# ANTENNE

## RAPPORT D'ACTIVITE 2024

***Efficaces et performants dans l'incertitude !***

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

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

✆ 03 88 32 98 62

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

✆ 03 88 79 42 17

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

✆ 03 88 23 60 45

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

✆ 03 88 40 10 55


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

ALSACE Collectivité européenne

Strasbourg.eu eurometropole

Cofinancé par l'Union européenne

# SOMMAIRE

**Introduction** p. 005

## LE SITE GARE

**I. Le Bureau d'Accueil** p. 009

**II. Le Service R.S.A.** p. 015

**III. L'Atelier Passerelle Inform'Action** p. 028

**IV. L'Atelier Intégration et Accès aux Droits** p. 058

**V. L'Espace Convivial « Grands Froids et Canicule »** p. 069

**VI. Les Services Généraux** p. 070

## LE SITE MEINAU

**I. Le C.H.R.S. « L'Antenne Meinau »** p. 088

**II. La Mission Justice (Service Aménagement des Peines et SPIP Urgence)** p. 112

**III. Le Service Antenne Inclusion Diffus** p. 126

**IV. L'accompagnement social F.S.L. lié au logement** p. 141

**V. Le Dispositif S.E.U.I.L.** p. 156

## LE SITE NEUHOF

**I. Le Service Hébergement Relais Neuhof** p. 163

**II. Le Service Ménages à Droits Incomplets** p. 174

**III. Le Centre d'Hébergement à Visée Professionnelle** p. 195

**IV. Le Service Equipe Mobile Hôtels** p. 210

**V. Le Service Intermédiation Locative pour familles réfugiées** p. 227

**VI. Le Dispositif TREMPLIN** p. 239

**VII. Le Dispositif P.I.L.A.F.E.** p. 246

# INTRODUCTION

## 2024 : efficaces et performant dans l'incertitude

2024 n'aura pas été une année facile à Antenne. Il aura fallu avancer sur de nombreux dossiers complexes, traiter et apporter des réponses à de nombreuses situations tendues, le tout dans un climat général d'incertitude sociale, politique et économique.

Antenne a passé le cap de ses 50 ans. Elle a connu dans son histoire différentes phases et traversé parfois des situations de crises qu'elle a pu toujours surmonter grâce à l'humain et à l'humanité qui la compose et qui la caractérise. Mais lorsque l'Humain est au centre de la crise, c'est toute l'institution qui va mal. Et c'est là qu'interviennent le management et sa capacité à accompagner le changement nécessaire afin de repartir sur de bonnes bases.

Six années consécutives de développement intense, une année de crise sanitaire et deux pour en sortir ont forcément marqué les esprits et parfois laissé des traces et des insatisfactions. Le monde d'après, celui que nous vivons aujourd'hui au quotidien, n'a pas laissé place aux grands espoirs qu'avait ouvert la sortie de crise sanitaire. Au formidable élan solidaire, à l'espoir de lendemains qui chantent, à l'ouverture des possibles s'est substituée une réalité brute : le retour du monde d'avant en pire !

L'économie a repris pleinement ses droits, et avec elle une incertitude démultipliée face à la question de la dette dont le montant a encore progressé. Les espoirs ont vite été muselés et progressivement durant l'année 2024, de noirs nuages ont commencé à s'amonceler à l'horizon. De toutes parts, et tout au long de l'année, les mauvaises nouvelles se sont succédées les unes après les autres. Traitées au cas par cas, il nous aura fallu beaucoup de courage pour continuer à garder un cap qui chaque semaine, chaque mois était changeant. S'adapter tout le temps, quasiment en permanence, en s'accrochant à ce que l'on pouvait lorsque la tempête des mauvaises nouvelles était trop forte, est usant. D'aucuns auraient pu lâcher l'affaire et certains l'ont fait pour naviguer vers d'autres horizons professionnels peut-être plus calmes. Mais pour ceux qui sont restés et qui se sont serrés les coudes, nous avons pu, malgré ce contexte parfois chaotique, avancer et parfois dépasser les choses pour retrouver un cap, du sens, et une raison de venir et revenir chaque jour au travail.

Face à l'incertitude ambiante nous nous sommes plongés dans nos valeurs associatives pour retrouver le sens de notre action. La reconstruction d'un nouveau cadre de travail est passée par la parole et l'expression de chacun. Les incertitudes institutionnelles constatées ont laissé place à un cadre de travail sécurisé et clair pour les salariés. Ce nouveau cadre a satisfait le plus grand nombre et permis d'accroitre considérablement notre efficacité et notre performance, se traduisant par les nombreux résultats qui vont vous être présentés dans les pages qui suivent.

Car oui, malgré les doutes, malgré les incertitudes, nous avons été en capacité de produire des résultats positifs et bénéfiques pour les publics que nous accueillons et accompagnons. Le ton sombre des lignes précédentes ne doit pas ternir la lumière des belles réussites que nous avons portées. Je disais plus haut que l'Humain était le plus complexe et parfois le plus compliqué à accompagner (puisqu'il ne se gère pas …) dans une institution et un collectif de travail. Mais il est aussi et surtout la clé des petites victoires du quotidien qui, mises bout à bout, font les belles réussites.

Grâce aux équipes des salariés de l'association, des stagiaires, des bénévoles et de nos partenaires, nous avons parfois soulevé des montagnes et réalisé l'impossible. Efficaces, nous l'avons été et à tous les niveaux. Pour preuve la poursuite des accès à l'emploi ou au logement de très nombreuses personnes accompagnées par nos services.

Pour preuve également, la restructuration du cadre de travail évoquée plus haut et qui a occupé une importante partie du temps de travail de l'équipe de direction durant l'année.

2024 aura aussi vu naitre de nouveaux dispositifs portés par Antenne : le dispositif Tremplin consacré à l'hébergement et à l'accompagnement de personnes réfugiées, le dispositif lié à la mise en œuvre du Service Eurométropolitain d'Insertion par le Logement (SEUIL). D'autres dispositifs ont été pérennisés : le dispositif PILAFE ainsi que l'Atelier Intégration et accès aux Droits.

2024 a également été un temps fort de préparation de notre futur CPOM avec les services de l'Etat. Là aussi il a fallu être efficace et performant dans l'incertitude pour arriver à se projeter sur une transformation de certaines places au cours des 5 prochaines années.

Si 2024 n'est pas une année dont je garderai le meilleur souvenir dans ma carrière, je dois néanmoins nuancer mon jugement à la lecture des pages qui suivent. Elles retracent certes l'activité de chaque service et chaque dispositif. Elles affichent les résultats obtenus malgré les difficultés rencontrées pour les atteindre. Mais derrière ça, je n'oublie pas les femmes et les hommes qui y ont contribué. Ce sont elles et eux, leur engagement et leur dévouement à cette cause qu'est la lutte contre la précarité et la pauvreté, qui m'ont porté. Alors merci à elles, merci à eux.

Au moment de la rédaction de ces lignes, je contemple également mes 30 années passées à Antenne. Avec le recul j'avoue être fier d'avoir participé à faire grandir cette structure et porté de nouvelles réponses efficaces et performantes malgré les incertitudes. Partis de peu, nous pouvons collectivement être fiers du travail réalisé auprès des personnes que nous avons accompagnées.

Mais le passé n'est qu'un prologue ! Ainsi, si l'avenir continue d'être incertain, je garde l'intime conviction que nous allons continuer à avancer dans le bon sens. Cette nouvelle direction s'est dessinée progressivement et s'est accélérée par la force des choses en 2024. Nous allons continuer à être efficaces et performants dans l'incertitude.

Dominique METZ,
Directeur

# LE SITE GARE

## Le Bureau d'Accueil

## Le Service R.S.A.

## L'Atelier Passerelle Inform'Action

## L'Atelier Intégration et Accès aux Droits

## L'Espace Convivial Grands Froids et Canicule

## 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 2024 :**

Negar KHAN – CUI PEC (jusqu'au 28/06/2024)
Vilany MURDEN – CUI PEC
Carolina FERNANDES FARIA – CUI PEC (à compter du 15/07/2024)

## 1. L'accueil : une place fondamentale dans la relation d'aide

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.

Le premier échange consiste à accueillir les bénéficiaires avec bienveillance en écoutant attentivement ce qu'ils ont à dire (ce qui est important 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.

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.

