inscription auprès de Mutuelle Employeur, les démarches en cas d'arrêt ou d'accident du travail, l'élaboration des dossiers auprès de la Maison Départementale de la Personne Handicapé (notamment pour les demandes de Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé), accompagnement à la médecine du travail, orientation vers les dispositifs adaptés (CAP EMPLOI...) et orientation vers le Relais Emploi Santé Insertion.

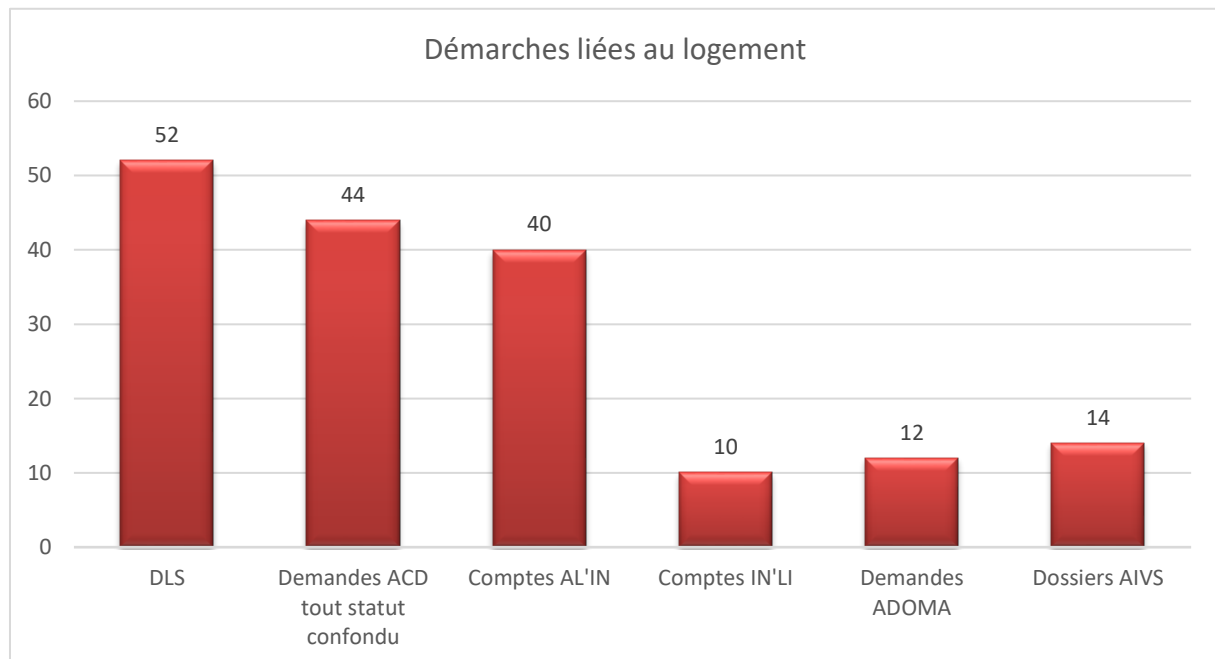
2.1.3. Un accompagnement renforcé vers l'accès au logement autonome

Les démarches liées à l'accès à un logement :

L'accès au logement étant l'objectif principal dans le cadre de la prise en charge au sein du service HVP, les démarches sont rapidement axées en ce sens.

Cependant, pour obtenir un logement, il est indispensable que la personne dispose de tous les justificatifs nécessaires. Mais, il arrive que certaines d'entre elles n'aient pas bénéficié d'un accompagnement social avant leur prise en charge à Antenne. Ainsi, elles ne disposent pas toujours des documents en question. C'est notamment le cas pour la plupart des personnes réfugiées. Cela génère une augmentation de la durée de prise en charge car la demande de logement social ou toute autre demande de logement (AIVS, ADOMA...) ne peuvent aboutir sans un dossier complet.

L'équipe sociale sollicite divers dispositifs afin d'élargir au mieux, les possibilités d'accès au logement :



Cependant, nous nous heurtons à une perception irréaliste du parc locatif actuel. En effet, nous constatons que les personnes accompagnées ont des critères drastiques concernant leur recherche de logement. Elles souhaitent, pour la plupart, un logement social *uniquement*, de typologie T2, à Strasbourg et, proche du Tram. Nous rappelons que, selon les sources de l'Eurométropole, il y a actuellement, à Strasbourg, 1 logement pour 5 demandes. Ainsi, plus le niveau d'exigence est élevé, plus les chances d'obtenir une proposition s'amoinissent.

L'accompagnement social mis en place, a, de ce fait, aussi pour objectif d'expliquer l'état du parc locatif actuel et de tenter de faire prendre conscience aux personnes de la réalité de la crise du logement, tant privé que social.

L'équipe sociale accompagne les personnes à solliciter différents dispositifs en vue d'obtenir un logement. Ainsi, en 2023, 40 personnes ont créé ou mis à jour leur compte AL'In et ont pu postuler sur les propositions de logement *Action Logement*. Lorsque les revenus le permettent, les personnes sont aussi accompagnées à créer un compte IN'li afin de candidater sur des propositions de logement dits « intermédiaires ».

En 2023, sur 57 personnes accompagnées, 44 d'entre elles ont bénéficié d'une demande d'attribution prioritaire au titre de l'Accord Collectif Départemental. Pour les 13 autres personnes, la demande était soit prématurée (arrivée récente dans le service) soit non adaptée (réorientation vers un autre service d'hébergement). Nous constatons que les demandes ACD effectuées par l'équipe sociale du service HVP sont traitées dans un délai relativement court. Nous avons d'excellentes relations avec l'équipe d'instruction des demandes qui reste réactive à nos sollicitations. C'est, entre-autre, grâce à la validation des ACD que nos résidents peuvent, à court terme, obtenir une proposition de logement social.

Les recherches de logement dans le parc locatif privé restent exceptionnelles et n'aboutissent que très rarement. En effet, au regard du montant des loyers et des charges actuels sur notre secteur géographique, les personnes abandonnent rapidement. Par ailleurs, elles ne sont, pour la plus grande partie, pas en mesure de justifier de revenus correspondant à 3 fois le montant du loyer exigé par la majorité des propriétaires.

Ainsi, l'équipe sociale cible son intervention sur des solutions plus adaptées. L'Agence Immobilière à Vocation Sociale (A.I.V.S.) est, par exemple, un bon compromis permettant aux personnes d'accéder à un logement privé mais avec un loyer adapté.

Enfin, le service HVP étant un dispositif d'hébergement, il est important d'éviter, dans la mesure du possible, les refus de proposition de logement notamment si cette dernière est adaptée. En 2023, nous avons eu 3 refus qui ont pu être justifiés auprès des bailleurs et du service ACD.

Les démarches liées à l'entrée dans un logement :

En 2023, par le biais de l'accompagnement pluridisciplinaire, 31 personnes sont sorties du dispositif HVP et 22 d'entre elles ont pu accéder à un logement du parc locatif public et privé, soit 70,97% de l'effectif.

La durée moyenne de prise en charge est de 8 mois pour 2023. A noter que nous avons, pour quelques personnes, sollicité une prolongation de contrat exceptionnelle de 3 mois auprès de la DDETS (soit 15 mois au total).

En revanche, 5 personnes ont pris la décision d'être hébergées par des tiers et 2 personnes sont parties volontairement sans en informer l'équipe.

2 personnes ont été orientées vers un autre dispositif d'insertion car après évaluation de leur situation (emploi, budget, santé etc.), celle-ci ne leur permettait pas d'accéder à un logement autonome à ce stade de leur parcours d'insertion.

Situation d'hébergement/logement à la sortie du service HVP :

Logement social	18
Hébergement chez des tiers	5
Résidence sociale ADOMA	2
Départ volontaire	2
Réorientation SIAO	2
Logement privé	1
AIVS	1

La grande majorité des personnes sortantes du dispositif accèdent à un logement social.

En amont les bailleurs sociaux suivent une procédure. Lorsqu'un logement social est vacant, ceux-ci examinent les demandes de logement lors d'une commission d'attribution de logements (CAL). A la suite de cette commission, un rang est attribué à chaque dossier pouvant aller de 1 à 5. Lorsqu'un dossier est positionné en rang 1, le logement vacant est proposé à la personne concernée. S'ensuit alors une visite du logement puis la signature du contrat de location en cas d'acceptation.

En cas de refus, le logement est proposé à la personne ayant son dossier positionné en rang 2 etc.

Au sein du service HVP, les demandes de logement social ont été étudiées à 48 reprises par les différents bailleurs sociaux du Bas-Rhin.

En 2022, l'équipe HVP a pu rencontrer les services du bailleur social Ophéa afin de mettre en place un partenariat. Depuis cette rencontre, un tableau mensuel est envoyé mensuellement afin de transmettre les informations concernant les résidents ayant une demande de logement social et un dossier ACD validé. Ce partenariat a pu faciliter l'accès au logement pour 9 personnes désormais locataires auprès d'Ophéa.

	Locataires – Résidents sortants HVP
OPHEA	9
NEOLIA	4
HABITATION MODERNE	1
ALSACE HABITAT	1
HABITAT DE L'ILL	1
SOMCO	1
CDC HABITAT	1
BATIGERE	1

Les travailleuses sociales référentes sont amenées à accompagner les résidents lors de la visite du logement proposé (logement social, privé, Adoma etc.). Une fois la proposition de logement acceptée par le résident, de multiples démarches en découlent :

- Souscription d'une assurance habitation
- Informer les résidents quant aux différents modes de paiement du dépôt de garantie/loyer
- Informer les résidents quant aux clauses du contrat de location
- Mise en place d'un prélèvement automatique mensuel pour le versement du loyer

- Ouverture des compteurs d'énergie
- Changement d'adresse auprès des différents organismes (CPAM, CAF, employeur etc.)
- Demande d'aides au logement auprès de la CAF.

Les résidents désormais locataires disposent d'un délai d'un mois pour quitter le service HVP et emménager au sein de leur logement. Notamment pour aménager celui-ci lorsqu'il n'est pas meublé.

En octobre 2023, l'équipe HVP a pu rencontrer celle d'Emmaüs à Mundolsheim (visite des locaux et partage de nos missions respectives). Depuis cette rencontre, les résidents peuvent, sur rendez-vous, acheter du mobilier à moindre coût (50% des prix maximum fixés par Emmaüs). L'un des membres de l'équipe doit être présent à la demande d'Emmaüs.

De plus, ce délai d'un mois permet aux travailleuses sociales du service de finaliser les dernières démarches et en fonction des besoins, de passer le relais quant à l'accompagnement. Pour cela, deux possibilités :

- Demande d'accompagnement social lié au logement (ASLL) transmises par les travailleuses sociales au service F.S.L de la Ville de Strasbourg. Les personnes sont alors orientées vers un service F.S.L d'une autre structure ou auprès de celui d'Antenne.
- Demande d'une mesure d'accompagnement d'entrée dans le logement (MAEL) effectuée lors de la transmission de la demande ACD. Les personnes sont alors orientées vers l'association Foyer Notre Dame ou vers l'association ASF 67

En mai 2023, l'équipe a pu rencontrer le service MAEL d'ASF 67 afin d'échanger sur nos pratiques et mettre en place un éventuel partenariat. Suite à ces échanges, nous nous sommes aperçus que nos missions étaient similaires et qu'il était préférable de transmettre une demande ASLL à la sortie du dispositif, plus adaptée à la situation des récents locataires.

Afin de sécuriser les parcours des personnes sortantes, 16 demandes ASLL ont été transmises par les travailleuses sociales du service HVP.

2.2. Un accompagnement professionnel renforcé pour sécuriser l'accès au logement autonome

Bien que les personnes intégrant le dispositif soient en emploi ou proches de l'emploi, leur situation professionnelle peut s'avérer précaire. En effet, les contrats à temps partiels, les CDD ou les contrats intérimaires sont fréquents et constituent des freins à l'accès au logement, particulièrement dans le parc locatif privé.

L'accompagnement professionnel a pour objectif la stabilité des revenus ainsi que l'accès à un emploi à temps plein permettant de sécuriser l'accès au logement autonome. Par conséquent, chaque accompagnement commence par un diagnostic partagé permettant de connaître le parcours du résident et surtout d'identifier les freins au retour ou au maintien dans l'emploi.

La prise en compte de la situation de la personne, de ses contraintes et de ses aspirations professionnelles est essentielle dans l'accompagnement qui lui est proposé. La fréquence des entretiens et leur durée sont adaptées aux besoins et attentes de la personne, débouchant ainsi sur un accompagnement « sur mesure ».

Les personnes rencontrant des difficultés imprévues lors de leur prise en charge ont la possibilité de contacter directement le CIP qui pourra alors les rencontrer rapidement.

2.2.1. L'accompagnement vers l'emploi

Pour les personnes sans activité, l'accompagnement s'appuie sur les TRE (techniques de recherches d'emploi) habituellement utilisées dans le domaine de l'insertion professionnelle :

- Mise en place d'un plan d'action,
- Identification et valorisation des compétences,
- Définition du projet professionnel et analyse de sa faisabilité,
- Information sur les métiers en tension, le marché du travail et le besoin en main d'œuvre local,
- Information sur les actions de formation et sur les dispositifs d'insertion existants,
- Création / mise à jour du CV et rédaction de lettre de motivation,
- Inscription sur des sites spécialisés dans la recherche d'emploi et mise en ligne du CV,
- Préparation aux entretiens d'embauche,
- Accompagnement à des Jobs Dating et mise en relation avec un réseau de recruteurs,
- Création ou mise à jour de l'espace personnel du Pôle Emploi,
- Initiation à l'utilisation des outils disponibles sur l'Emploi store et présentation de l'offre de services proposé par Pôle Emploi.

L'accompagnement professionnel vise, autant que possible, l'autonomisation des personnes dans leurs démarches de retour à emploi.

2.2.2. L'accompagnement dans l'emploi

L'une des particularités du service HVP est de proposer également un accompagnement dans l'emploi.

Là aussi, une connaissance fine de chacune des situations et une coordination avec les travailleuses sociales du service sont essentielles à la pérennisation des parcours. Il s'agit notamment de prévenir les situations complexes pouvant engendrer une perte d'emploi. Ainsi, pour répondre à la diversité des difficultés rencontrées, cet accompagnement peut se décliner sous diverses formes :

- Anticiper des fins de contrats (CDD, intérim) afin d'éviter ou de réduire les périodes sans activité,
- Accompagner les personnes dans leurs démarches d'inscription à Pôle Emploi, dans l'ouverture de leurs droits et les informer de leurs obligations,
- Favoriser l'augmentation du volume horaire hebdomadaire de travail pour les contrats en temps partiels,
- Mettre en place des actions de médiation avec les employeurs (les litiges les plus constatés concernent des heures supplémentaires non payées, des congés payés ne figurant pas sur les fiches de paye, la non restitution par l'employeur des documents de fin de contrat),
- Informer les salariés sur leurs droits et leurs obligations. Une mise en relation avec un conseiller du salarié figurant sur la liste arrêtée par le préfet peut être proposée aux personnes étant en procédure de licenciement,
- Favoriser la sécurisation des parcours professionnels des personnes en emploi via le développement des compétences. Entre autres, il s'agit de sensibiliser les personnes sur leurs possibilités de formation après leur départ du service HVP. Elles sont notamment informées sur leurs droits CPF, sur la possibilité de faire appel gratuitement à un CEP (conseiller en évolution professionnelle) et sur le dispositif Transition Pro.

2.2.3. Les chiffres clés

Entrée dans le dispositif sans activité professionnelle	9
Sans activité pendant la prise en charge	23
Sorties du dispositif sans activité professionnelle	4

Au cours de leur prise en charge, 23 personnes ont connu une période sans activité professionnelle (fin de contrat, licenciement, rupture conventionnelle, fin de formation...) néanmoins, seulement 4 d'entre elles sont sorties sans activité du dispositif (2 ont quitté volontairement le dispositif ; 1 a été orientée vers un CHRS via le SIAO et 1 a quitté la région pour raison familiale).

Maintien dans le même emploi (à l'entrée et à la sortie du dispositif)	31
Signature CDI	8
Signature CDII (<i>CDI intérimaire</i>)	1
Signature CDD	12
Signature contrat intérim	9
Entrée en SIAE (CDDI)	9

Sur les 57 personnes ayant intégré HVP en 2023, 54 % d'entre elles ont pu se stabiliser dans leur emploi soit parce qu'elles étaient déjà en CDI, soit parce qu'elles ont pu signer un CDI, soit parce que leur CDD ou leur contrat intérim a été renouvelé sans interruption durant leur prise en charge.

A noter que lors de leur prise en charge, plusieurs personnes ont cumulé différents types de contrats (CDD, Contrat intérim, CDDI, CDI ...) ou ont pu accéder à une formation. L'accompagnement a permis de réduire le temps d'inactivité des personnes arrivant en fin de contrat.

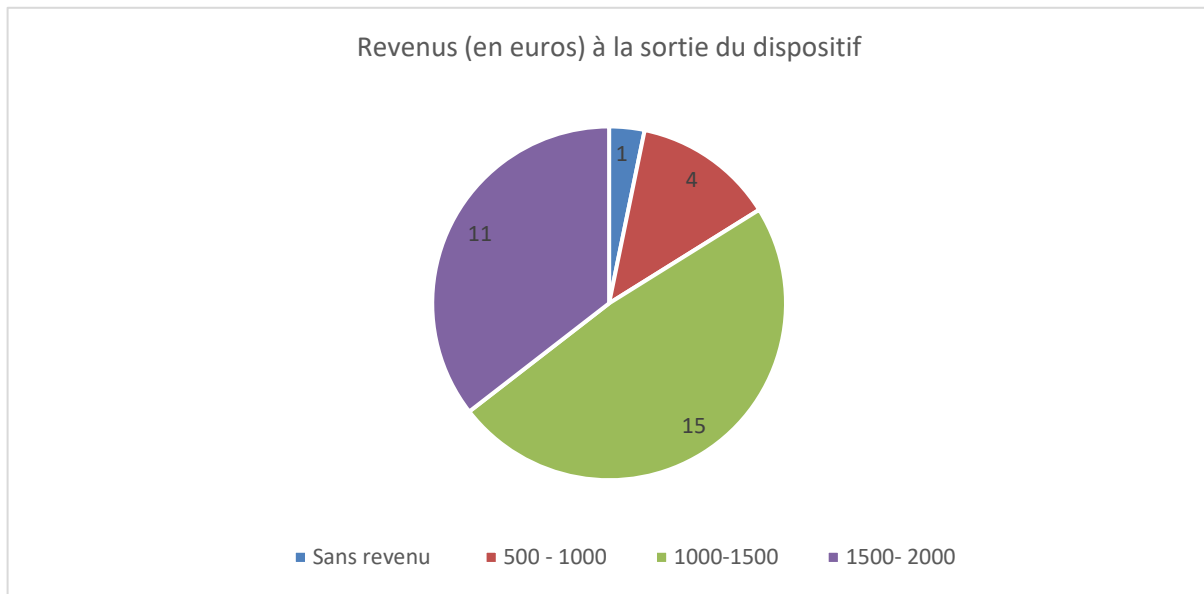
Entrée en formation et/ou obtention d'un diplôme	10
Formation FLE	4
PMSMSP (<i>période de mise en situation en milieu professionnel</i>)	2
PACE (<i>Parcours d'acquisition de compétences en entreprise</i>)	1
AFPR (<i>action de formation préalable au recrutement</i>)	1

La difficulté la plus fréquemment rencontrée est la barrière de la langue. En effet, il a fallu réaliser des entretiens dans une autre langue pour 7 personnes. Les listes d'attente pour l'accès à des cours FLE sont longues sur le territoire, ce qui rend difficile la possibilité d'y accéder durant la prise en charge à HVP.

De plus, les horaires de travail des résidents sont difficilement compatibles avec les formations FLE existantes. A l'avenir, l'équipe HVP envisage de se rapprocher des autres services de l'association Antenne qui collaborent avec des professeurs de FLE.

La précarité numérique est également une problématique souvent constatée. Bien que la majorité, des résidents aient un accès Internet via leur Smartphone, la plupart rencontre des difficultés à effectuer des démarches en ligne et rares sont ceux qui possèdent un ordinateur. Pour pallier à ces freins, un projet de partenariat avec *Emmaüs Connect* a été initié via des rencontres fin 2023. *Emmaüs Connect* peut proposer des actions de formation dans le numérique ainsi que des achats à prix réduits (forfaits téléphoniques, téléphones et équipements informatiques).

La RESU propose également un accompagnement aux démarches dématérialisées via « *l'espace des possibles* » situé dans ses locaux. L'équipe HVP est régulièrement amenée à orienter les résidents vers les lieux dédiés à l'accès au numérique.



Sur les 31 personnes sorties du dispositif en 2023, 83 % avaient des revenus mensuels supérieurs à 1000 euros (48 % ont des revenus situés entre 1000 et 1500 euros ; 35% ont des revenus dépassant 1500 euros).

Concernant les 4 personnes avec des revenus situés entre 500 et 1000 euros : 2 étaient bénéficiaires du RSA et ont quitté volontairement le dispositif ; 1 personne était en CDDI temps partiel (programme premières heures en chantier) ; 1 personne était bénéficiaire de l'ARE.

La personne ayant quitté le dispositif sans revenus avait des problématiques de santé et n'était ni éligible à l'AAH ni au RSA au regard de son statut administratif.

2.2.4. Le développement d'un réseau de partenaires

L'année 2023 a été riche en rencontres partenariales. Une veille informationnelle, une connaissance du tissu socio-économique territorial ainsi que des différents acteurs opérant dans le domaine de l'insertion professionnelle ont permis d'apporter des réponses de plus en plus rapides et adaptées. L'accroissement du réseau est un atout considérable facilitant la sécurisation des parcours des personnes accompagnées par le service HVP.

Les SIAE (Structures d'Insertion par l'Activité Economique) :

Une partie des personnes accueillies détenait déjà un Pass IAE (Insertion par l'activité Economique) à son arrivée. Dans la majorité des cas, il s'avérait pertinent d'optimiser cet agrément qui a une durée limitée à deux ans. Pour les personnes non détentrices de ce Pass, l'Association Antenne a la possibilité de le délivrer si la situation le justifie.

Les structures d'insertion par l'activité économique ont donc été des partenaires particulièrement importants en 2023. Un parcours en structure d'insertion offre de nombreux avantages ayant pour effet de stabiliser la situation des personnes, notamment les plus précaires. En effet, les SIAE ont une connaissance des publics en difficulté et proposent un encadrement adapté. L'accès à des formations, notamment FLE, est également facilité via les CDDI (Contrat à Durée Déterminée d'Insertion). Un passage en SIAE permet donc à la fois de développer des compétences, d'acquérir un savoir-être en entreprise tout en travaillant le projet professionnel.

Les SIAE ayant coopéré avec HVP en 2023 sont :

- ACI (Ateliers et chantiers d'insertion) :
Les 7 pains / Chantier J'offre / Les Jardins de la montagne verte / Vetis (premières heures) / Emi-Creno / Carijou
- EI (Entreprise d'insertion) :
Envie 2 E / Au port'unes / Meinau et Illkirch Services / La régie des écrivains / Presta'Terre/ Novea 67
- ETTI (Entreprise de travail Temporaire d'insertion) :
Al'Emploi / Ovalie / Altair / Germa

L'équipe HVP a pris contact avec chacun des accompagnateurs socio-professionnels de ces structures. Des rencontres ainsi que des échanges réguliers ont permis de mutualiser et de coordonner les actions mises en place dans le cadre de l'accompagnement. Ces liens ont contribué également à favoriser les périodes d'intégration et à prévenir les éventuels risques de rupture de parcours. Pour les personnes sortant de notre dispositif, un passage de relais a été réalisé de façon systématique par l'équipe HVP, assurant ainsi une continuité optimale dans l'accompagnement.

Les visites de structures organisées par l'URSIEA (Union Régionale des Structures d'Insertion par l'Economique d'Alsace) :

Les visites mensuelles proposées par l'URSIEA ont également contribué au développement du réseau déjà existant (*Scop Resto, Au port'unes, le petit gourmand, Gie-Genius*). Par ce biais, le conseiller en insertion a pu rencontrer plusieurs SIAE afin de découvrir les modalités d'accompagnement proposées. Ces échanges ont permis de connaître les différents postes recherchés et leur prérequis améliorant ainsi la pertinence des orientations faites via la *plateforme de l'inclusion*.

Parallèlement, des prises de contact spontanées ont été initiées lors de l'année 2023. Des partenaires institutionnels ou œuvrant dans l'insertion professionnelle comme *la Mission Locale Sud, l'Epide, l'Afpa, GEIQ propreté, Scoprobat, Emmaüs Mundo et Relais Chantier* ont également accueilli des membres de l'équipe HVP dans leurs locaux.

Toutes ces rencontres partenariales ainsi que des participations à des événements sur les thèmes de l'emploi et de la formation professionnelle ont permis d'avoir des contacts directs et privilégiés avec des recruteurs, des organismes de formation et des structures opérant dans l'insertion socioprofessionnelle.

2.3. L'accompagnement en ateliers collectifs

Dans l'objectif d'approfondir les thèmes abordés en entretien individuel et de travailler la sortie du dispositif, l'équipe a mis en place plusieurs ateliers collectifs.

2.3.1. La thématique du logement

Trois ateliers sur le thème du logement ont été proposés aux résidents du service :

L'atelier « recherche de logement » : il aborde les méthodes de recherche de logement ainsi que les différents parcs locatifs. L'objectif est de permettre aux personnes accompagnées d'adapter leur recherche et leurs critères en fonction de leurs besoins et de leur situation.

L'atelier « entrée dans le logement » : il aborde les étapes importantes de l'accès au logement ainsi que les obligations du bailleur et du locataire.

L'atelier KIJOULOU : cet atelier aborde plusieurs thèmes tels que la gestion du budget, les économies d'énergie et les droits et devoirs du locataire grâce à un outil : le jeu « KIJOULOU ». KIJOULOU est un jeu de société créé par la mission logement de l'association EMMAÛS Solidarité en partenariat avec le Groupe Logement Français.

L'objectif principal de ces ateliers collectifs est le développement des compétences liées à l'accès, à la gestion d'un logement autonome, et au savoir-habiter.

2.3.2. La thématique de la mobilité

Ayant constaté que quasiment l'intégralité des demandes de logements ont été faites sur l'Eurométropole de Strasbourg, le service HVP a décidé de proposer à ses résidents un atelier permettant de leur apporter des informations sur différentes villes du Bas-Rhin.

Cet atelier a ciblé particulièrement les communes de *Saverne, Sélestat, Haguenau, Molsheim, Obernai* et *Erstein* dans le but d'élargir le secteur de recherche de logement.

Afin de déconstruire certains préjugés ou réticences concernant ces localités, les thèmes suivants ont été abordés pendant l'atelier :

- L'accessibilité (vers et depuis Strasbourg) : information sur l'offre de service de transport dans le 67, temps de trajet, information sur les tarifs appliqués et sur la participation employeur,
- Le bassin de l'emploi : information sur le marché du travail et le besoin en main d'œuvre, les plus grandes entreprises du secteur, les métiers en tension, le taux de chômage,
- Information sur le parc locatif : montants des loyers au m², délais d'attente moindre pour les demandes de logement social hors EMS,
- L'offre de service : les administrations publiques, écoles, santé, commerces, l'accès au sport et à la culture, ...

On retiendra également que sur les 57 personnes accompagnées en 2023, 16 sont titulaires du permis de conduire dont 10 possèdent un véhicule.

Les personnes souhaitant passer le permis de conduire ont la possibilité de s'adresser à l'équipe HVP qui pourra alors les accompagner dans leur démarche d'inscription ANTS (Agence Nationale des Titres Sécurisés) et leur expliquer le déroulement de la formation. Les personnes sont également informées sur leur droits CPF (Compte Personnel de Formation) et accompagnées à la mobilisation de ceux-ci.

Le service HVP peut également orienter les résidents intéressés vers « *L'espace des possibles* » situé au Neuhof qui propose un soutien à l'apprentissage du code de la route adapté à un public FLE.

2.3.3. Les temps d'échanges :

Au cours de l'année, plusieurs temps d'échanges ont été proposés aux résidents, autour d'un petit déjeuner ou d'un goûter. En effet, les personnes hébergées sont en majorité isolées. Afin de tenter de rompre l'isolement nous souhaitons proposer des temps d'échanges et des sorties culturelles.