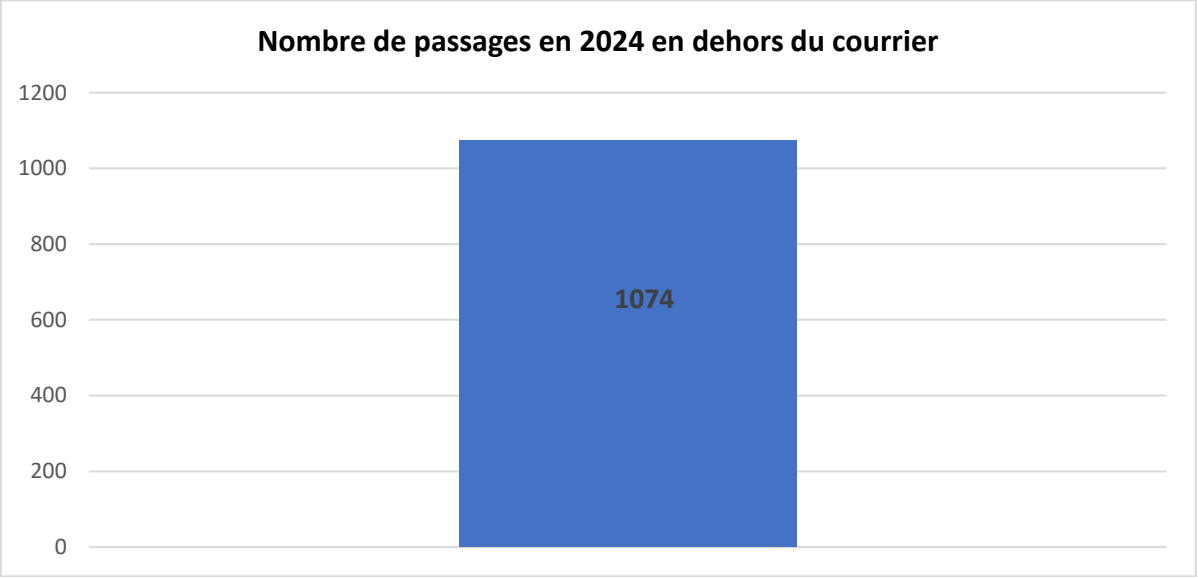
Le Bureau d'Accueil est l'endroit qui permet à chacun de s'exprimer librement sur sa situation et sa détresse dans le respect d'un cadre confidentiel et neutre. Nous devons rester attentifs et vigilants aux comportements et attitudes des usagers, sachant que ces personnes sont parfois dans une détresse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

Le Bureau d'Accueil sert de relais entre les personnes en recherche d'informations ou de solutions mais également un relais entre les partenaires, les personnes suivies à Antenne dans les 13 services, les financeurs etc. Les informations passent par l'Accueil et sont transmises aux services concernés, ce qui est essentiel au bon fonctionnement de l'association à tous les niveaux.

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

| **Demandes** | **Actions** |
|---|---|
| **Domiciliation postale** | - Création et gestion de domiciliations postales<br>- Informatiser les domiciliations postales<br>- Tri du courrier à destination des différents services<br>- Répartition, distribution du courrier<br>- Etablissement d'attestation de domiciliation postale (document CERFA)<br>- Lecture et explication d'un courrier à la demande de la personne domiciliée. |
| **Aide administrative** | - Appel au 115 pour toutes personnes qui en fait la demande (même étrangère à nos services).<br>- Soutien administratif auprès des salariés de l'association<br>- Aide envers les usagers pour remplir certains documents administratifs<br>- Aide à la démarche de déclaration de ressources trimestrielle de la CAF |
| **Logistique** | - Tenue de tableaux de bord quotidiens, bilan annuel du service accueil, participation aux réunions hebdomadaires interservices.<br>- Rangement et archivage des dossiers<br>- Commande et inventaire mensuel |
| **Accueil** | - Accueillir et renseigner chaque personne se présentant à Antenne<br>- Orienter les personnes vers le bon interlocuteur et/ou la bonne structure sur le territoire.<br>- Réception et transmission des appels téléphoniques vers les différents services et/ou salariés d'Antenne<br>- Lien avec les différents services de l'association |

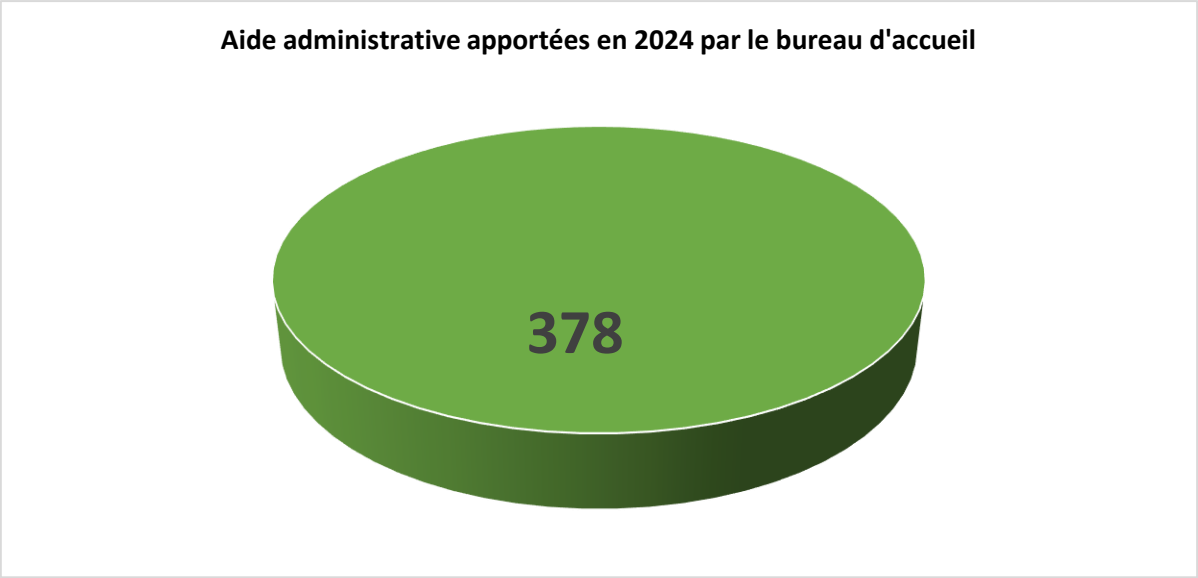
## Passage à l'accueil en dehors de domiciliation postale




Nous notons que 31% du passage au sein du service n'a aucun lien avec le fait de récupérer le courrier, ni avec le SAS RSA ou le service des ateliers passerelle. Il s'agit ici de personnes venant à notre accueil pour obtenir une information, une écoute, une aide. Dans ce cas de figure, il s'agit pour l'agent d'accueil, d'écouter la personne, de comprendre sa demande et de pouvoir, dans la mesure du possible, y répondre.
A cela nous ajoutons les appels téléphoniques qui sont divers et variés :

- Renseignements et informations
- Usagers ou partenaires qui souhaitent joindre un salarié d'un des 13 services de l'association
- Appel téléphonique pour le service domiciliation postale – courrier

## Aide administrative :




L'équipe du Bureau d'Accueil effectue un travail administratif toujours plus conséquent. Comme indiqué un peu plus haut dans notre tableau, les aides sont multiples et variées.

Pour exemple, notre accueil ne refuse à aucune personne, même si elle n'est pas accompagnée dans notre association, le droit d'appeler la plateforme 115 pour obtenir un hébergement d'urgence.

Par ailleurs, les personnes accompagnées au sein de l'association Antenne savent qu'elles peuvent se présenter à tout moment au service accueil pour maintenir leur droit au RSA en effectuant avec l'agent d'accueil la déclaration de ressources trimestrielle. Très souvent, les personnes n'ont pas accès à internet (pas de crédit téléphone) ou n'ont pas les outils nécessaires pour faire la démarche (Smartphone, ordinateur). Un autre pourcentage de personnes n'a toujours pas les acquis numériques et est en incapacité de faire seul cette démarche de 5 minutes.

Enfin, on y retrouve également l'aide à la prise de RDV à la préfecture, des photocopies pour un dossier, l'impression d'un document comme un CV, l'aide pour effectuer une carte solidaire SNCF etc.

## 2. Le service de domiciliation postale :

| **ATTESTATIONS D'ELECTIONS DE DOMICILE - 2024** | |
|---|---|
| Le cas échéant, nombre maximum prévu par an dans l'agrément (pour les organismes agréés) | 500 |
| Nombre d'élections de domicile en cours de validité au 31 décembre | 469 |
| Nombre de personnes domiciliées au 31 décembre | 469 |
| Nombre d'élections de domicile réalisées | 573 |
| Dont le nombre de premières élections réalisées | 139 |
| Dont le nombre de renouvellements réalisés | 434 |
| Nombre de radiations | 104 |
| Nombre de refus | 97 |

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 le courrier et qui sont inquiètes voire angoissées de se trouver en rupture de droits.

Par ailleurs, les bénéficiaires apprécient le fait de pouvoir échanger quelques mots, boire un café ou un thé et retrouver des visages familiers. Le bureau d'accueil et la domiciliation sont souvent un repère dans leur journée et dans leur vie. C'est pourquoi il serait important de pouvoir maintenir en place l'équipe de ce service 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, en ont fait un lieu à même de contenir et d'apaiser des personnes qui n'étaient plus accueillies ailleurs.

Pendant l'année 2024, 573 personnes ont bénéficié d'une domiciliation postale, classées en six groupes de places :

1. Personnes accompagnées par le service PHP-MDI : 296 personnes domiciliées
2. Personnes accompagnées par le service TREMPLIN : 53 personnes domiciliées
3. Personnes accompagnées par le service HVP : 39 personnes domiciliées
4. Personnes accompagnées par le service PILAFE : 30 personnes domiciliées
5. Personnes accompagnées par le service RSA : 122 personnes domiciliées
6. Personnes domiciliées sans accompagnement et non bénéficiaires du RSA : 33 personnes domiciliées.

### a) Profil du public

La répartition du public est la suivante : hommes = 49,4%, femmes = 23,4%, mineurs accompagnés = 27,2%.