Début janvier 2023, le service a organisé une fête avec les résidents afin de célébrer la nouvelle année. Celle-ci a eu lieu au sein des locaux HVP, en fin de journée, afin qu'ils soient présents après le travail. Ces moments sont propices aux échanges, pour créer des liens et rencontres entre les résidents.

Cependant, l'équipe rencontre des difficultés à mobiliser le public sur l'aspect collectif. En effet, les personnes accompagnées sont en activité professionnelle. Ainsi, même en adaptant les horaires des ateliers sur des temps différents, elle se heurte à leur indisponibilité. Après une journée, ou avant une nuit de travail, l'envie d'assister à un atelier ne semble pas toujours être au rendez-vous.

L'équipe travaille activement à proposer des sorties et activités adaptées aux besoins et obligations des résidents afin de faire de ce service une passerelle vers l'autonomie sociale et aussi culturelle. Dans ce sens une visite de la médiathèque Malraux a été organisée. Au printemps 2023, l'équipe HVP a également reçu des salariés de l'Eurométropole dont l'une des missions est de promouvoir l'accès gratuit à des activités sportives pour des primo-arrivants sur le territoire français.

Le CIP participe régulièrement aux « *p'tit déjeuner des partenaires* » organisé par l'espace Django et par la Jeep ainsi qu'aux « *petit déj'* » proposés par la MIDE (Maison de l'insertion et du développement économique) dans le but de connaître les actions culturelles, solidaires et citoyennes de la vie locale. Le service HVP tend de plus en plus à promouvoir l'engagement associatif via le bénévolat. Cela permettrait de créer du lien social, d'encourager la pratique du français pour les non-francophones, et de développer certaines compétences. En ce sens, un rapprochement avec des structures comme *l'Espace Django, la Station* et le *CSC Ziegelwasser* et avec *la Resu* a déjà été initié en 2023.

En conclusion provisoire ...

Après la phase d'expérimentation démarrée en 2022, l'année 2023 a été la première année où le dispositif HVP a fonctionné à plein régime. Les ajustements opérés à partir des premiers enseignements, ont permis d'optimiser les accompagnements et les prises en charge. Sans réinventer la roue, on retiendra néanmoins le caractère original du dispositif proposant de façon concomitante un accompagnement social et un accompagnement vers et dans l'emploi qui produit des résultats intéressants dans des délais courts. La dynamique à l'œuvre en 2023 va se poursuivre en 2024 et nous espérons encore améliorer les résultats de ce service.

IV. LE SERVICE EQUIPE MOBILE HÔTELS

Membres de l'équipe en 2023

Cécile BILLEREY – Cheffe de Service

Noémie BURGER – CESF

Maureen JAEG – CESF (jusqu'au 13/07/2023)

Marjorie BETTINGER - CESF (à compter du 11/12/2023)

Pierre VELTZ – Educateur Spécialisé (du 20/09 au 10/10/2023)

Amina MOUSSA-GODY - CIP (à compter du 18/09/2023)

Arthur ABRAHAMYAN - Accueillant Médiateur Interprète

Joëlle PONSING - Accueillante Médiatrice Interprète

Armen YEROYAN - Accueillant Médiateur Interprète

1. Le fonctionnement du service

L'équipe Mobile Hôtel (EMH) est composée de 2 travailleuses sociales, de 3 accueillants/médiateurs/interprètes (représentant 2,5 ETP), d'une Conseillère en Insertion professionnelle depuis septembre 2023 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, à 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 ainsi que des moyens matériels (cartes de transports en commun, sac à dos avec équipements portatifs...)

2.1. 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
- 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

2.2. 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. Un tableau partagé entre les différents acteurs a été créé courant de l'année 2023.

Ce dernier permet de répertorier les informations sur l'identification du ménage, les ménages relevant de la mise à l'abri, la personne victime de violences, le statut de la demande d'insertion, les informations concernant la prise en charge hôtelière et un espace réservé à EMH ou au Foyer Notre Dame (FND) selon les situations administratives. Cet outil a été créé afin de modifier instantanément les informations et faciliter les échanges entre le SIAO, EMH et le FND « Hors Les Murs » (HLM) et que chacun puisse consulter l'intervention des partenaires selon la situation. 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 entretient également un lien étroit avec eux afin de les informer sur les situations particulières rencontrées.

2.3. L'organisation des rencontres avec les ménages hébergés dans le dispositif hôtelier

Une fois le tableau complété par les nouveaux arrivés à l'hôtel - communiqué par le SIAO - les accueillants-médiateurs-interprètes leur 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 d'évaluer leur situation.

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 et demande une compétence de synthèse pour les travailleuses sociales.

2.4. La rencontre des ménages avec l'équipe sociale EMH

La rencontre dans les locaux du service débute par l'accueil des ménages le temps que les travailleuses sociales soient disponibles. Lorsque la rencontre se déroule à l'hôtel, l'équipe sociale se rend à la réception, le personnel ou les accueillants se rendent à la chambre pour les prévenir de sa présence. La rencontre à l'hôtel permet une proximité avec la personne car l'entretien évolue au sein de son hébergement. En fonction de la langue maîtrisée, les rendez-vous peuvent être assurés en arménien, russe, arabe, 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 se coordonner sur la création de la demande d'insertion ainsi que sur la mutualisation et l'actualisation des informations recueillies.

Si la situation administrative le permet, la travailleuse sociale échange avec la CIP afin d'engager des démarches et accompagner vers l'emploi si ce n'est pas encore le cas. Si la personne est en emploi précaire (contrat, peu d'heures), la CIP peut également rencontrer la personne afin de travailler le projet d'emploi.

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 engagements mutuels (hôteliers et hébergés).

A l'issue 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 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 SIAO67 et un opérateur national dédié, qui coordonne ensuite les fléchages de parcours avec l'OFII 67.

2.5. Le travail sur la sortie du dispositif hôtelier 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. Le SIAO peut alors être amené à questionner les travailleuses sociales pour plus de précisions sur certains aspects de la situation du ménage.

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 familiale, droits au séjour, autonomie, santé...). L'équipe sociale s'engage ensuite à contacter les ménages tous les 2 mois pour les questionner sur un éventuel changement de leur situation, dans l'attente d'une orientation définitive vers un dispositif et par conséquent une sortie du dispositif hôtelier.

Lorsque les travailleuses sociales rencontrent un ménage avec une demande d'insertion en cours/transmises/à mettre à jour, elle se charge de prendre contact avec la personne à l'initiative de la demande afin de s'assurer du suivi de cette dernière. Le cas échéant, EMH peut prendre le relais et actualiser la demande en accord avec le SIAO dans l'attente d'un passage de relais avec un autre service d'accompagnement de secteur.

Le partenariat avec le SIAO est essentiel au fonctionnement et à la réalisation de la mission du service EMH. Ce partenariat à double sens permet à l'opérateur la mise à l'abri des ménages en grande vulnérabilité.

2. Statistiques de l'année 2023

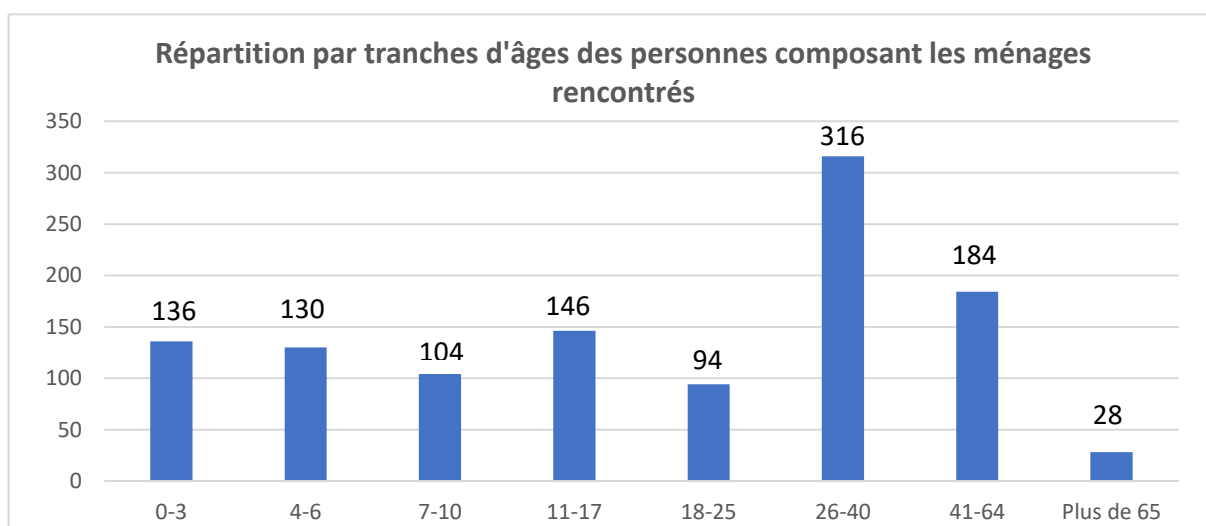
Pour comprendre les éléments présentés dans la suite de ce rapport, il est nécessaire de préciser en introduction, et paradoxalement, que certains ménages hébergés à l'hôtel n'ont pas pu être rencontrés par l'équipe sociale EMH pour différentes raisons :

- 34% des ménages n'ont pas été priorisés durant leur période d'hébergement et ont par la suite fait face à une fin de prise en charge à l'hôtel avant une prise de contact de la part de l'équipe sociale.
- 38% des ménages n'ont pas été rencontrés car une demande d'insertion était active. Lorsqu'une demande d'insertion est instruite et sur liste d'attente par un référent social déjà identifié, l'équipe sociale EMH n'a pas pour mission de rencontrer le ménage.
- 14% des ménages non rencontrés par le service ont un statut de réfugiés ou bénéficiaires de la protection subsidiaire, le diagnostic et l'accompagnement social est assuré par le dispositif « Hors Les Murs » du Foyer Notre Dame.
- 12% des ménages n'ont pas été rencontrés car les demandeurs d'asile ne relèvent pas du champ d'intervention du service EMH.
- Moins d'1% des ménages non rencontrés a intégré une structure avant la rencontre avec l'équipe.
- Moins d'1% des ménages a retrouvé une solution d'hébergement hors hôtel avant la prise de contact.

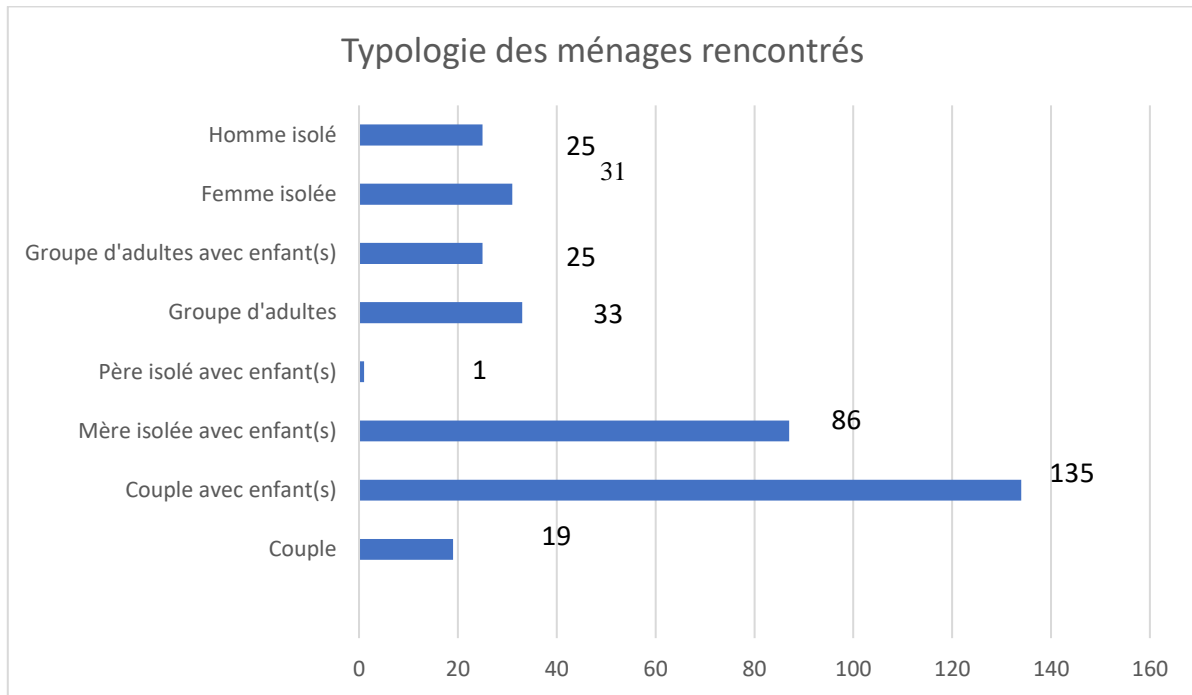
Durant l'année 2023, 1072 ménages ont été mis à l'abri à l'hôtel par le 115. Parmi ces personnes, les travailleuses sociales de l'équipe EMH ont rencontré 355 ménages soit 1138 personnes. Parmi eux, 328 ménages ont été rencontrés pour un premier entretien et 27 ont été revus pour une mise à jour de la situation un an après la première rencontre. Au total, les ménages rencontrés représentaient 370 femmes et 245 hommes. On compte également 247 filles et 276 garçons âgés de 0 à 18 ans.

Il est important de préciser que les missions de l'EMH sont d'actualiser les situations des ménages et de donner de la visibilité au SIAO qui a procédé à des orientations vers le dispositif hôtelier. Suite à un travail de recherche, certains ménages n'ont pas été physiquement rencontrés, pour des raisons énoncées ci-dessus. 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 en compte l'ensemble des individus le composant.