La moyenne d'âge (hors mineurs accompagnés par les familles) est de 40,6 ans.

Les personnes de nationalité française représentent 11,5 % des domiciliées et 88,5% sont de nationalités étrangères. Cette disparité est en lien direct avec les services de l'association Antenne comme le service Ménage à Droits Incomplets (MDI), PILAFE, TREMPLIN qui accompagnent un public étranger et utilisent le service de domiciliation de l'association.

104 domiciliations postales ont fermé au cours de l'année. Les motifs de fermeture sont variés :

- Nouvelle adresse suite à un relogement : 48,1%
- Demande de fermeture émanant de la personne : 17,3%
- Non manifestation dans les 3 mois : 24%
- Non-respect du règlement : 10,6%

En 2024, les personnes bénéficient d'une domiciliation postale en moyenne de 37,4 mois.

### b) Profil des nouvelles personnes domiciliées en 2024

En 2024, le service de domiciliation postale de l'association Antenne a ouvert une domiciliation postale à 139 nouvelles personnes.

Sur ces nouvelles personnes domiciliées :

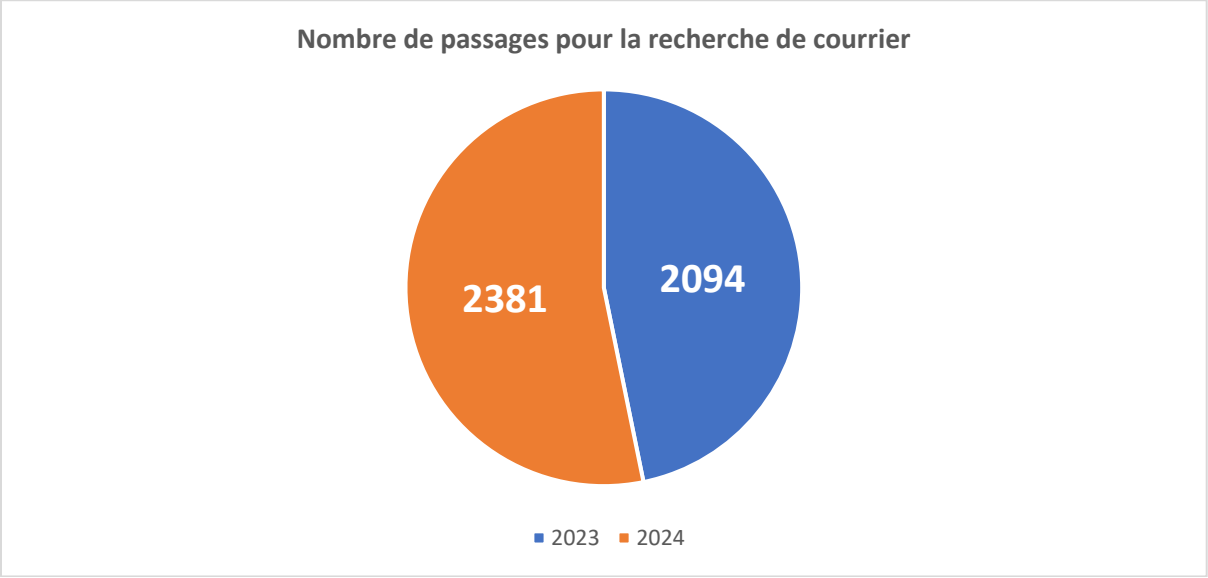
- 72 % sont des hommes, 14,4 % des femmes et 13,66 % des mineurs accompagnés

- La moyenne d'âge (hors mineurs accompagnés) est de 34,8 ans.

- 14 personnes, soit 10,07 % des nouvelles personnes domiciliées ont également fermé leur domiciliation postale au cours de l'année 2024. Les motifs de fermetures sont les suivants :
  - Obtention d'une nouvelle adresse : 57,2% soit 8 personnes.
  - Aucun passage en 3 mois : 35,7 % soit 5 personnes.
  - A la demande de la personne : 7,1% soit 1 personne.

En 2024, le service de domiciliation postale a été utilisé par deux nouveaux services de l'association Antenne : le service PILAFE et le service TREMPLIN. Sur les 139 ouvertures, 63 d'entre elles étaient pour ces services.

### c) Nombre de passages dans le cadre de la domiciliation postale




Au courant de l'année 2024 nous avons comptabilisé 2381 passages pour récupérer le courrier, soit 12% de passages supplémentaires en comparaison de l'année 2023.

Par ailleurs, il est à noter que ce nombre de passages est uniquement lié au passage des personnes des deux groupes suivants : personnes domiciliées et accompagnées par le service RSA et personnes domiciliées sans accompagnement et non bénéficiaires du RSA. Cela représente 20% du public domicilié soit 115 personnes.

Concernant les 458 autres personnes domiciliées, celles-ci recherchent leur courrier directement au bureau du dispositif dont elles dépendent. En effet, deux fois dans la semaine, un salarié du service MDI vient au bureau d'accueil et récupère le courrier pour les services MDI, TREMPLIN, PILAFE et HVP.

**Conclusion :**

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.

Les agents d'accueil font leur possible pour être toujours prompts à répondre aussi bien aux demandes des usagers, des partenaires que des collègues.

Néanmoins nous continuons à constater qu'alors que le Bureau d'Accueil est la première image de l'association Antenne que rencontre le public ou les partenaires, le point névralgique de la réception et de la diffusion de l'information, il reste malheureusement le service le moins bien doté en termes de financements et donc l'enfant pauvre de la structure …

# II. LE SERVICE R.S.A.

**Membres de l'équipe en 2024 :**

Hélène CASTANET - CESF
Mélanie EDERLE - ASS
Solène STRIEGEL - ES (jusqu'au 01/09/2024)
Lolita CATELLANI - Intervenante Sociale (du 01/09/2024 au 31/10/2024)
Rachel KELLY - ME (à compter du 18/11/2024)

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

### a. Le cadre d'intervention

- Nombre d'ETP affecté : 3 ETP
- Nombre de suivis attendus selon le cahier des charges : 150 bénéficiaires par mois
- Montant de la subvention attribuée en 2024 : 168 465 €

Le service R.M.I. puis R.S.A d'Antenne existe depuis 1988. Il est composé de 3 professionnelles diplômées en travail social 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 avec les bénéficiaires puis la transmission à la CEA (plateforme SI SPIE)
- La mise en œuvre et le suivi du Contrat d'Engagement du bénéficiaire
- L'accompagnement social des bénéficiaires
- La participation active à la réflexion générale sur l'amélioration des services proposés par Antenne, le développement et l'amélioration des pratiques professionnelles, la capitalisation et la transférabilité des bonnes pratiques

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

### b. Spécificités à signaler

L'accompagnement social RSA proposé est un accompagnement individuel et individualisé. Il peut être complété par de l'accompagnement en collectif (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 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

- **199 bénéficiaires ont été accompagnés** par le service RSA+ d'Antenne en 2024
- **62 nouvelles personnes** ont bénéficié d'un accompagnement à Antenne en 2024
- **82 personnes sont sorties** de nos accompagnements au cours de l'année
- La durée moyenne d'intervention auprès des bénéficiaires sortis en 2024 est de 29,7 mois
- **52,3 % des personnes accompagnées en 2024 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

| | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| Homme | 86% | 88,50% | 87,90% |
| Femme | 14% | 11,50% | 12,10% |

Depuis de nombreuses années les hommes sont majoritaires dans la file active de nos accompagnements. Concernant la part des femmes accompagnées, elle tend à se stabiliser. Nous pensons que les femmes sont orientées davantage vers les structures spécialisées d'accompagnement comme « Femmes de Parole » ou « Plurielles ».

### b. Age du public

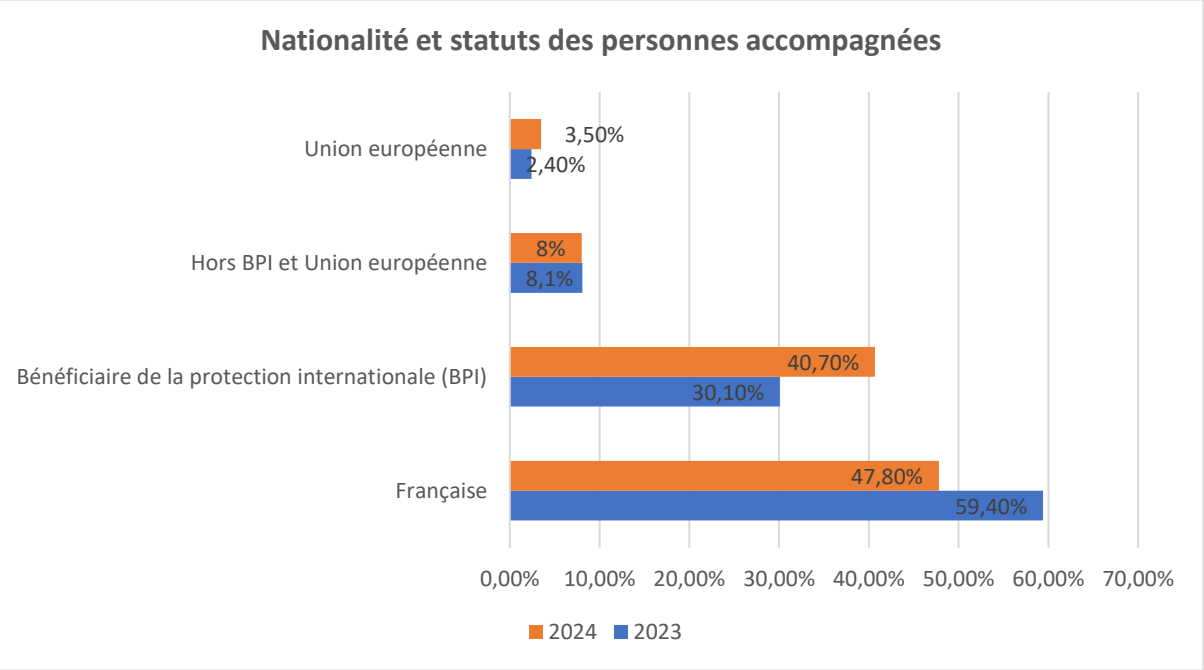
| | 25-45 ans | 46-59 ans | 60 ans et plus |
|---|---|---|---|
| 2022 | 67% | 27% | 6% |
| 2023 | 61,70% | 32,50% | 5,80% |
| 2024 | 60,80% | 31,20% | 8% |

La moyenne d'âge d'une personne accompagnée à Antenne dans le cadre du RSA en 2024 est de 42,8 ans. Cette moyenne reste stable en comparaison à 2023 où la moyenne d'âge était de 42,3 ans. Nous avons une légère hausse des 60 ans et plus, ce qui est en corrélation avec les chiffres nationaux où nous constatons une plus grande part de précarité chez les séniors.

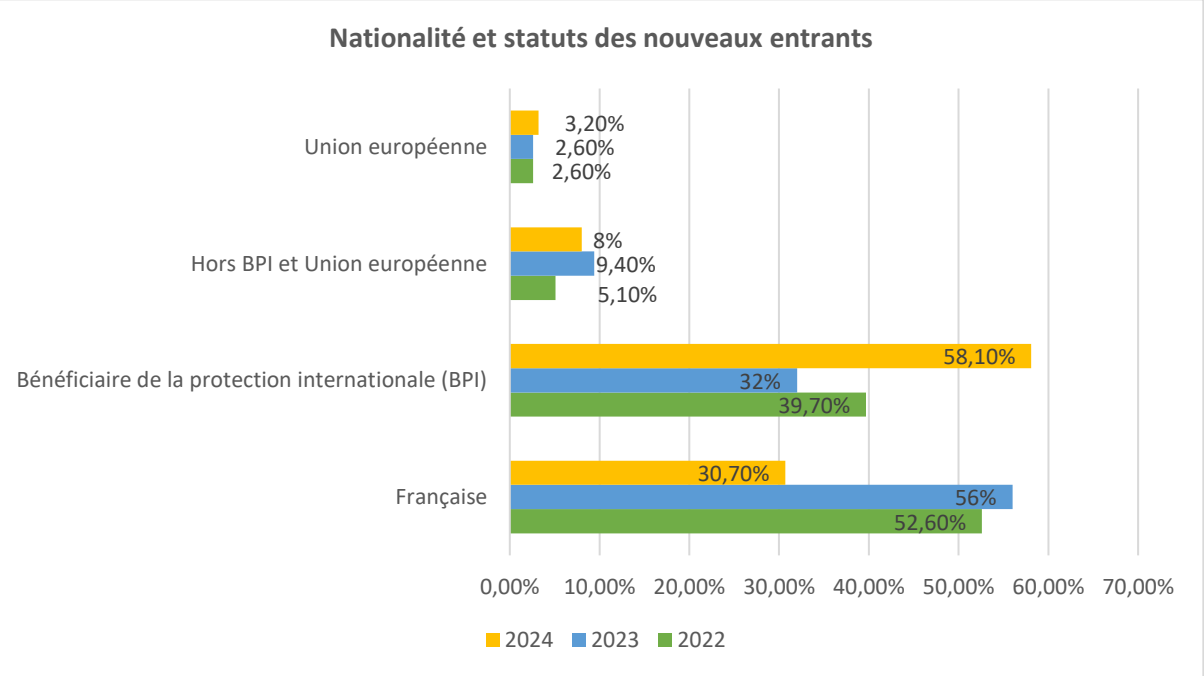
### c. Nationalité et statut des personnes accompagnées

2024 est l'année où nous franchissons le seuil de **plus de 50% des personnes accompagnées d'origine étrangère**. Au sein de ce public, les personnes Bénéficiaires de la Protection Internationale (BPI) sont fortement représentées.

Cela s'explique à la fois par l'augmentation globale de ce public sur le territoire bas-rhinois et par le cadre légal du revenu de solidarité actif (RSA) qui permet aux BPI de percevoir directement les prestations à l'obtention de la protection de l'office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA).




**Nationalité et statut des nouveaux entrants** :

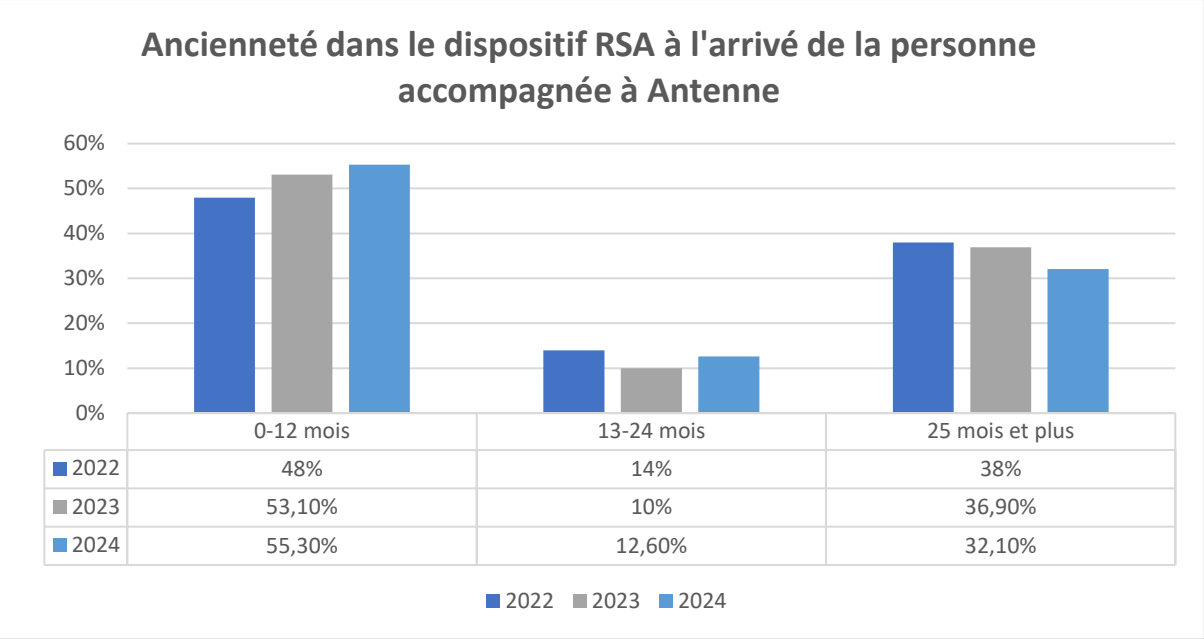


A partir du 01/01/2024, la proportion du public BPI a augmenté de façon exponentielle. Elle a presque doublé en 1 an (58,10% en 2024 contre 32% en 2023).

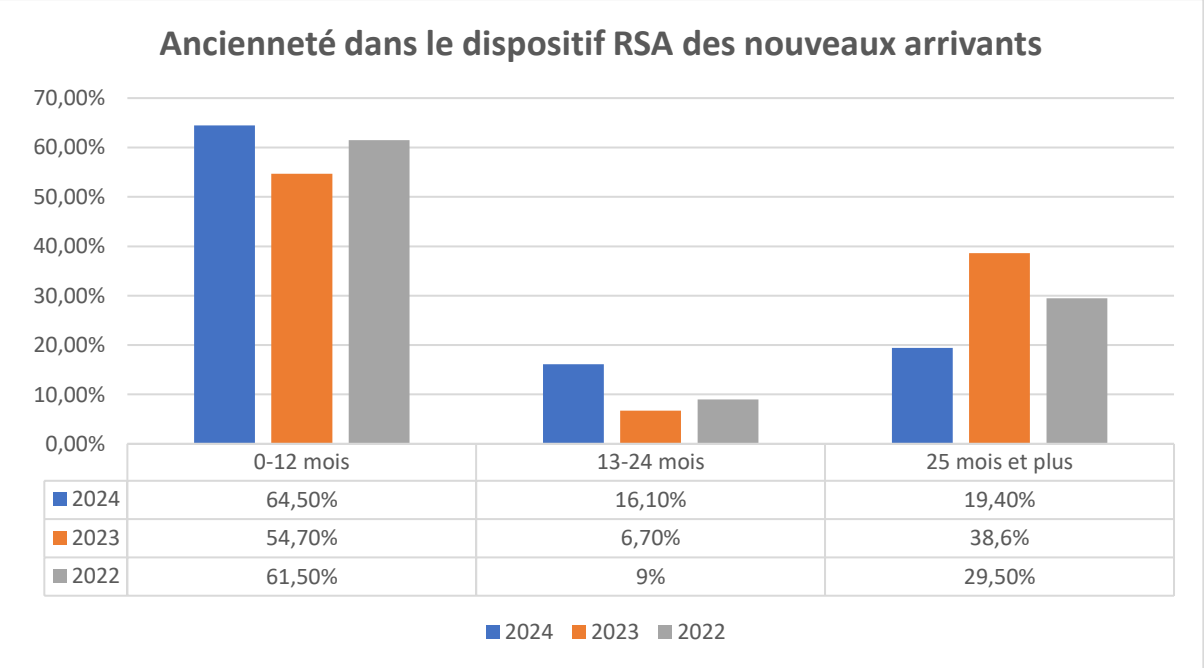
On note une inversion du public majoritairement représenté entre 2023 et 2024. En effet, le public BPI représente deux tiers des nouveaux entrants alors que ce public représentait un tiers des nouveaux entrants en 2023. Quant à la part du public de nationalité française, elle est cette année en forte baisse en comparaison à 2023 passant de 56% à 30,7% en 2024.