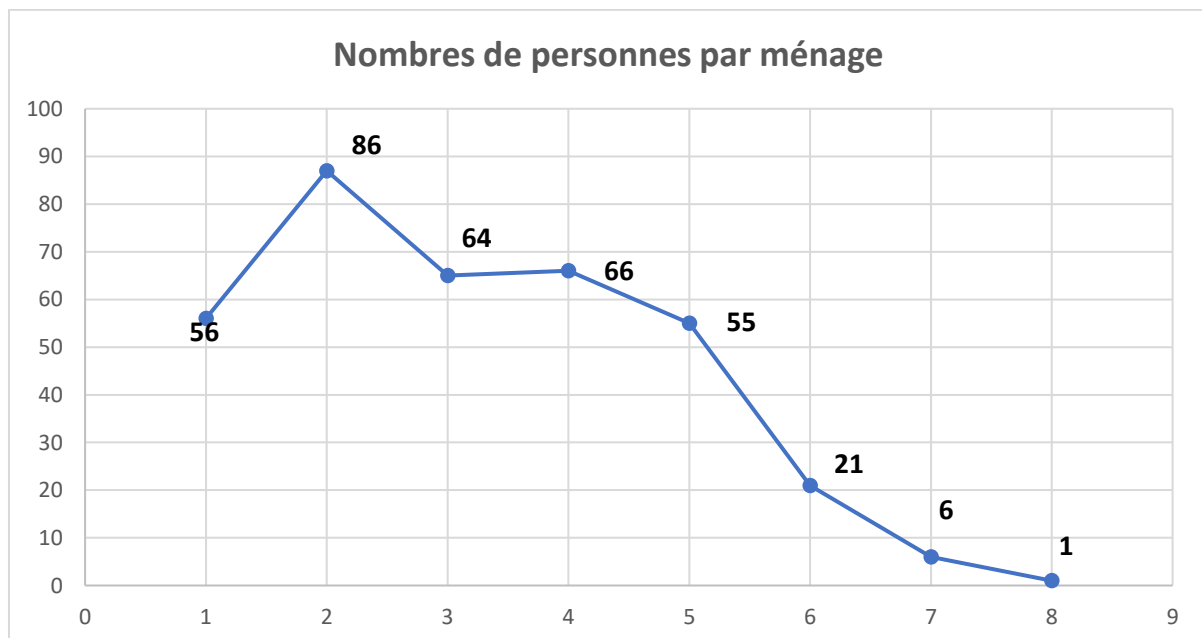
2.1. Les caractéristiques des personnes rencontrées



Parmi les ménages rencontrés, les adultes représentent 55% du public, soit 622 personnes hébergées et les enfants représentent 45% du public soit 516 personnes. La majorité des personnes hébergées à l'hôtel ont entre 26 et 40 ans et ont des enfants dont l'âge varie de 0 à 17 ans. Les plus de 65 ans sont une minorité de personnes hébergées.



En 2023, les ménages rencontrés sont en majorité des couples avec enfants (135 ménages). Ensuite, ce sont les familles monoparentales qui représentent 87 ménages et plus particulièrement les mères isolées.



Les ménages rencontrés sont en moyenne composés de 3 personnes. Les couples avec enfants ont en moyenne 2 enfants. 83 ménages rencontrés représentent les « familles nombreuses » (3 enfants et plus).

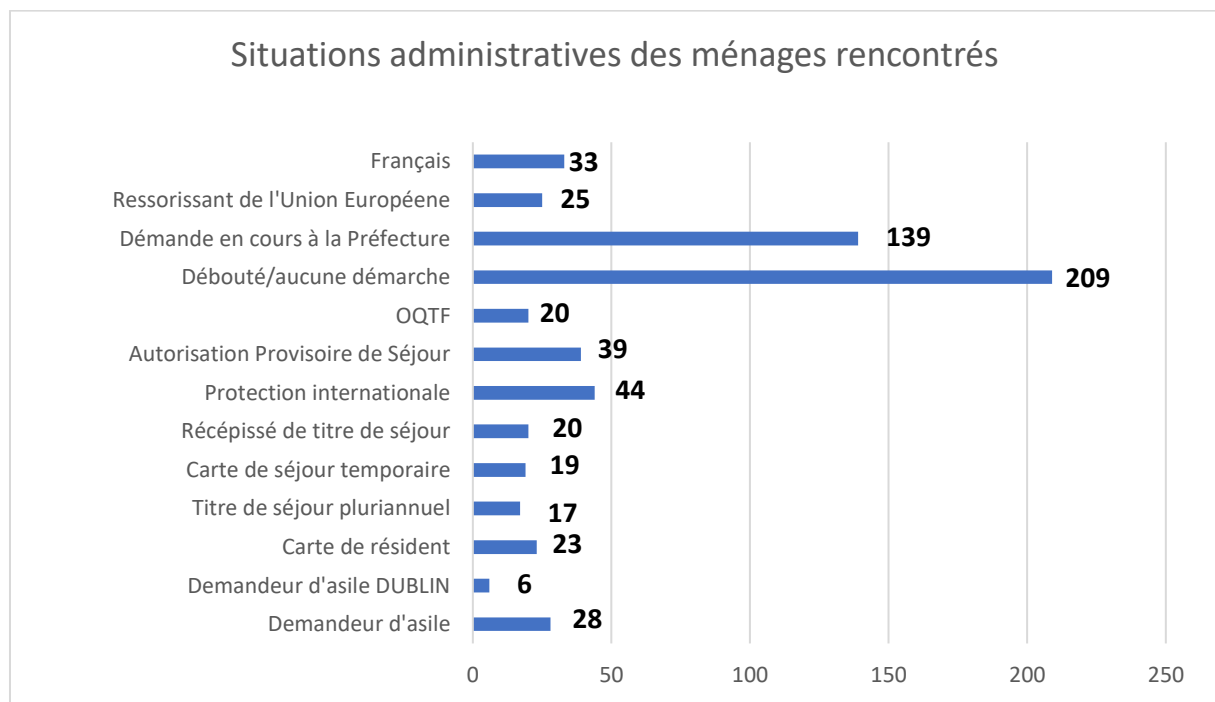
Les établissements hôteliers hébergeant les ménages en 2023 :

L'action menée en hôtel concerne pour 2023, 24 établissements hôteliers différents situés principalement sur l'Eurométropole. Ce chiffre a diminué, puisque l'année précédente on comptait 29 établissements.

En 2023, les ménages rencontrés sont hébergés à l'hôtel ou en studio diffus dépendant également d'établissements hôteliers. L'hôtel Maison des Loges est le plus représenté (97 ménages) et possède des studios diffus sur l'Eurométropole de Strasbourg (EMS). Suit l'hôtel le 21^{ème} qui possède également des studios diffus et représente 34 ménages hébergés. L'hôtel les Colonnes ainsi que l'hôtel Forum sont des hôtels ayant une importante capacité d'accueil. C'est pourquoi ce sont respectivement 26 et 22 ménages rencontrés que ces hôtels ont hébergés en 2023.

Nationalités et situation administrative des personnes :

Les personnes rencontrées et hébergées par le 115 en 2023 sont de 40 nationalités différentes. En majorité elles proviennent des pays d'Europe ainsi que des pays du continent Africain.



Les adultes rencontrés à l'hôtel sont en majorité déboutés (sans démarche ou recours administratif entamée) et représentent 34% du public hébergé.

Ce chiffre s'explique par l'attente d'un temps de présence en France suffisant et permettant d'engager des démarches de régularisation. Les délais de réponse des démarches administratives sont longs et les chances d'obtention de papiers maigres. C'est pourquoi 22% des ménages sont en attente d'une réponse de la Préfecture suite aux différents motifs mis en avant dans leur demande (santé, régularisation liée au travail).

Les adultes titulaires d'une Autorisation Provisoire de Séjour représentent 6% du public et ne sont pas éligibles à des demandes d'insertion SI SIAO du fait de la précarité de leur titre de séjour. En effet, ces documents délivrés par la Préfecture sont de courtes durées (maximum 6 mois) et ne permettent pas l'insertion par l'hébergement.

Les personnes ayant un droit de séjour sur le territoire représentent au total 30% des ménages en 2023. Ce chiffre est en diminution par rapport à l'année précédente car les ménages en situation régulière ont pu accéder dès 2022 à d'autres alternatives, notamment à un hébergement d'insertion.

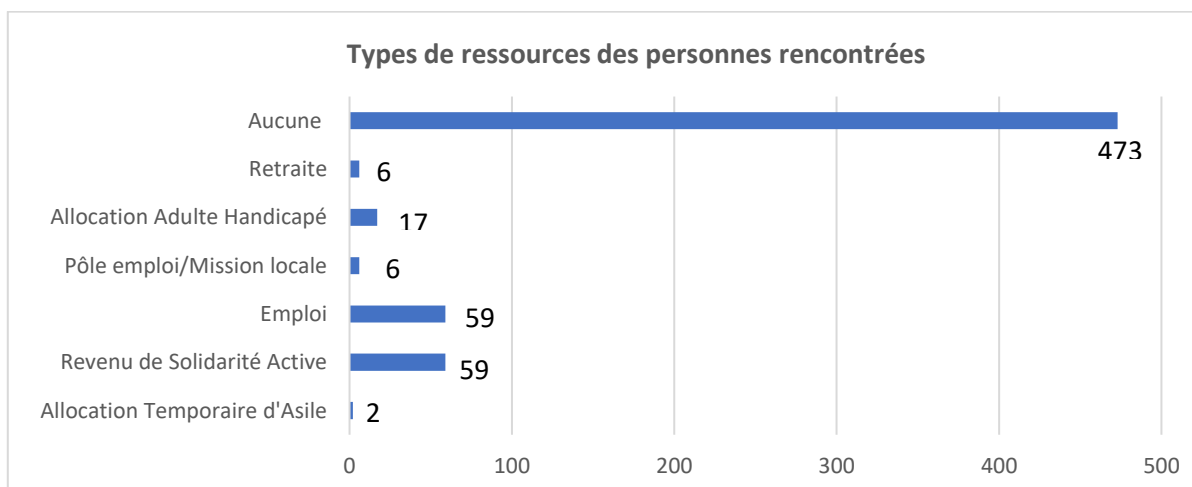
Les ménages rencontrés sont en moyenne présents en France depuis 5 ans. Les ménages arrivés entre 2019 et 2022 sont les plus nombreux en dispositif hôtelier car leur temps de présence en France ne permet pas de déposer une demande de régularisation ou ils sont encore dans l'attente d'une réponse de la Préfecture. L'équipe sociale d'EMH a rencontré peu de ménages arrivés en 2023 car la plupart sont encore en demande d'asile.

Expérience locative et professionnelle des ménages :

Certains ménages rencontrés ont eu une expérience locative (21%) en France et certains ont été mis à l'abri suite à une expulsion locative (13%). Certains ménages ont vu leur renouvellement de titre de séjour prendre fin et ont dû quitter leur logement, ce qui a entraîné la mise à l'abri à l'hôtel.

Les ménages rencontrés à l'hôtel peuvent être en situation d'emploi ou formation (29%) et d'autres ont déjà eu une expérience professionnelle en France (35%). D'autres ménages sont en emploi avec des contrats précaires ou des autorisations provisoires de séjour, ce qui ne permet pas d'envisager une sortie vers de l'insertion au moment de la rencontre avec les travailleuses sociales. L'expérience professionnelle des ménages rencontrés prouve qu'une majorité est en capacité de s'insérer par l'emploi.

Ressources des personnes rencontrées :

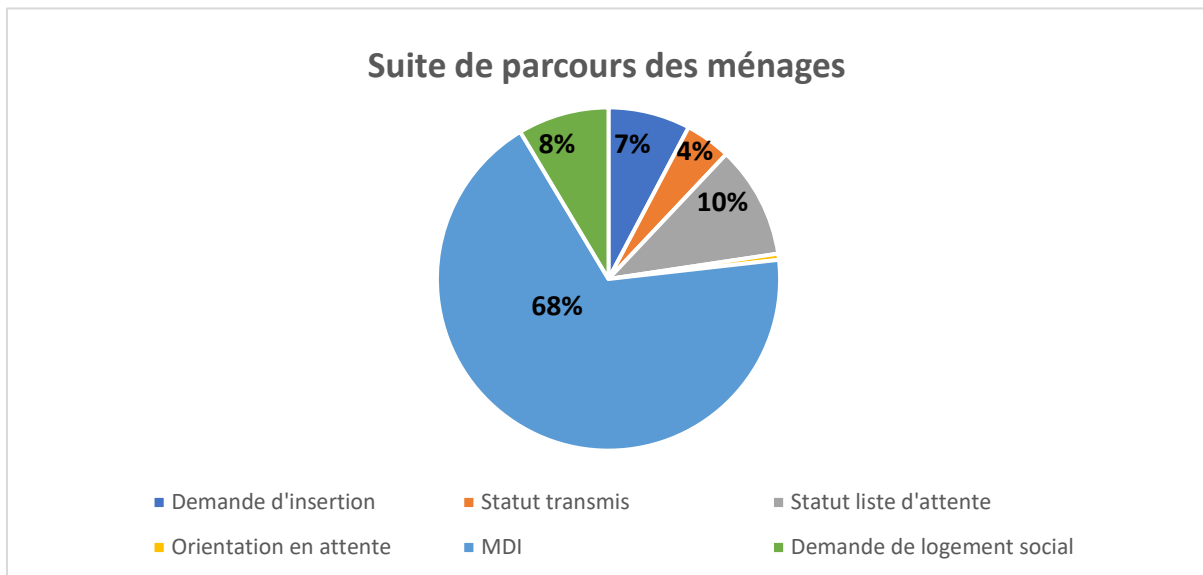


622 adultes ont été rencontrés. Parmi les plus de 18 ans, 473 personnes (soit 76% des personnes rencontrées) ne perçoivent pas de revenus car elles sont majoritairement en situation irrégulière. Elles survivent par des aides de subsistance grâce aux associations caritatives. 59 personnes (soit 9% des personnes rencontrées) perçoivent le Revenu de Solidarité Active. 59 autres personnes perçoivent une rémunération.

En 2023, 49% des personnes rencontrées justifient d'une expérience professionnelle dans leur pays d'origine et 23% des personnes ont un diplôme ou suivi un cursus scolaire d'études supérieures dans leur pays d'origine. Ces personnes pourraient faire valoir leurs acquis et leurs expériences en France et de ce fait occuper plus rapidement un emploi à hauteur de leurs compétences.

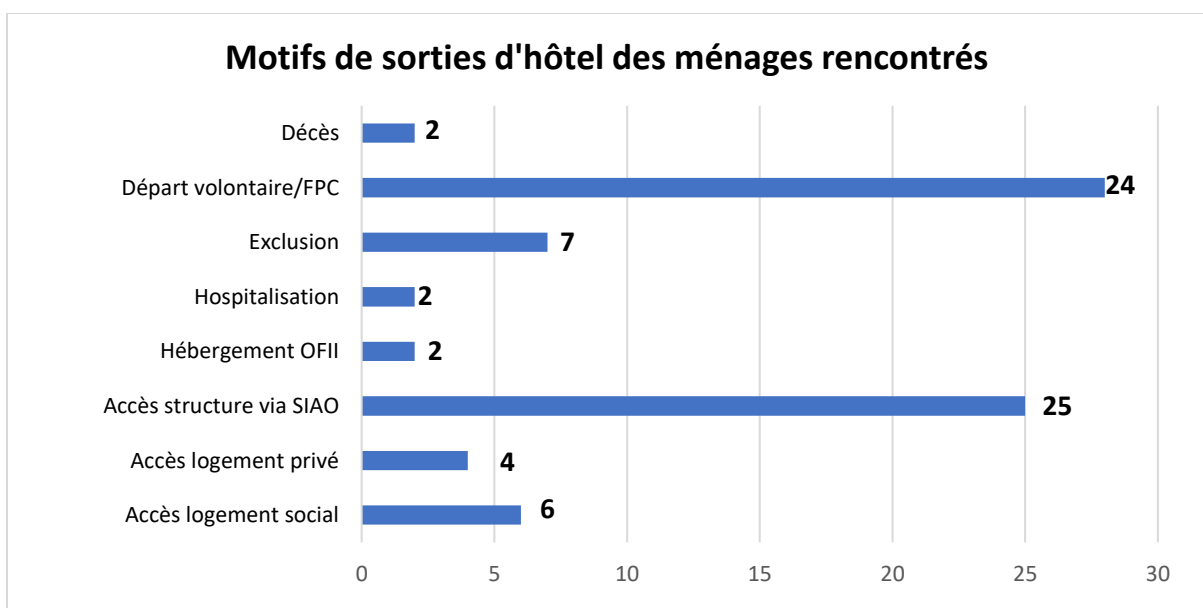
2.2. Les sorties du dispositif hôtelier en 2023

En 2023, 92 démarches d'insertion ont été instruites pour les ménages par des référents extérieurs ou l'équipe social EMH.



L'équipe sociale a rencontré des ménages pour lesquels des démarches vers l'hébergement ou le logement étaient déjà en cours ou seraient à prévoir. En effet, 27 demandes d'insertion ont été instruites par EMH, après la rencontre avec le ménage et la prise de contact avec le référent social.

Une majorité de ménages est considérée comme ayant un droit incomplet ou en situation irrégulière. De ce fait, aucune demande n'est envisageable actuellement. Cela représente 68% des ménages. Les ménages rencontrés ont parfois une demande de logement social en cours (certains avec un ACD validé) et sont en attente d'une proposition (8%). Les demandes de logement social et les demandes d'insertion vont régulièrement de paires afin de maximiser les possibilités de sortie d'hôtel. Les ménages sont également en attente d'orientation et de ce fait placés sur une liste d'attente par le SIAO (soit 10%) et devraient intégrer prochainement une structure.



FPC : Fin de prise en charge, OFII : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration

72 ménages sont sortis du dispositif hôtelier en 2023. 31 ménages ont quitté l'hôtel au motif d'un départ volontaire, d'une fin de prise en charge, d'une exclusion, d'un retour en famille ou d'un retour au pays d'origine.

Les sorties dites positives des ménages pris en charge à l'hôtel représentent 37 ménages ayant intégré des structures d'insertion ou un logement.

3. Les tendances et les évolutions de l'année 2023

En 2023, l'Equipe Mobile Hôtel a su s'adapter à la continuité des évaluations en hôtel des nouveaux ménages orientés par le SIAO, tout en permettant une actualisation des données des ménages rencontrés en 2022. Les travailleuses sociales ont assuré la continuité des évaluations des publics cibles. De plus, la fin d'année a été marquée par l'arrivée d'une Conseillère en Insertion Professionnelle au sein du service.

3.1. L'actualisation de la situation des ménages rencontrés avant 2022

Lors de la création du service en 2022, les ménages pris en charge par le dispositif hôtelier du SIAO ont été rencontrés par l'Equipe Mobile Hôtel. Les ménages dont la situation le permettait (administrative, financière) ont quitté l'hôtel afin d'intégrer des places pérennes et adaptées.

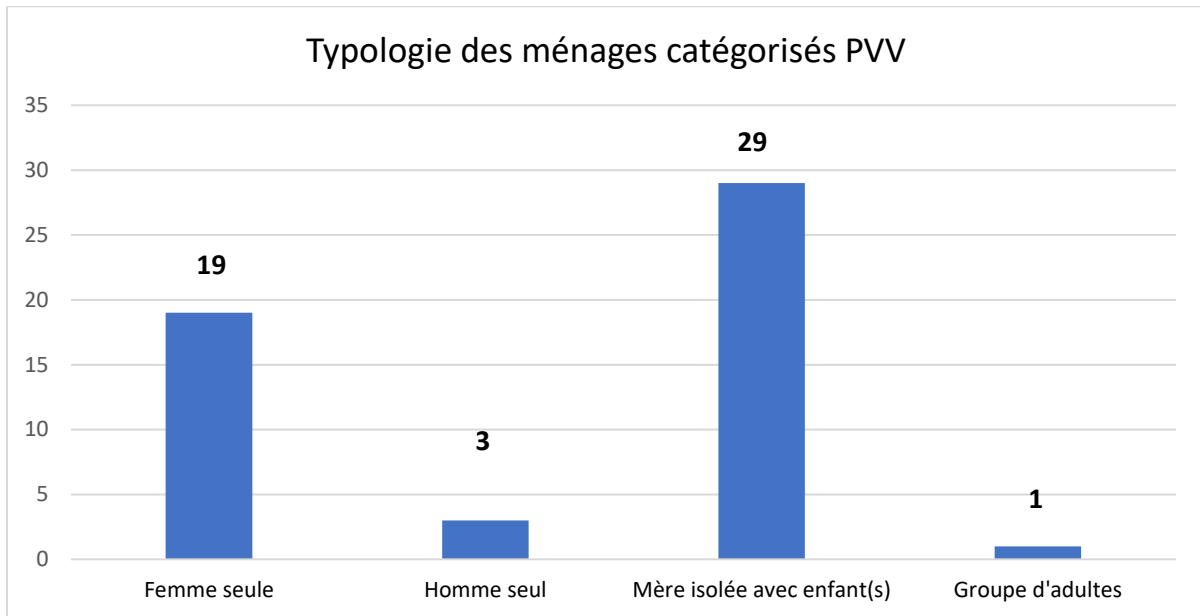
Pour certains ménages les orientations nécessitent un temps d'attente plus long car les dispositifs sont parfois saturés. Pour d'autres, la situation au moment de la rencontre ne permettait pas d'envisager une sortie, cependant des démarches étaient en cours.

C'est pourquoi en 2023, 27 ménages ont été rencontrés une seconde fois afin d'actualiser les informations concernant leur situation. Parmi eux, 5 ménages ont obtenu un titre de séjour ou une autorisation provisoire de séjour. Concernant 6 ménages toujours en attente d'une réponse de la Préfecture suite au dépôt d'une demande de titre de séjour, l'équipe sociale réévaluera la situation en 2024.

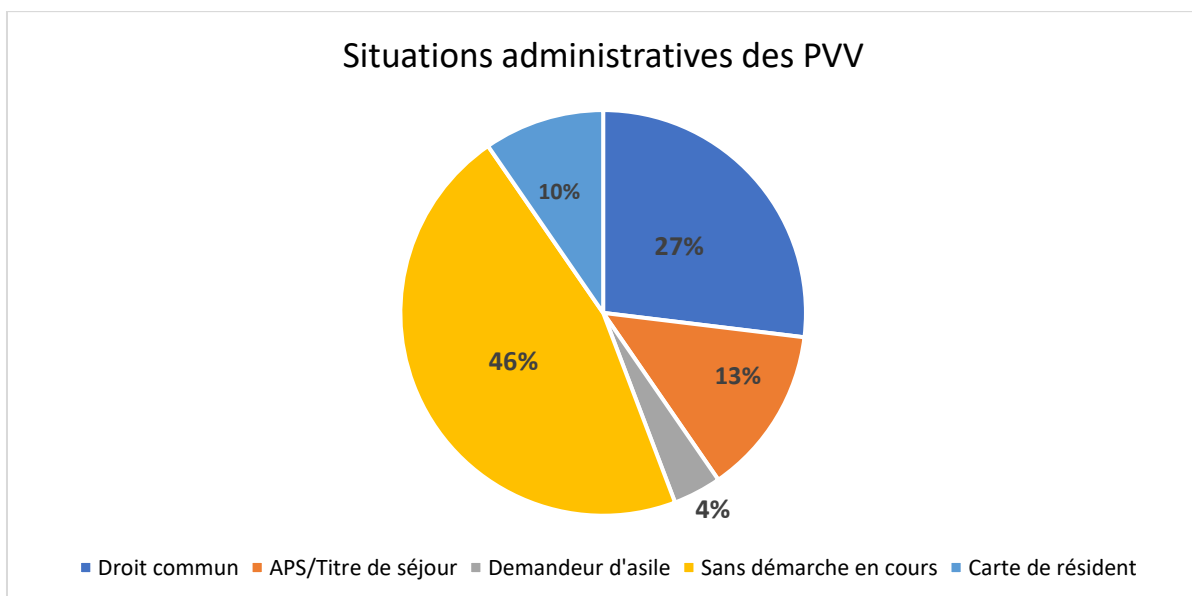
3.2. Les Personnes Victimes de Violences

Comme en 2022, la demande formulée a été de poursuivre la rencontre avec le public PVV (Personnes Victimes de Violences) comprenant femmes et hommes. Les personnes sont mises à l'abri dans des hôtels 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 355 ménages rencontrés durant l'année 2023, 52 ont été catégorisés « PVV ».

A travers un entretien, la travailleuse sociale fait un bilan de la situation. Cela lui permet d'évaluer la vulnérabilité et de savoir si la personne se sent plus en sécurité dans le dispositif hôtelier en termes de mise à l'abri. Cet entretien peut permettre dans certain cas d'identifier les différentes formes de violences dont les personnes sont victimes et de faire un retour précis au SIAO. Les violences qui reviennent le plus souvent sont les violences conjugales mais certaines personnes subissaient également des violences intrafamiliales ou étaient victimes de la traite des êtres humains.



En 2023, la majorité des femmes victimes de violences étaient isolées mais avaient des enfants. En effet, cette catégorie représente 56% de l'ensemble des PVV soit 29 mises à l'abri. La catégorie des femmes isolées représente 37% soit 19 PVV, 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. C'est pourquoi ils représentent 6% soit 3 mises à l'abri pour des motifs de violences conjugales. La durée moyenne de prise en charge des ménages PVV à l'hôtel dépasse 3 mois.



Les personnes victimes de violences conjugales de droit commun (français, bénéficiaire d'une protection internationale) représentent 36% ménages mis à l'abri pour des violences subies. Les ménages n'ayant aucune démarche administrative en cours représentant 46%. Parmi ces ménages, 35 ont déposé plainte suite aux violences subies. Certaines ont subi des violences dans leur pays et sont venues en France pour être protégées mais sont à nouveau victimes de violences conjugales en France, ce qui représente 6 ménages.

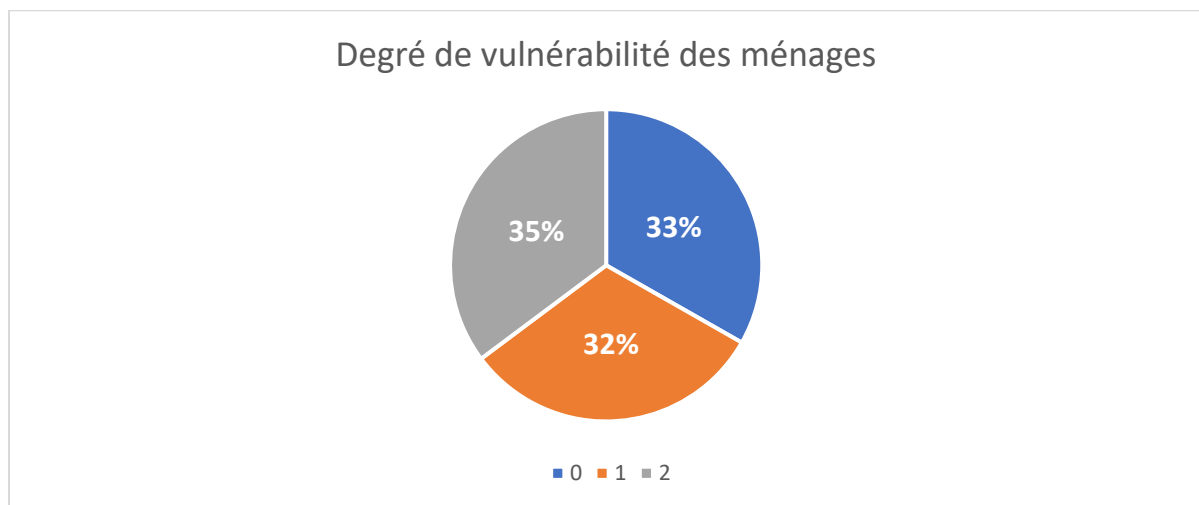
4. Les points remarquables de l'année 2023

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 hôteliers. 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 dits vulnérables. Les personnes ayant des problématiques de santé sont au nombre de 247 et nécessitent une prise en charge médicale régulière. 76 personnes sont concernées par une maladie psychiatrique avec un suivi régulier et 12 évoquent des problématiques d'addictions.

Les personnes âgées de plus de 18 ans bénéficient globalement d'une affiliation à l'assurance maladie et ouvrent des droits : 241 personnes sont affiliées à la complémentaire santé solidaire (CSS) et 301 personnes sont couvertes par l'aide médicale d'état (AME).



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 355 ménages rencontrés, 33% ne présentaient pas de vulnérabilité particulière de santé et sont donc classés en catégorie « vulnérabilité 0 ». Les autres ménages définis comme en vulnérabilité 1 (32%) ou 2 (33%) présentaient des pathologies pouvant être aggravées ou fatales si un maintien à l'hôtel n'était pas effectif. Les ménages rencontrés sont principalement hébergés à l'hôtel pour des raisons de santé qui ne tendent pas vers une amélioration.

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. Si l'accès et le déplacement sont des critères, les conditions d'accueil dans les hôtels doivent également être pris en compte (possibilité de cuisiner, laver son linge, espace suffisant dans le lieu de vie pour les lits médicalisés).