Face à cette tendance qui s'était déjà amorcée depuis plusieurs années, le service RSA a proposé pour répondre au plus proche des besoins du public BPI, la mise en œuvre à titre expérimental d'un atelier « Intégration et Accès aux Droits » qui a débuté au cours du 1er trimestre 2024.

### d. Ancienneté dans le dispositif




| | 0-12 mois | 13-24 mois | 25 mois et plus |
|---|---|---|---|
| 2022 | 48% | 14% | 38% |
| 2023 | 53,10% | 10% | 36,90% |
| 2024 | 55,30% | 12,60% | 32,10% |




| | 0-12 mois | 13-24 mois | 25 mois et plus |
|---|---|---|---|
| 2024 | 64,50% | 16,10% | 19,40% |
| 2023 | 54,70% | 6,70% | 38,6% |
| 2022 | 61,50% | 9% | 29,50% |

L'ancienneté des personnes dans le dispositif RSA, au début de leur accompagnement à Antenne, s'établit à une moyenne de 30,9 mois (contre 33,7 mois en 2023) et oscille entre moins d'un mois et 15 ans. Concernant les personnes qui ont débuté leur accompagnement en 2024, la moyenne est de 16,6 mois.

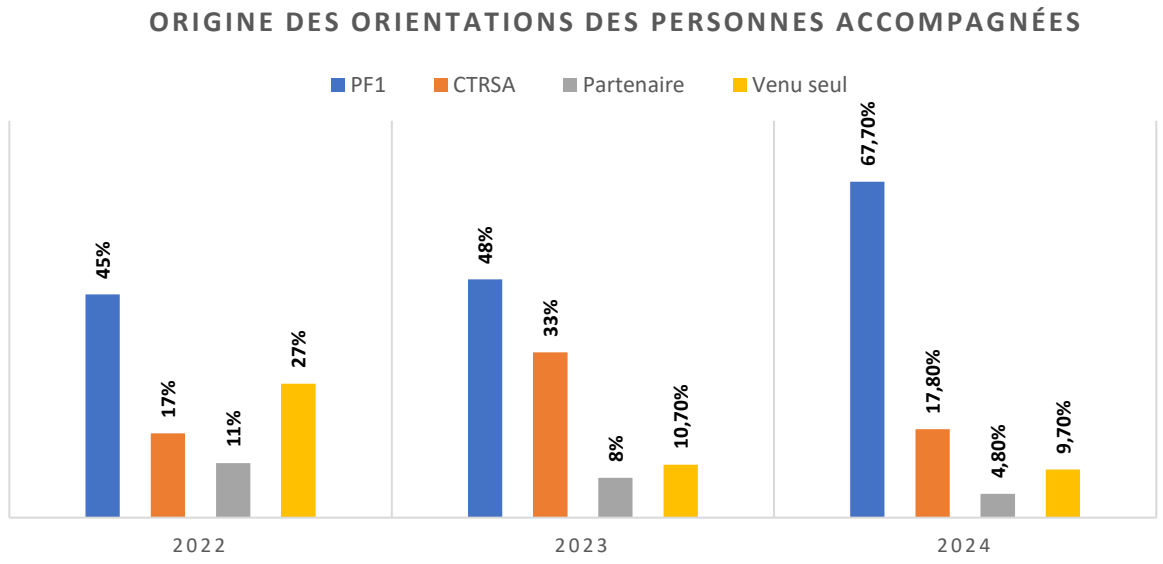
Nous constatons cette année une baisse importante et continue des personnes avec une ancienneté dans le dispositif RSA depuis plus de 25 mois. Nous expliquons ce résultat par la mise en place du Service Public de l'Insertion et de l'Emploi (SPIE) en 2020 (expérimentation). En effet, chaque personne entrant dans le dispositif RSA aura dans les semaines suivantes un rendez-vous avec une plateforme d'orientation (PF1) pour lui attribuer un référent de parcours.

Enfin, il est à noter qu'un accompagnement avec une personne bénéficiaire depuis peu et une personne bénéficiaire depuis plus de 25 mois n'implique pas la même approche. En effet, une personne nouvellement bénéficiaire du RSA sera peut-être plus encline à comprendre les attendus en termes d'accompagnement RSA et plus attentive au respect des droits et devoirs en matière de RSA qu'une personne qui est inscrite de longue date dans le dispositif. Par ailleurs, une personne dans le dispositif RSA depuis plus de 25 mois peut se sentir démotivée, et être dans une rythmicité ralentie avec des fragilités qui se sont accentuées au fil des années. De plus, son parcours est souvent fracturé avec de nombreux traumatismes passés non résolus. La relation éducative est également autre après plusieurs années, permettant malgré les difficultés qui semblent installées, de travailler plus en profondeur certains aspects. Retenons enfin que l'ancienneté dans le RSA est un indicateur important à prendre en compte par rapport à l'impact que cela peut potentiellement avoir sur nos modalités d'accompagnement social RSA d'un public fragilisé et précarisé. Nous nous efforçons de nous adapter en permanence à une variété de situations et de problématiques.

### e. Origine des orientations des bénéficiaires accompagnés

Une nette modification de l'origine des orientations est observée en 2024. En effet, sur les 62 nouvelles personnes orientées :

- 67,7% proviennent de la PF1 (Plateforme 1 d'orientation gérée par les services de la CAF) contre 48% en 2023
- 17,8% proviennent de la CTRSA (Commission Technique RSA) contre 33% en 2023
- 4,8% des partenaires contre 8% en 2023
- 9,7% des personnes accompagnées se sont présentées spontanément contre 10,7% en 2023.



Sans surprise, et au vu de la politique sociale actuelle, la majorité de nos orientations est effectuée par la Plateforme d'Orientation (PF1). Nous notons toutefois une baisse significative des orientations de la part de la CTRSA en comparaison à l'année 2023.

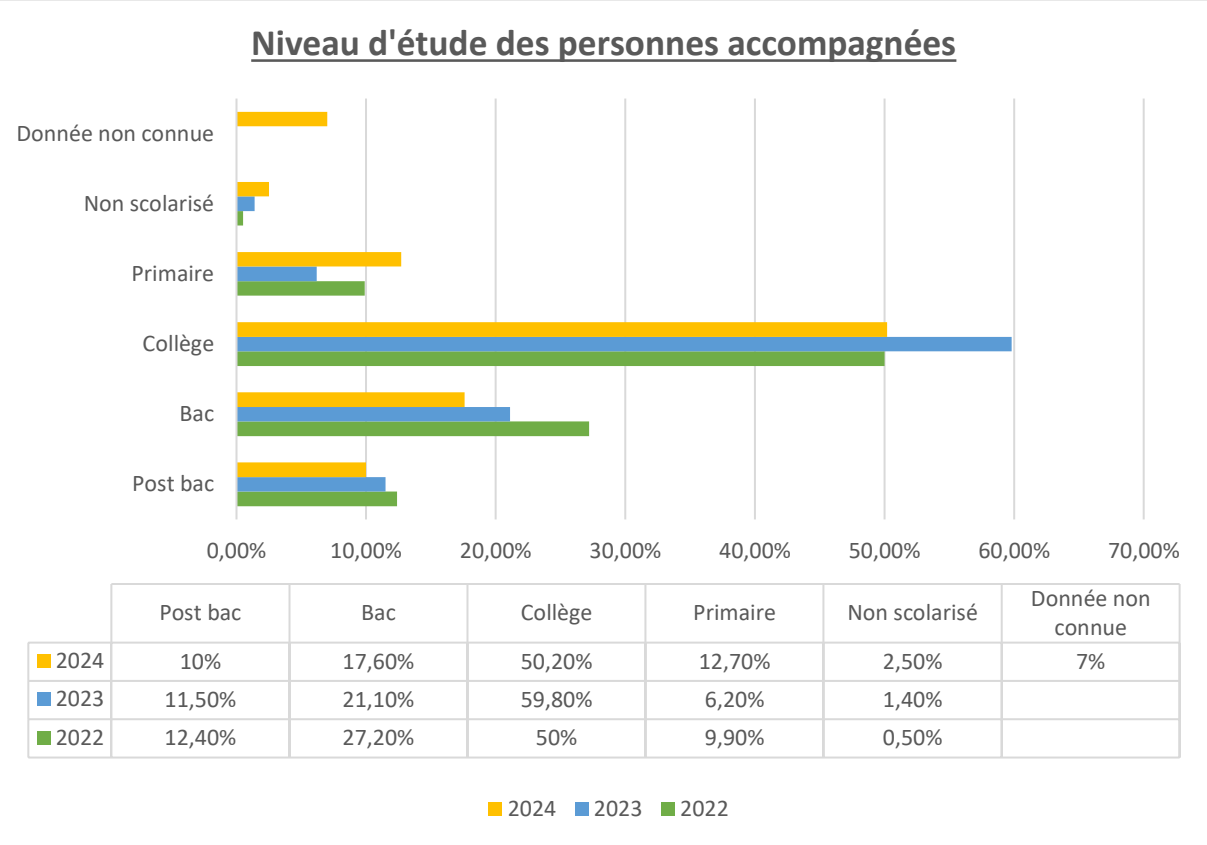
On retiendra surtout que les canaux d'orientation désormais institués, ne laissent plus de place à la spontanéité de la rencontre (il devient difficile pour un bénéficiaire de se présenter spontanément auprès de notre structure et de solliciter directement un accompagnement), laissant la main à la gestion des flux au regard des places disponibles apparaissant sur une plateforme numérique (SI SPIE) et orchestré par une plateforme d'orientation, passage quasi-obligé aujourd'hui.