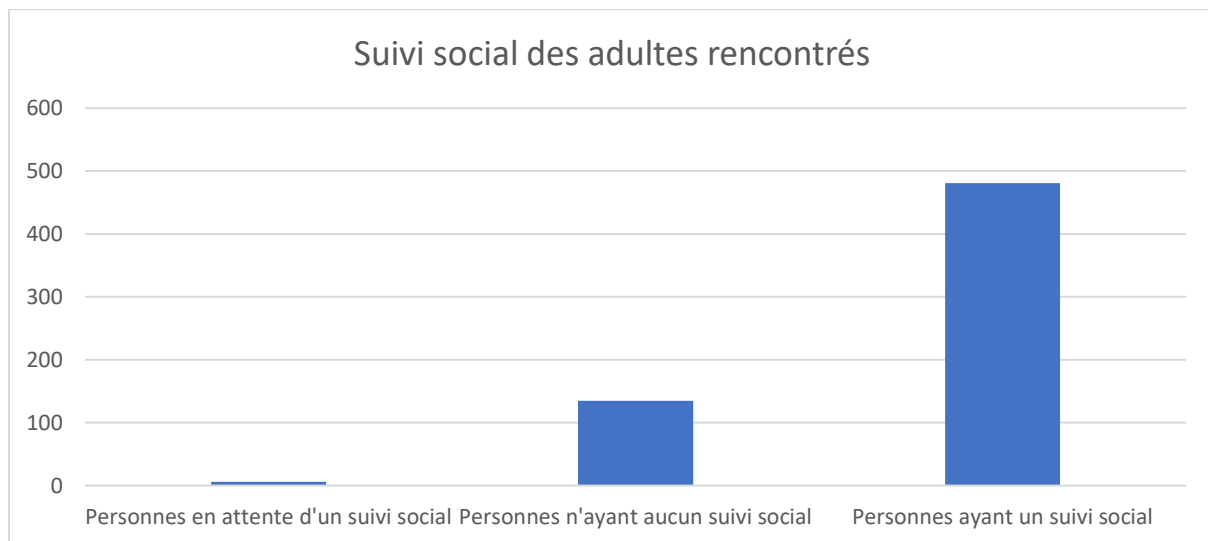
4.2. L'accompagnement social extérieur des ménages

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 adultes rencontrés, 77% bénéficiaient d'un accompagnement social régulier et d'une continuité dans l'accompagnement.

En revanche, 22% des ménages ne bénéficiaient pas d'accompagnement social par manque de connaissances des lieux d'accueil ou par choix. En effet, certains ménages considèrent que leur autonomie ne nécessite pas d'accompagnement pour des démarches quotidiennes.

D'autres, soit moins de 1% des ménages rencontrés, sont en attente d'un rendez-vous avec un travailleur social de secteur.



Au cours de l'année, l'équipe sociale EMH a pu rencontrer des ménages n'ayant aucun suivi social. Parmi eux, certaines personnes 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 EMH transmettent une demande directement aux équipes du CCAS de Strasbourg en mettant en avant les besoins du ménage et les raisons de l'orientation de la famille vers le service social. De plus, au cours de l'année, les travailleuses sociales de l'équipe mobile hôtel ont pu créer un réseau avec des référentes des CMS de secteur permettant d'orienter et d'échanger sur les situations des ménages rencontrés.

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 structures assurant des distributions alimentaires, aux ménages dans le besoin.

4.3. Le développement et la création d'un réseau

En 2023, l'Equipe Mobile Hôtel a renforcé son réseau avec les acteurs présents sur le territoire.

4.3.1. Le dispositif « Hors Les Murs » du Foyer Notre Dame

Les ménages hébergés bénéficiant d'un statut de protection internationale (BPI), relèvent d'un accompagnement du Foyer Notre Dame (FND) et plus particulièrement du dispositif Hors Les Murs (HLM). Parfois à la suite du diagnostic réalisé, l'EMH constate que le ménage relève d'un accompagnement FND au vu de leur statut administratif. Dans certains cas, ces ménages ne bénéficient pas d'accompagnement social ou sont accompagnés par une référente sociale de secteur sans suivi régulier. Les travailleuses sociales de l'équipe se mettent alors en rapport avec l'équipe de HLM du FND afin de proposer au ménage un accompagnement social et engager des démarches pour accéder à un logement autonome ou une orientation via le SIAO. Ce travail en réseau permet aux ménages d'accéder plus rapidement à un accompagnement social et désengorge les CMS.

4.3.2. Les marmites d'Entraide

En 2023, l'Equipe Mobile Hôtel a été contactée par l'association Entraide le Relais pour le projet nommé « Les marmites d'Entraide ». Ce projet est à destination des personnes précaires et isolées, n'ayant pas les moyens de faire à manger ni de conserver leurs aliments (notamment les personnes hébergées à l'hôtel ou en foyer). L'association possède une cuisine pédagogique dans le quartier Elsau, des partenariats pour favoriser une cuisine de saison et une solide expérience dans l'animation d'ateliers à destination d'un public multiculturel et de nouveaux-arrivants.

Les ménages rencontrés sont pour la plupart hébergés dans des hôtels sans accès à une cuisine collective ou individuel. Très souvent ils n'ont pas de réfrigérateur et sont dans l'impossibilité d'installer des plaques de cuisson. C'est pourquoi le projet proposé se révèle comme une alternative aux difficultés des ménages. De plus deux fois par semaine, les enfants peuvent être accueillis et des animations leur sont proposées. Pour les adultes, de la gymnastique douce est proposée à la suite de l'atelier cuisine. Les travailleuses sociales et animatrices du projet ont pu échanger lors d'une réunion sur les constats de chacun et les solutions qui pourraient être apportées afin d'orienter un maximum de ménages vers ce projet. En 2023, l'équipe mobile hôtel a participé à un atelier et partagé le repas avec des participants aux Marmites d'Entraide.

5. Le Dispositif S.H.A.R.E. : Un accompagnement renforcé vers l'emploi pour sortir du dispositif hôtelier

Le dispositif S.H.A.R.E. (Sortie d'hébergement en Hôtels par un Accompagnement Renforcé vers l'Emploi) a vu le jour en Septembre 2023 en réponse à l'appel à projets départemental 2023 du Fonds d'Initiatives Territoriales du Bas -Rhin afin de compléter la réponse mise en œuvre par l'équipe EMH.

Depuis 2022, l'équipe Mobile Hôtel (EMH) en partenariat avec le SIAO réalise une mission de diagnostic social des personnes hébergées à l'hôtel afin de procéder aux réorientations adaptées des personnes présentes. A l'occasion de la réalisation de ces diagnostics, il est apparu qu'un nombre important de personnes était sans emploi et nombreuses sont celles qui ont évoqué le souhait de bénéficier d'un accompagnement renforcé et personnalisé vers l'emploi.

Partant de ce constat et suite à la validation de notre réponse à l'appel à projet du FIT, une Conseillère en Insertion Professionnelle a intégré l'équipe EMH afin de travailler l'accès à l'emploi des personnes hébergées pour accélérer les sorties du dispositif hôtelier. La Conseillère en insertion professionnelle (CIP) réalise son travail de façon concomitante avec le travail réalisé par l'équipe sociale EMH. Néanmoins sont priorisées les situations des personnes relevant du droit commun et/ou autorisées à travailler sur le territoire.

5.1. Les objectifs du dispositif

Le principal objectif du dispositif S.H.A.R.E. est de permettre l'accès rapide à un emploi (et donc à des ressources) pour quitter le dispositif hôtelier.

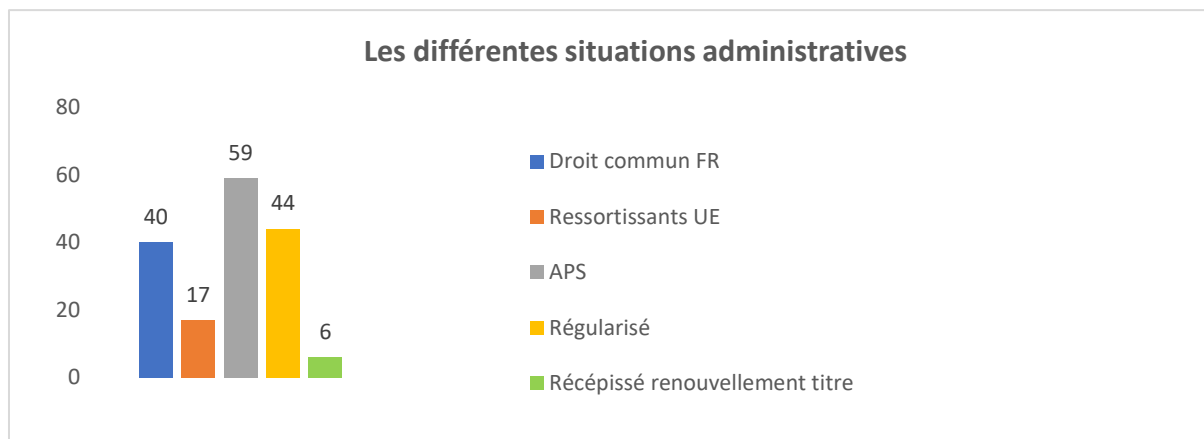
Le dispositif S.H.A.R.E a pour objectif de :

- Mettre en œuvre un accompagnement renforcé vers l'emploi afin de favoriser la sortie d'hébergement en hôtel
- Accompagnement des personnes dans l'élaboration de leur projet et de leur parcours d'insertion professionnelle
- Présenter le marché du travail, secteurs d'activités porteurs, focus sur les missions intérimaires, préparation aux entretiens de recrutement, simulation d'entretien, job dating
- Augmenter les chances de réussite de l'accès à un emploi, gagner en confiance, en assurance et permettre une intégration facilitée sur le marché du travail par une mise en relation directe des personnes hébergées à l'Hôtel et les recruteurs potentiels sur les secteurs en tension
- Mobiliser, impliquer et sensibiliser les entreprises dans l'insertion professionnelle du public visé
- Favoriser l'accès à l'emploi et/ou à la formation

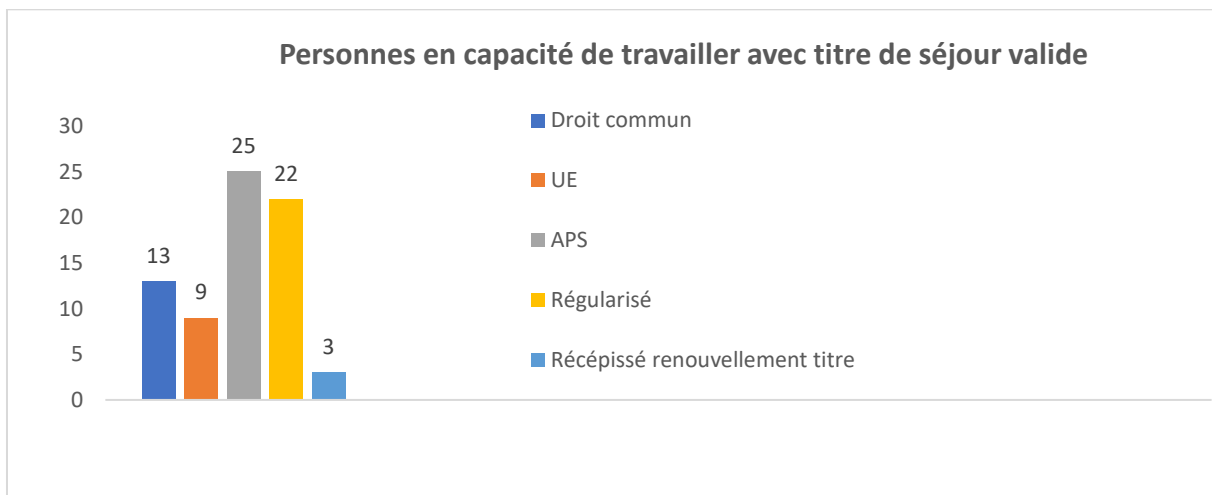
5.2. Organisation de l'accompagnement

L'identification des situations administratives :

La CIP a procédé à l'identification des situations administratives des personnes à accompagner vers l'emploi via le tableau SIAO sauf Bénéficiaires de la Protection Internationale (BPI) et demandeurs d'asile. Ainsi, 166 personnes en règle avec autorisation de travailler en présence hôtel ont été identifiées.



Les personnes avec Autorisation Provisoire de Séjour et les personnes régularisées sont les plus nombreuses dans les situations identifiées. Cela laisse à penser que l'insertion professionnelle reste compliquée pour ces personnes en raison de la courte durée des titres de séjour. Un deuxième tri a été réalisé dans cette cohorte de personnes avec autorisation de travailler, ce qui a permis de retirer les personnes avec vulnérabilité (problématique santé, handicap), âgées (proches de la retraite). Il en est ressorti pour la période septembre à décembre 2023, un total de 72 personnes avec un titre de séjour, en capacité de travailler, sans vulnérabilité, dans une tranche d'âge de 20 à 64 ans, en présence hôtel.



Le premier entretien diagnostic :

Lors du 1^{er} entretien diagnostic, la conseillère en Insertion Professionnelle

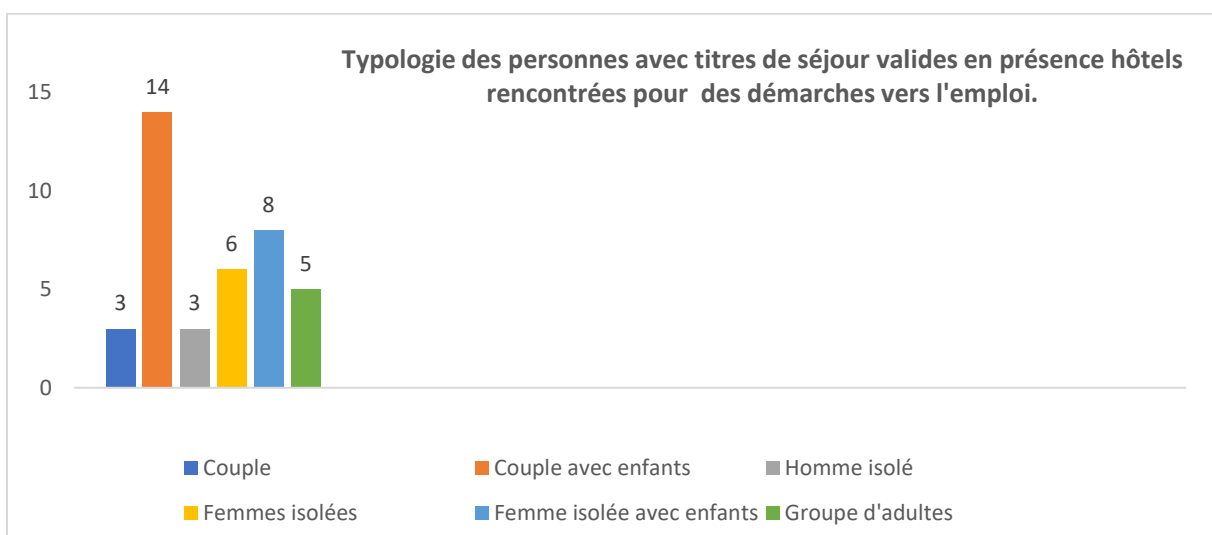
- se présente et explique ses missions
- pose le cadre (le but de l'entretien)
- procède au recueil des données administratives (sur la base de la trame d'entretien)
- questionne sur la demande initiale de la personne
- explore la situation en abordant le sujet de la mobilité, des ressources, de la santé et des problématiques sociales (freins périphériques).