Si les orientations sont désormais bien rationalisées, les cahiers des charges bien définis dans leurs objectifs quantitatifs et qualitatifs de prises en charge à devoir réaliser, on ne peut s'empêcher de s'interroger sur la place des principaux acteurs (usagers et professionnels) dans la relation d'aide que suppose le dispositif.

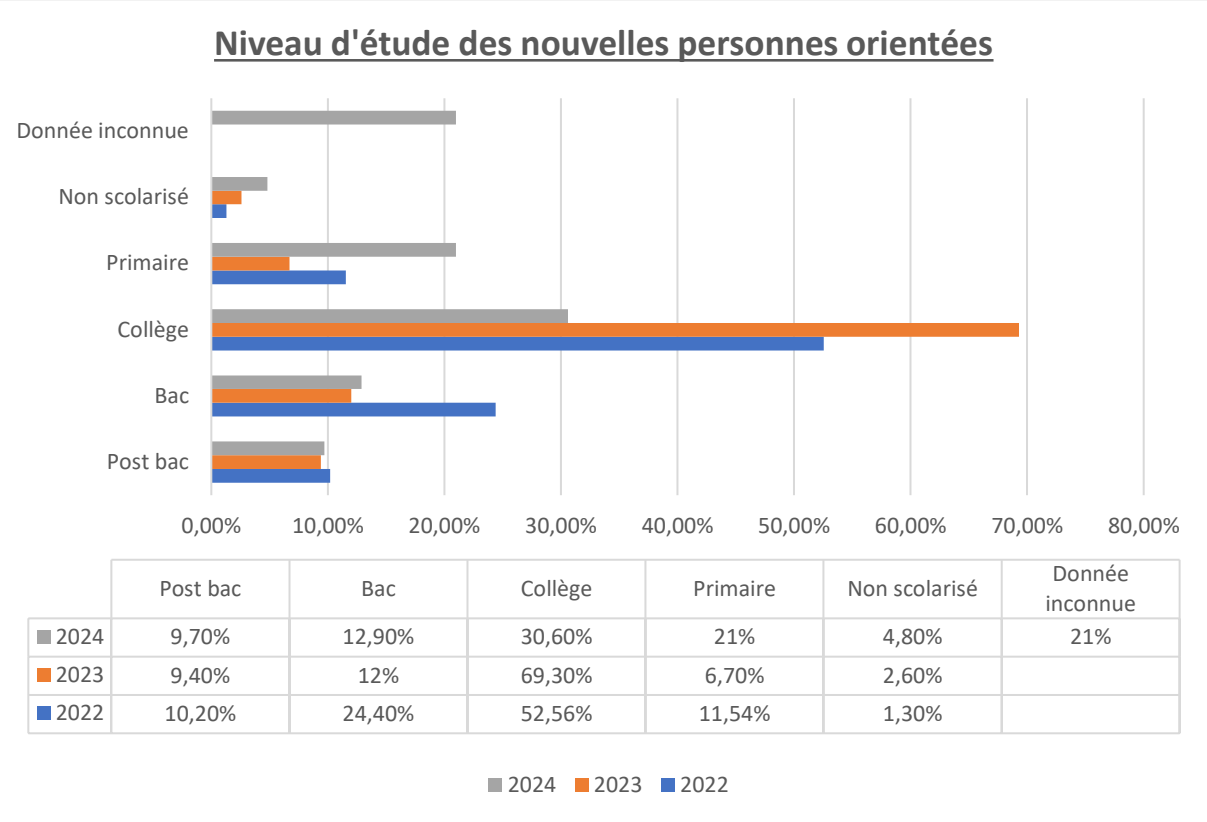
Mariage forcé diront certains (avec toutes les souffrances que cela peut parfois générer), fin de la liberté de choix du professionnel diront d'autres, mais globalement un bouleversement de l'essence même de ce qui doit être au cœur du travail social : le consentement mutuel de l'engagement de chacune des parties impliquées dans le cadre d'un choix éclairé.

### f. Niveau d'étude des personnes accompagnées

Nous notons cette année une poursuite de la baisse du niveau d'études des bénéficiaires accompagnés. La part des personnes diplômées en 2024 est de 22,6% et de 17,7 % pour les nouveaux entrants. Cela peut s'expliquer par l'augmentation de la part du public réfugié que nous accompagnons. En effet, 24,2% des nouveaux entrants n'ont pas été scolarisés ou ont interrompu leur scolarité en primaire.

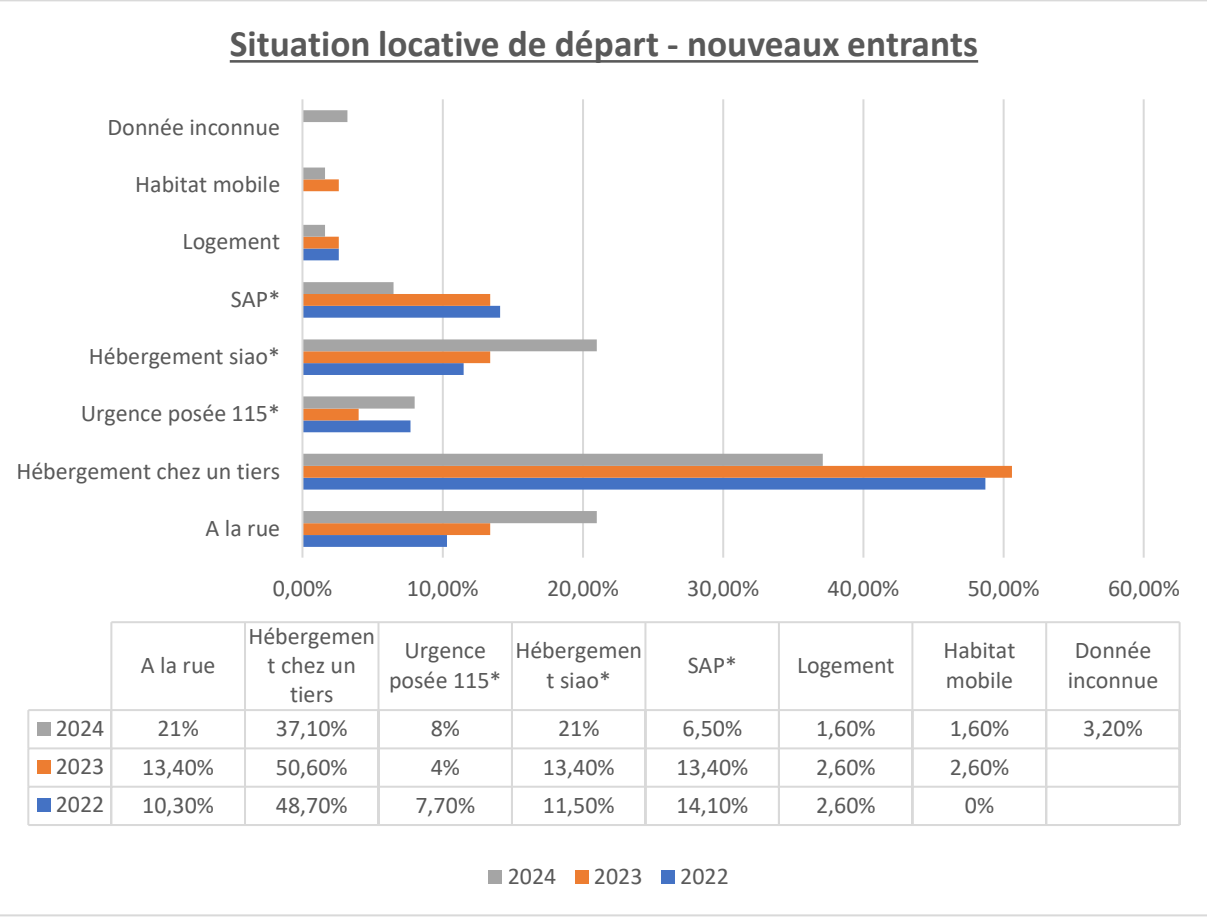



| | Post bac | Bac | Collège | Primaire | Non scolarisé | Donnée non connue |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024 | 10% | 17,60% | 50,20% | 12,70% | 2,50% | 7% |
| 2023 | 11,50% | 21,10% | 59,80% | 6,20% | 1,40% | |
| 2022 | 12,40% | 27,20% | 50% | 9,90% | 0,50% | |




| | Post bac | Bac | Collège | Primaire | Non scolarisé | Donnée inconnue |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024 | 9,70% | 12,90% | 30,60% | 21% | 4,80% | 21% |
| 2023 | 9,40% | 12% | 69,30% | 6,70% | 2,60% | |
| 2022 | 10,20% | 24,40% | 52,56% | 11,54% | 1,30% | |