En fonction des réponses obtenues, elle évalue la situation et identifie les éventuels obstacles à l'employabilité.

Sont également explorés, le parcours scolaire, la situation professionnelle actuelle et les compétences (savoir-faire, savoir-être, savoirs) afin de déterminer si le projet professionnel de la personne rencontrée est clair, réaliste et réalisable au regard des attentes du marché de l'emploi.

La CIP recherche l'adhésion de la personne pour mettre en place un accompagnement personnalisé vers l'emploi. Le premier diagnostic a conduit à la mise en œuvre de plans d'action individualisés.

L'accompagnement vers l'emploi réalisé :



De septembre à décembre 2023, 39 personnes ont été rencontrées et accompagnées. 45 entretiens de diagnostic ont été réalisés.

Les principaux freins de l'accès à l'emploi identifiés ont été les suivants :

- Précarité par rapport au logement
- Problématique de santé
- Difficultés dans les démarches administratives dématérialisées
- Garde d'enfants
- Barrière linguistique
- Personne n'ayant jamais travaillé ou n'ayant pas travaillé depuis plus de 5 ans
- Manque d'expérience et de compétences spécifiques
- Problèmes de mobilité et contraintes géographiques
- Manque de réseau professionnel et de visibilité
- Maîtrise des techniques et outils de recherches d'emploi

Différentes interventions ont été réalisées pour lever ces freins :

- Inscription/réinscription, actualisation pôle emploi, transmission des documents pour le traitement des demandes d'allocations retour à l'emploi à pôle emploi
- Aide à la rédaction de CV, lettre de motivation pour identifier les compétences professionnelles et répondre à la problématique manque d'outils de recherche d'emploi
- Apports de techniques de recherche d'emploi /formation (via mes offres d'emploi de pôle emploi, Indeed, job connexion...) pour repérer les secteurs d'activité en adéquation et définir un projet professionnel
- Recherche de mode d'accueil pour la garde des enfants
- Informations sur les dispositifs en lien avec la thématique de la mobilité
- Envoi de candidatures via le site de l'inclusion pour retrouver une activité professionnelle
- Prospection de centres de formation pour l'apprentissage de la langue

On retiendra également qu'en cours d'accompagnement vers l'emploi, des personnes ont été orientées par le SIAO vers d'autres structures d'insertion plus adaptées, certaines personnes ont été exclues du dispositif hôtelier et d'autres ont quitté volontairement l'Hôtel mettant fin à la prise en charge hôtel ainsi qu'à l'accompagnement vers l'emploi proposé.

5.3. Les premiers résultats obtenus

Des premiers résultats très modestes, mais des résultats quand même :

- Transition vers un Logement Autonome : des personnes accompagnées ont réussi à quitter l'hébergement en hôtel pour des logements autonomes, reflétant une amélioration de leur situation résidentielle et professionnelle.
- Participation à des Programmes d'Emploi : 02 résidentes ont intégré des programmes d'emploi ou de formation professionnelle, favorisant ainsi leur réintégration sociale et économique.
- Participation à des forums métiers et job dating : 02 résidentes ont participé à un forum métiers qui leur a permis de rencontrer des recruteurs et d'avoir des entretiens d'embauches.
- Bénévolat : L'organisation d'un tri de vêtements au sein de l'Association a permis à deux résidentes d'avoir une attestation de fonction de bénévole qui leur favorisera la démarche de renouvellement de titre de séjour et les rapprochera vers un emploi.

Pour les autres personnes, l'accompagnement vers l'emploi se poursuit.

Il faut garder présent à l'esprit, que les personnes en capacité de travailler (du fait de leur situation administrative) présentent d'importants freins périphériques qui nécessitent du temps pour être levés.

Par ailleurs, le dispositif SHARE introduit une petite révolution culturelle dans le secteur en venant mobiliser les personnes à l'hôtel sur la question de la recherche d'emploi, et donc l'accès à des revenus permettant de quitter un dispositif hôtelier dans lequel aucune participation financière, parfois depuis des années, n'a été sollicitée. Dès lors, c'est également un accompagnement à l'acceptation du changement de paradigme qui est à l'œuvre, mais porteur de sens et de responsabilisation des personnes concernées.

Collaboration avec les structures d'insertion et d'emploi

- Collaboration avec la maison de l'insertion et du développement économique mise en place, permettant de recevoir des opportunités d'emploi adapté aux compétences des personnes hébergées via mails INTERFACES et petit déjeuner de la MIDE.
- Rencontre avec EMI CRENO : présentation et offres de services.
- Rencontre Mission locale sud : échange de collaboration (Partage d'informations) favorisant l'insertion professionnelle des bénéficiaires jeunes de 16 à 25 ans suivis dans le cadre du dispositif SHARE
- Prospection des structures proposant du FLE
- Collaboration avec les employeurs via la plateforme de l'inclusion qui a permis la présentation directe de candidatures de personnes hébergées à l'hôtel

Conclusion provisoire ...

Le dispositif SHARE est une expérimentation nouvelle sur le territoire et dans le cadre de l'accompagnement des personnes hébergées en dispositif hôtelier. S'il vise in fine la sortie de l'hôtel par l'accès à des ressources financières liées à l'accès à un emploi ou une formation, il rencontre les mêmes difficultés que les opérateurs d'accompagnement vers l'emploi généralistes. De nombreux freins périphériques à l'accès à l'emploi sont présents dans la vie des personnes hébergées. Pas insurmontables, la levée de ces freins nécessite néanmoins du temps pour des personnes connaissant des conditions d'hébergement particulières. A travers l'accompagnement proposé, qui s'inscrit dans la logique de l'Aller-Vers, nous tablons sur la mise en œuvre d'une dynamique nouvelle et renforcée pour tout ce qui a trait à la question de l'accès à l'emploi pour les personnes hébergées à l'hôtel et en capacité physique et administrative de travailler.

V. LE SERVICE INTERMEDIATION LOCATIVE POUR FAMILLES REFUGIEES SORTANTES DE C.A.D.A.

Membres de l'équipe en 2023

Véronique DE SA ROSAS – Cheffe de Service
Mélissa VIERLING – Coordinatrice
Marion STREBLER – Assistante de Service Social
Ajdi BERISHA – Référent Hébergement
Aurélie CLEMENT – Responsable logistique
Robert BOYADJIAN – Agent Logistique et Maintenance
Mickaël RICK – Agent Logistique et Maintenance
Haroutioun YEZIKIAN - Agent Logistique et Maintenance

1. Présentation du service

Le service d'Intermédiation Locative (IML) pour familles réfugiées sortantes de Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (C.A.D.A.) de l'association Antenne a été créé en 2023 suite à un appel à projet de l'Etat, dans le cadre de la politique nationale dite du « Logement d'Abord ». Avec la mise en place de ce service, les services de l'Etat aspirent à faciliter et assurer l'insertion des familles réfugiées sortantes de CADA, fragilisées par leur parcours de vie et d'exil, et tout juste bénéficiaires d'une protection, telle que la protection subsidiaire, le statut de réfugié.

Ainsi, en intégrant le service IML dès l'obtention de leur statut de réfugiés, ces ménages proches ou moins proches de l'autonomie peuvent quitter rapidement leurs places d'hébergement en CADA et s'inscrire dans leurs nouvelles démarches d'insertion. Cela permet également de fluidifier la rotation des places en CADA, pour garantir à chaque demandeur d'asile, un accueil et un hébergement adaptés à leur situation.

1.1. Comment fonctionne un logement en sous-location ?

Le service IML agit en qualité de médiateur entre l'occupant du logement, à savoir le sous-locataire, et le bailleur social ou le propriétaire privé. Pour ce qui concerne l'association Antenne, les bailleurs sociaux sont à ce jour les uniques interlocuteurs pour la sous-location des logements occupés par les familles réfugiées orientées vers notre service. Cela s'explique notamment par des raisons financières et d'accessibilité. En effet, les logements sociaux sont moins onéreux et plus accessibles que des logements privés, où la concurrence est rude et les montants des loyers peuvent être particulièrement élevés selon les secteurs géographiques.

L'attribution des logements dans le parc social se fait lors de Commissions d'Attribution Locative (CAL), où trois dossiers sont examinés entre des locataires et des associations le cas échéant, telles qu'Antenne. L'association reste de fait tributaire de la décision de la CAL. Puis, dès qu'un logement social intègre le parc immobilier du service IML, le SIAO en est informé, avec toutes les précisions nécessaires sur la typologie du logement et le coût mensuel. L'équipe insertion du SIAO examine les demandes des travailleurs sociaux de CADA afin de trouver un ménage correspondant aux capacités du logement et aux critères financiers et d'autonomie. Dès réception de la notification d'orientation du SIAO, l'équipe IML suit un protocole d'accueil spécifique.

Une première rencontre est effectuée avec le ménage dans l'objectif :

- De présenter à la famille le fonctionnement du service IML ;
- D'évaluer la situation de la famille au regard des conditions d'entrée du dispositif IML.

A l'issue de ce rendez-vous, les deux parties décideront si elles souhaitent s'engager mutuellement. Le cas échéant, le service procède de la façon suivante pour l'admission de la famille :

2ème rencontre : Visite de l'appartement attribué

En cas de doutes, le ménage bénéficie d'un délai de 3 jours de réflexion pour accepter ou non le logement. Cependant, même en cas de refus, le service ne fera pas d'autre proposition de logement et son orientation SIAO sera statuée comme refus émanant de la famille.

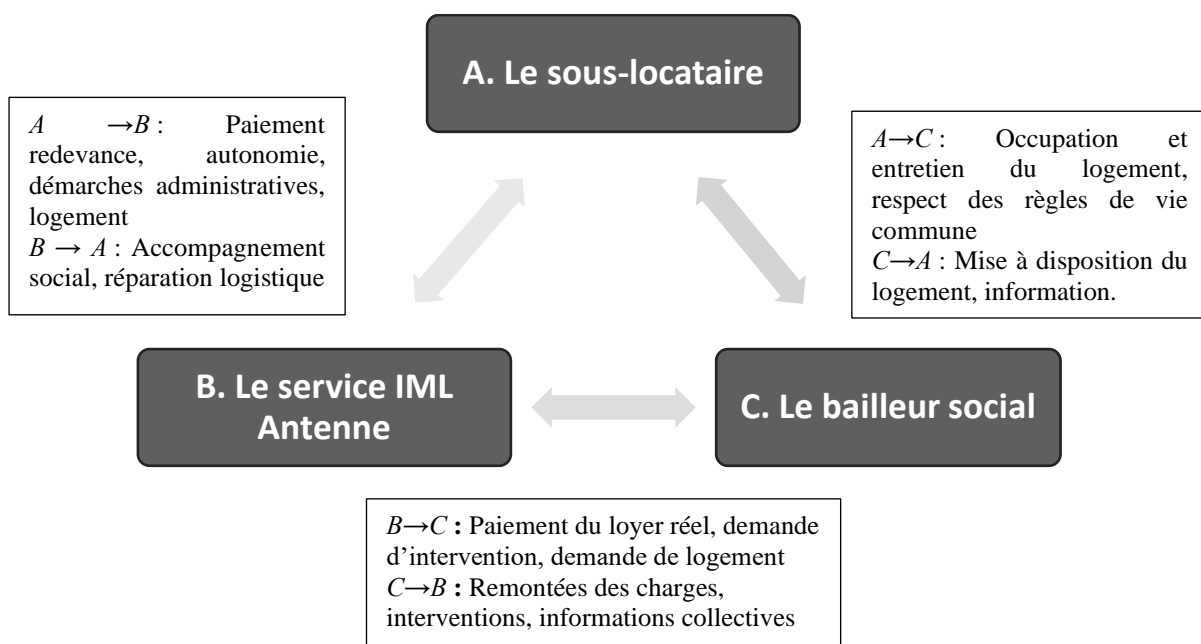
3ème rencontre :

- Présentation et signatures des contrats de sous-location, du contrat d'accompagnement social et du règlement de fonctionnement
- Souscription d'une assurance habitation par la famille

4ème rencontre : État des lieux d'entrée et remise des clés.

Le ménage s'installe dans le logement et paye une redevance à hauteur de 35% maximum de ses ressources, auprès de l'association qui reste le locataire principal. La prise en charge dure six mois, avec possibilité de renouveler deux fois le contrat, via un avenant. L'association paye le loyer réel au bailleur. Le bail glissant n'étant pas possible, le sous-locataire doit maintenir sa demande de logement social active et à jour. L'objectif est de consolider la situation financière et professionnelle pour ainsi augmenter les ressources et/ou de les stabiliser afin d'accéder rapidement à un logement autonome via l'ACD (Accord Collectif Départemental) ou l'AIVS (Agence Immobilière à Vocation Sociale) par exemple. Lors de leur parcours au sein du service IML, les ménages sont accompagnés par une assistante de service social, qui travaille en partenariat interne avec les membres de la cellule logistique, la comptabilité, mais aussi avec la cheffe de service et la coordonnatrice.

Les relations entre les acteurs de l'intermédiation locative



1.2. Le public accompagné en 2023 : les familles monoparentales

Depuis juillet 2023, le service accueille ses premiers sous-locataires. Au 31 décembre 2023, trois familles sont prises en charge et accompagnées par le service IML, avec trois logements loués auprès de bailleurs sociaux. Cela représente ainsi dix personnes, soit :

Adulte(s)	Enfant(s)	Nationalité	Statut
Une mère	Deux enfants	Afghane	Réfugiée
Une mère	Deux enfants	Guinéenne	Réfugiée
Une mère	Trois enfants	Arménienne	Protection subsidiaire

Les ménages accompagnés en 2023 sont uniquement des familles monoparentales, présentant certaines spécificités. Au vu de leur récente entrée dans le service IML et de leur situation globale, aucune sortie n'est à notifier pour l'année 2023.

Ce public, déjà fragilisé par l'isolement et/ou des difficultés économiques, peut être demandeur d'un accompagnement social plus soutenu que celui prévu en IML classique. En effet, dans le Bas-Rhin, il existe 2 types de dispositif IML à destination des réfugiés. L'IML classique qui prévoit un accompagnement « dans et vers le logement » et l'IML Renforcé pour les familles nécessitant un accompagnement global plus soutenu.

L'association Antenne n'a pas obtenu de dispositif IML Renforcé. De fait, nous ne pouvons accompagner des familles présentant de lourdes problématiques sociales.

2. L'accompagnement social mis en œuvre par le service IML d'Antenne

Dès leur arrivée au sein du service IML, les familles réfugiées sortantes de CADA expriment une volonté de s'intégrer et de s'installer en France durablement afin de reprendre le cours de leur vie. Alors qu'elles n'ont connu que pour seule expérience en France leur prise en charge au CADA, ces personnes entament leurs premières démarches d'insertion. L'autonomie et la connaissance du système administratif français restent à travailler, malgré l'accompagnement qui a été mis en œuvre durant leurs précédents mois d'hébergement.

En effet, la stabilité de la situation d'une personne venant d'obtenir un statut BPI (Bénéficiaire de la Protection Internationale) n'est pas garantie dès son obtention, elle doit évoluer et être consolidée. Les personnes ne sont pas encore en capacité d'accomplir toutes les démarches de manière autonome.

Il est nécessaire pour la travailleuse sociale de mettre en place un travail socio-éducatif important et global, afin de permettre aux personnes accompagnées de mieux appréhender le fonctionnement complexe des institutions et services publics français.

L'accompagnement social global soutenu permet de prendre en compte les freins qui persistent, malgré la bonne volonté de la personne accompagnée, et l'ouverture de ses droits sociaux.

2.1. Qui sont les sortants de CADA, et comment les accompagner dans leur insertion ?

Les personnes obtenant un statut BPI se voient attribuer leur carte de séjour plus d'un an après la décision de l'OFPRA et bénéficient dans l'attente d'une Attestation de Prolongation d'Instruction (API) valable trois mois et renouvelable. Ces délais impliquent des démarches supplémentaires et la méconnaissance de ce nouveau document par certaines institutions et services publics complexifie l'accès à leurs droits.

La maîtrise du français n'en est qu'à ses débuts pour la majorité des ménages, à la sortie de CADA, malgré les formations FLE de l'OFII ou d'organismes de formation. Cela impacte considérablement la compréhension des démarches et des informations transmises par les différents organismes et services publics. Il en est de même pour les personnes francophones provenant d'Afrique subsaharienne par exemple, n'ayant pas ou très peu été scolarisées dans leur pays. Ces dernières ne savent ni lire ni écrire, ce qui représente un véritable frein dans l'apprentissage du français à l'écrit et de fait, leur autonomie. Si les échanges à l'oral sont plus simples, la lecture restera compliquée.

Concrètement, cela se traduit par la lecture de chaque courrier, mail et SMS reçus. Dans un second temps, la travailleuse sociale prendra le temps d'expliquer à la famille, dans un but éducatif, et dans un large éventail de thématiques, les contenus écrits. Cela va concerner la vie courante telle qu'une facture d'électricité, un courrier de la CPAM, une convocation RSA, ou encore une alerte CTS, par exemple.

La barrière de la langue implique des entretiens plus longs, avec des outils de communication diversifiés et adaptés lors de chaque entretien et pour chaque famille. Le développement de l'autonomie et la stabilisation de la situation globale de ces ménages nécessitent par conséquent plus de temps que ne le permettrait un accompagnement axé seulement « vers et dans le logement ». La travailleuse sociale compose ainsi avec les réalités du terrain et la commande de l'Etat.

Cette problématique impacte également l'accès rapide à un emploi, et donc l'augmentation des ressources, permettant l'accès à un logement autonome. Dans l'attente d'un emploi, les familles bénéficient, en tant que réfugiées, des minimas sociaux, adaptés à leur situation de parent isolé.

Au 31/12/2023, la situation professionnelle des trois femmes accompagnées par le service IML est :

	Situation liée à l'emploi	Formation	Autres suivis professionnels
A.	CDI temps partiel depuis le 01/06/2023	Aucune, mais souhaite se former en boulangerie ou en esthétique	Pôle Emploi
B.	Demandeuse d'emploi inscrite à Pôle Emploi	FLE analphabète	Réfèrent RSA de secteur & CIP externe
C.	Demandeuse d'emploi inscrite à Pôle Emploi	FLE A1 OFII non validé, attente d'une session A1/A2	Réfèrent RSA de secteur & Pôle Emploi

Une famille avec un parent isolé et deux enfants perçoivent 1440 € environ, APL inclus. Ces ressources payent l'ensemble des charges fixes liées au logement telles que : la redevance à 35%, l'énergie, l'assurance, les frais de transport, les forfaits téléphoniques.

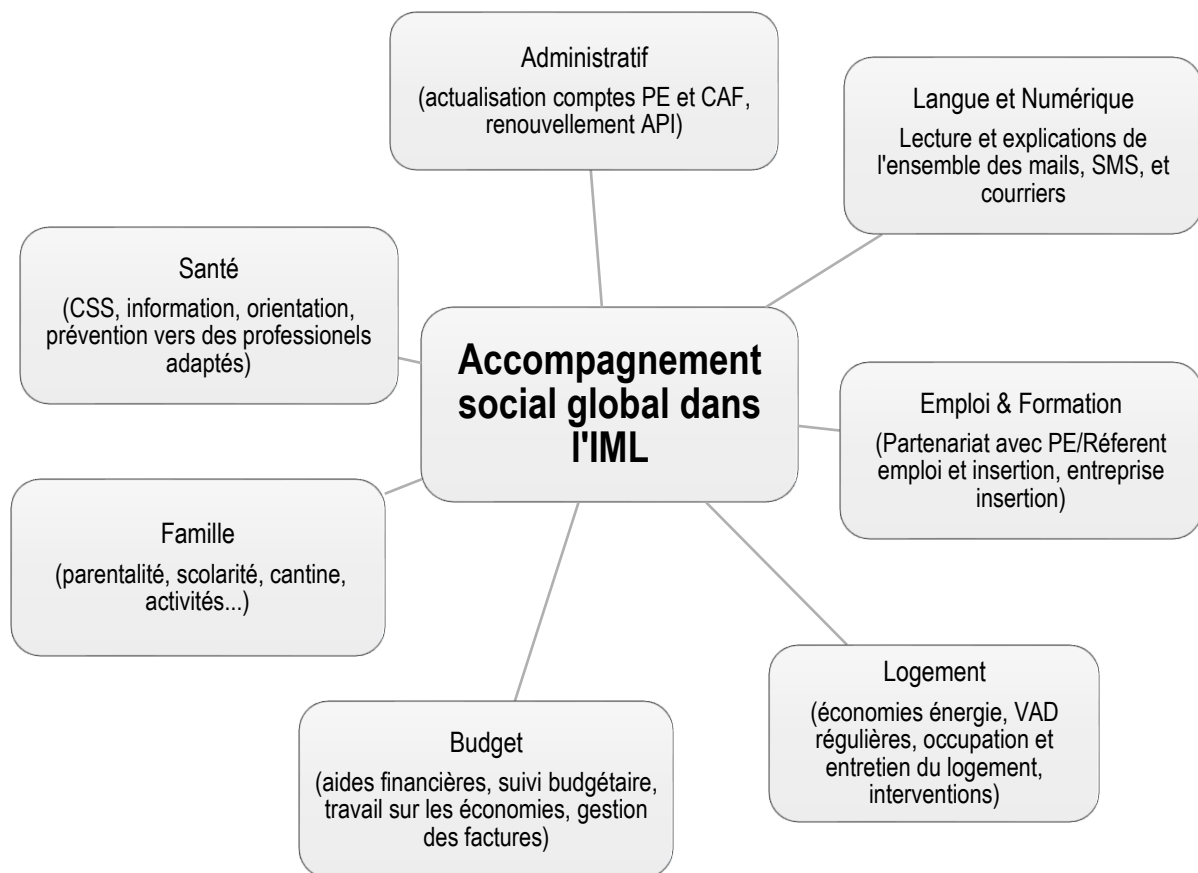
Concrètement, avec l'ensemble de leurs ressources et charges, ces ménages ne sont pas en capacité de payer régulièrement le loyer réel du logement en plus des autres frais incompressibles. Leur reste à vivre, s'il n'est pas encore alarmant, les maintient dans une forme de précarité, les empêchant de s'insérer durablement et rapidement.

Par ailleurs, la redevance ne permettant pas de couvrir l'ensemble des frais locatifs, l'association doit allouer une partie de son budget pour couvrir la totalité du loyer chaque mois.

Il est donc à ce jour difficilement concevable de placer ces ménages, en voie de stabilisation et d'autonomie, dans des demandes prioritaires via l'ACD. Une orientation précipitée pourrait engendrer des risques d'impayés locatifs ou énergétiques et compromettre de fait, leur insertion en France. Ainsi, le travail sur l'autonomie et les ressources reste à approfondir en parallèle de l'apprentissage de la langue française.

Par conséquent, la prise en charge, au sein du service IML, voulue rapide par l'Etat, pour des ménages autonomes s'avère plus longue, plus soutenue et plus globale qu'un service d'IML classique, au vu des spécificités de ce public.

2.2. Les spécificités de l'accompagnement social... global dans l'IML



Le schéma ci-dessus présente la réalité de l'accompagnement mis en œuvre pour les publics visés par la commande initiale des services de l'Etat. On constate d'emblée que les besoins des familles nécessitent la mise en œuvre d'un accompagnement spécifique et renforcé, qui va bien au-delà du cahier des charges de l'IML simple. La stratégie de l'Etat qui vise à se servir de l'IML comme levier privilégié de l'accès au logement se heurte aux réalités de terrain des personnes sortantes de C.A.D.A.

3. L'impact de la crise du logement dans l'IML

Depuis plusieurs années, l'Eurométropole de Strasbourg et de manière générale la France, connaissent une crise du marché immobilier. En conséquence, l'accès à un logement est de plus en plus difficile, du fait d'un déséquilibre entre l'offre et la demande. L'état des lieux sur le territoire du Bas-Rhin fait part d'un écart particulièrement important, dans le privé et le logement social, ayant des conséquences sur l'accès et l'insertion dans le logement des publics que nous accompagnons.

Sur le terrain, la captation de logements sociaux à des fins de sous-location s'avère de plus en plus difficile. En effet, le nombre important de demandes de logement social ou de mutation de ménages entraîne une raréfaction de logements disponibles pour les associations. En effet, les bailleurs sociaux priorisent les ménages en attente d'une attribution, ce qui est tout à fait compréhensible. Il n'est donc pas rare qu'un logement attribué à un service IML ou autre le soit dans le cadre d'une future démolition. Cela implique une recherche permanente de nouveaux logements.

La crise du logement impacte également les personnes accompagnées par le service IML, car leur recherche de logement autonome, qui leur permettra de quitter le dispositif, sera également soumise à des délais supplémentaires. Un travail sur les mobilités est mené auprès du public hébergé. Il s'agit de convaincre les ménages que, grâce aux transports et à un tissu économique riche, il est possible de vivre et travailler en dehors du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.

En 2024, l'entrée de nouveaux logements sociaux dans le parc locatif du service IML permettra l'accueil de nouvelles familles réfugiées.

4. Un nouveau service à imaginer et à concevoir en équipe

Dès l'annonce de la création de ce service, une démarche intellectuelle et sociale s'est mise en œuvre entre les différents acteurs au sein de l'association Antenne, pour concevoir ce nouveau service. La mise en œuvre d'un nouveau dispositif est toujours source de création et de réflexion pour accompagner au mieux les personnes, en tenant compte des réalités du terrain et dans ce cas précis, la circulaire relative à la prise en charge, en IML, du public réfugié.

Des temps d'échanges réguliers au sein de l'équipe IML, entre la cheffe de service, la coordinatrice, mais également la travailleuse sociale, ont permis d'élaborer de nouveaux outils de fonctionnement et de gestion. L'équipe s'est basée sur des données juridiques et sociales, provenant de sources nationales mais aussi de partenaires de terrain.

L'équipe intervenant sur le dispositif IML doit travailler avec d'autres professionnels de l'association, notamment les services généraux incluant le comptable, l'équipe logistique, le gestionnaire du parc locatif ainsi que la direction. En effet, la gestion d'un service IML demande un suivi financier mensuel particulier, notamment pour ce qui concerne les allocations logement des ménages versées directement à l'association. Le comptable de l'association doit suivre en temps réel, sur un espace dédié en ligne, les versements de la Caisse d'Allocations Familiales.

L'équipe, quant à elle, fait remonter le montant des redevances versées par les personnes au comptable. Il est à noter qu'en 2023, le montant de la redevance d'un ménage couplée aux allocations logement ne permet pas d'atteindre le montant total du loyer. En tant que locataire en titre des logements, l'association Antenne règle chaque mois le loyer au bailleur. Un reste à charge mensuel est donc imputé mécaniquement au service IML. En 2024, il faudra nécessairement « sélectionner » des ménages en capacité de régler, allocations logement et redevance comprises, la totalité du loyer.

VI. L'Espace Convivial « Grands Froids et Canicule »

Comme les années précédentes, notre local du 5 rue Déserte, a été mobilisé en période de canicule et en période de grands froids pour héberger de manière très ponctuelle des personnes repérées par les maraudes et orientées par le 115, lors de l'activation des plans par la Préfecture du Bas-Rhin.

Avec le maintien des jauges dans la continuité la crise sanitaire, le nombre de places mobilisables est resté à 8.

Le local fut mobilisé à 3 reprises :

- Au mois de janvier sur une dizaine de jours lors d'un épisode de grands froids
- Au cours de l'été lors de l'épisode de canicule
- En novembre et décembre 2023 sur une période d'une dizaine de jours dans le cadre du plan grands froids déclenché par la Préfecture du Bas-Rhin

Depuis 2022, 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'elles 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.