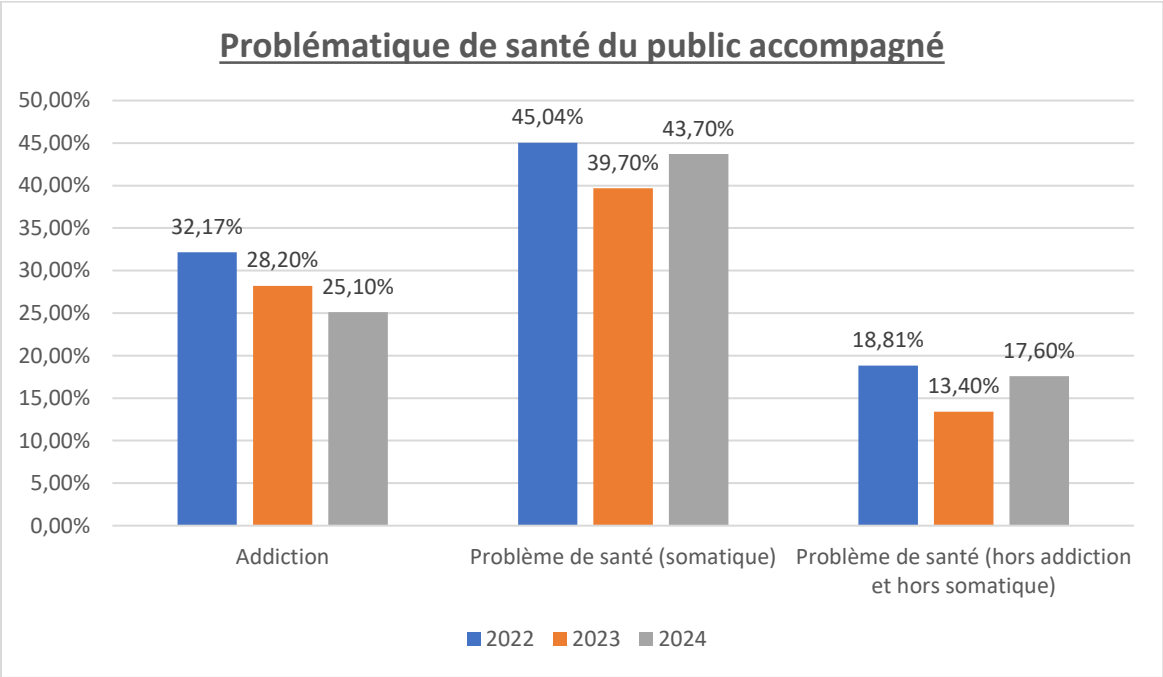
## g. Situation locative de départ des personnes accompagnées




| | A la rue | Hébergement chez un tiers | Urgence posée 115* | Hébergement siao* | SAP* | Logement | Habitat mobile | Donnée inconnue |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024 | 21% | 37,10% | 8% | 21% | 6,50% | 1,60% | 1,60% | 3,20% |
| 2023 | 13,40% | 50,60% | 4% | 13,40% | 13,40% | 2,60% | 2,60% | |
| 2022 | 10,30% | 48,70% | 7,70% | 11,50% | 14,10% | 2,60% | 0% | |

En 2024 nous constatons une nette poursuite de l'augmentation des personnes à la rue à l'arrivée dans nos services. En 2 ans, ces chiffres ont doublé. Nous pensons que ces chiffres sont en corrélation directe avec l'explosion du nombre de personnes BPI nouvellement accompagnées. Toutefois ces chiffres correspondent au fait que notre service a pour périmètre d'intervention un public isolé, bénéficiaire du RSA et sans résidence stable. Par ailleurs, nous avons une surreprésentation du public hébergé par le SIAO : 21%. Cela s'explique par les modalités d'orientation où les personnes hébergées par les services Antenne Meinau nous sont directement orientées par la plateforme d'orientation en raison de leur adresse.

### h. Difficultés sanitaires chez le public accompagné




La santé physique et mentale reste quant à elle une thématique prépondérante et une préoccupation centrale du public accueilli. Cela implique, de la part des référentes de notre service social, d'aborder la question des soins bien en amont de celle de l'emploi.

Les conditions d'existence précaires du public d'Antenne amènent de fait une santé généralement fragilisée voire très souvent fortement dégradée. Au cours de l'année 2024, nous avons pu voir aboutir quatre dossiers présentés à la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) avec octroi et bascule vers de l'AHH (Allocation Adulte Handicapé). Ce chiffre reste ridicule et à la marge, alors que l'état de santé des personnes accompagnées continue de se dégrader.

60,8 % de notre public nécessitent un soutien moral, ce qui vient souligner une fois de plus la fragilité de notre public, pour lequel nous n'hésitons pas à poursuivre l'accompagnement quelque temps, même en cas de relogement, de reprise d'emploi ou de sortie du dispositif. L'objectif est de sécuriser le parcours de la personne, d'éviter un retour au RSA ou de lui permettre une progression dans son parcours (réorientation vers un opérateur socio-professionnel ou professionnel).

### i. Public sous-main de justice :

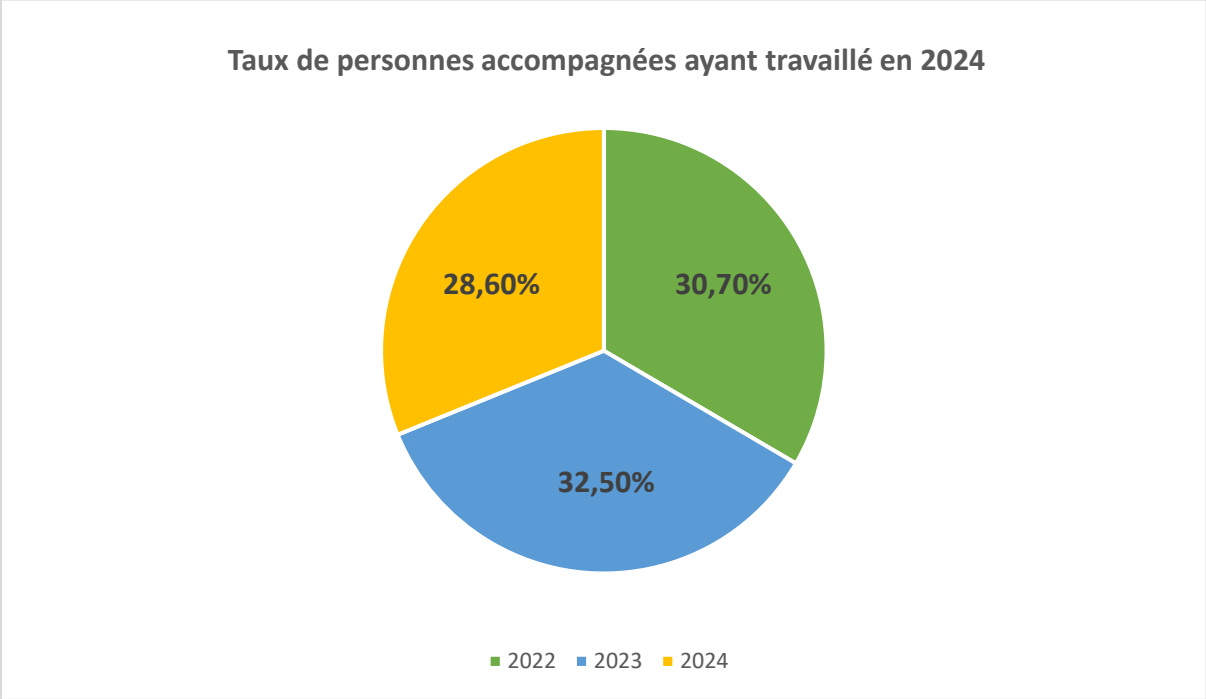
Alors que l'an passé, le public sous-main de justice, avec mesure en cours, connaissait une forte augmentation passant de 9% en 2022 à 14% en 2023, nous enregistrons en 2024, un effondrement de la part de ce public dans nos accompagnements. Ce public passe, en effet à 3% en 2024.

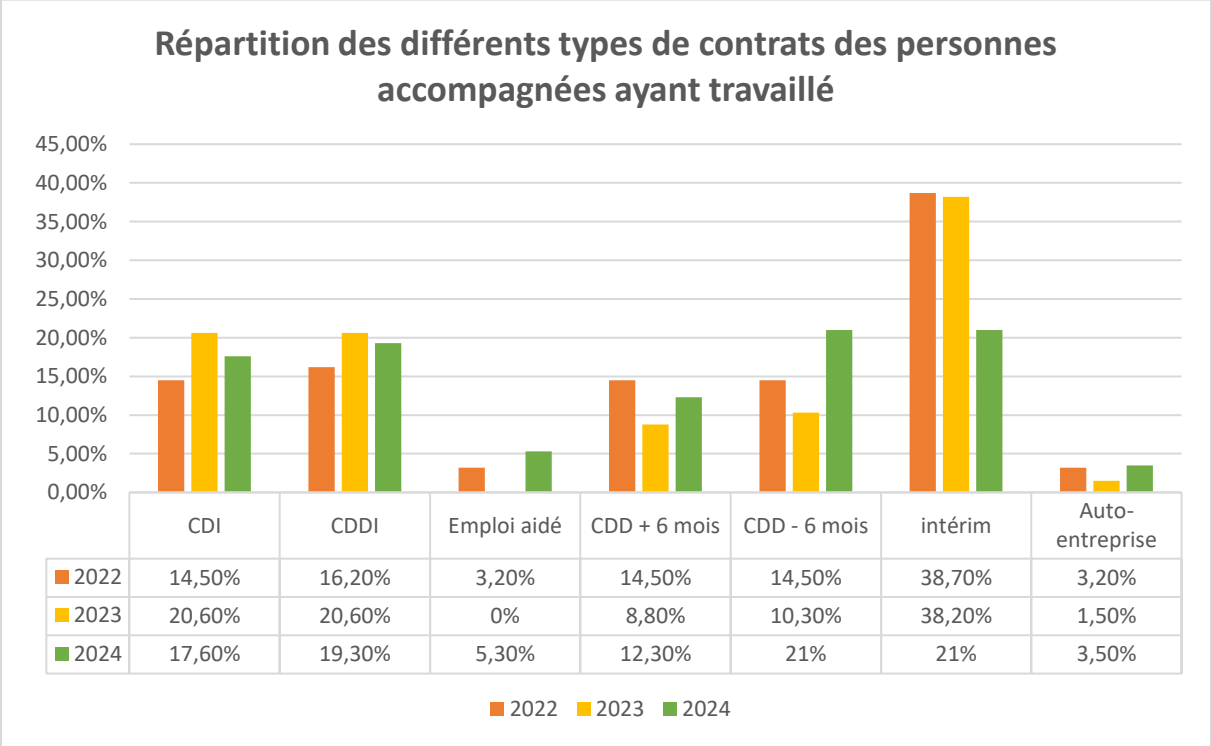
Cela est en lien direct avec notre Service Aménagement de Peines d'Antenne (SAP) qui est le principal orienteur de ce public (orientations directes PF1). Le SAP a effectivement connu une réorganisation et une diminution du nombre de places en 2024.

Cette année 6 personnes ont été incarcérées, contre 14 l'an passé.

## 3. Grandes tendances de l'année 2024 et résultats obtenus

### a. L'accès à l'emploi




| | CDI | CDDI | Emploi aidé | CDD + 6 mois | CDD - 6 mois | intérim | Auto-entreprise |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2022 | 14,50% | 16,20% | 3,20% | 14,50% | 14,50% | 38,70% | 3,20% |
| 2023 | 20,60% | 20,60% | 0% | 8,80% | 10,30% | 38,20% | 1,50% |
| 2024 | 17,60% | 19,30% | 5,30% | 12,30% | 21% | 21% | 3,50% |

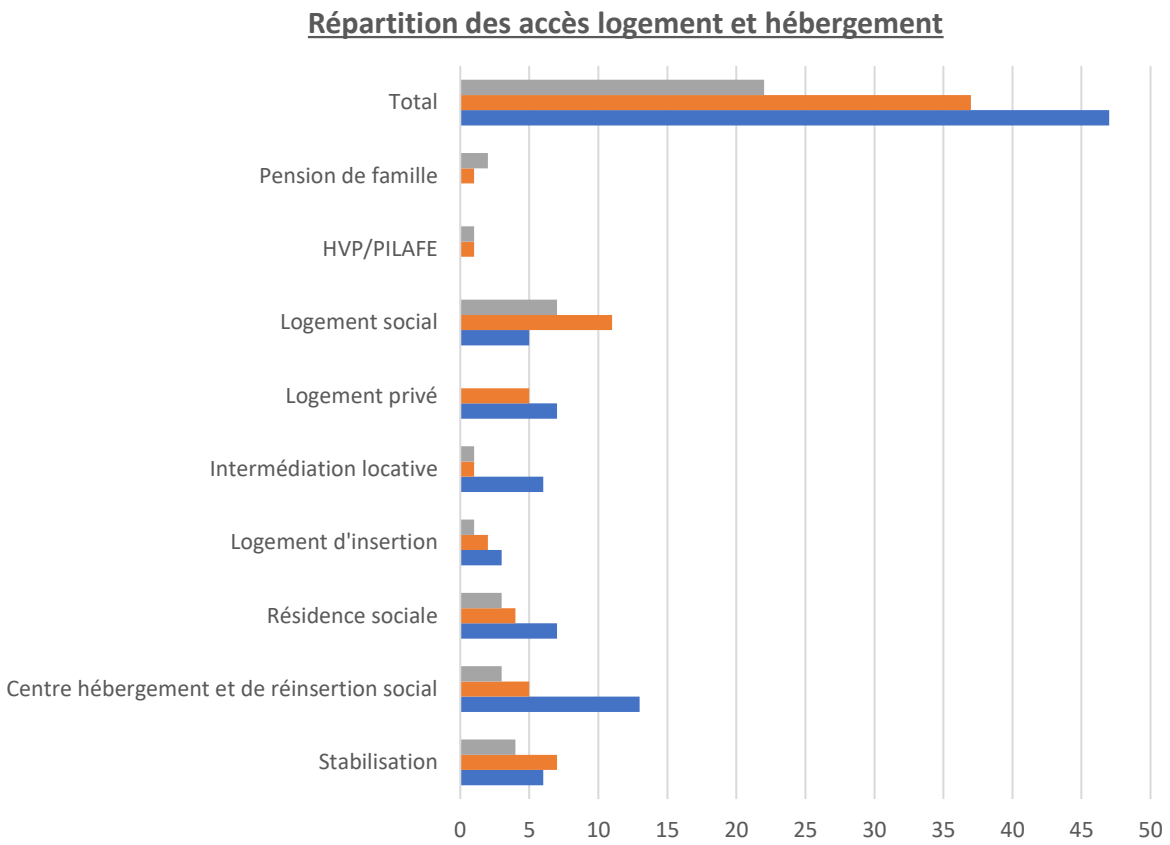
Concernant le volet professionnel, l'accès ou le retour à l'emploi reste stable malgré une légère baisse (28,6% d'accès en 2024, contre 32,5% en 2023), tous contrats confondus.

21 personnes, soit 10,5 % du public, sont sorties du dispositif RSA pour cette raison (plus de droits RSA depuis plus de 4 mois). Nous enregistrons une baisse quant à l'accès au CDI mais la situation reste globalement stable. Nous passons de 20% à 17% en 2024.

Nous constatons également une baisse du travail dans le cadre de missions en intérim (38,2% en 2023 contre 21% en 2024).

Néanmoins notre travail en collaboration avec nos deux Conseillers en Insertion Professionnelle (CIP) favorise la remobilisation du public dans une logique de parcours. Cette manière de procéder permet de mettre la personne au cœur de son accompagnement. Cela permet à la personne de garder des repères forts dans le cadre d'une offre de services de proximité et diversifiée.

### b. L'accès logement :




| | Stabilisation | Centre hébergement et de réinsertion social | Résidence sociale | Logement d'insertion | Intermédiation locative | Logement privé | Logement social | HVP/PILAFE | Pension de famille | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 0 | 7 | 1 | 2 | 22 |
| 2023 | 7 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 11 | 1 | 1 | 37 |
| 2022 | 6 | 13 | 7 | 3 | 6 | 7 | 5 | 0 | 0 | 47 |

2024 2023 2022

Alors que les dernières années nous avions observé une tendance à l'amélioration des accès à un hébergement ou à un logement, nous observons en 2024 une nette diminution de ces accès.

22 personnes ont été hébergées ou logées dont 15 places via le SIAO et 7 en logement social. Le nombre de demandes SIAO reste toujours élevé avec 54 dossiers en cours. La durée d'attente moyenne pour un accès à l'hébergement d'insertion ou à un logement est de 9,3 mois mais elle oscille entre 1 et 20 mois selon les situations.

L'accès à l'hébergement ou au logement est de plus en plus tendu sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. Le nombre de places vacantes et/ou disponibles est nettement en deçà du nombre de demandes.

De ce fait, nous constatons un engorgement des dispositifs dû à une forte augmentation des demandes et le peu de sorties par manque de solutions sur le territoire.

### c. Les sorties de notre service

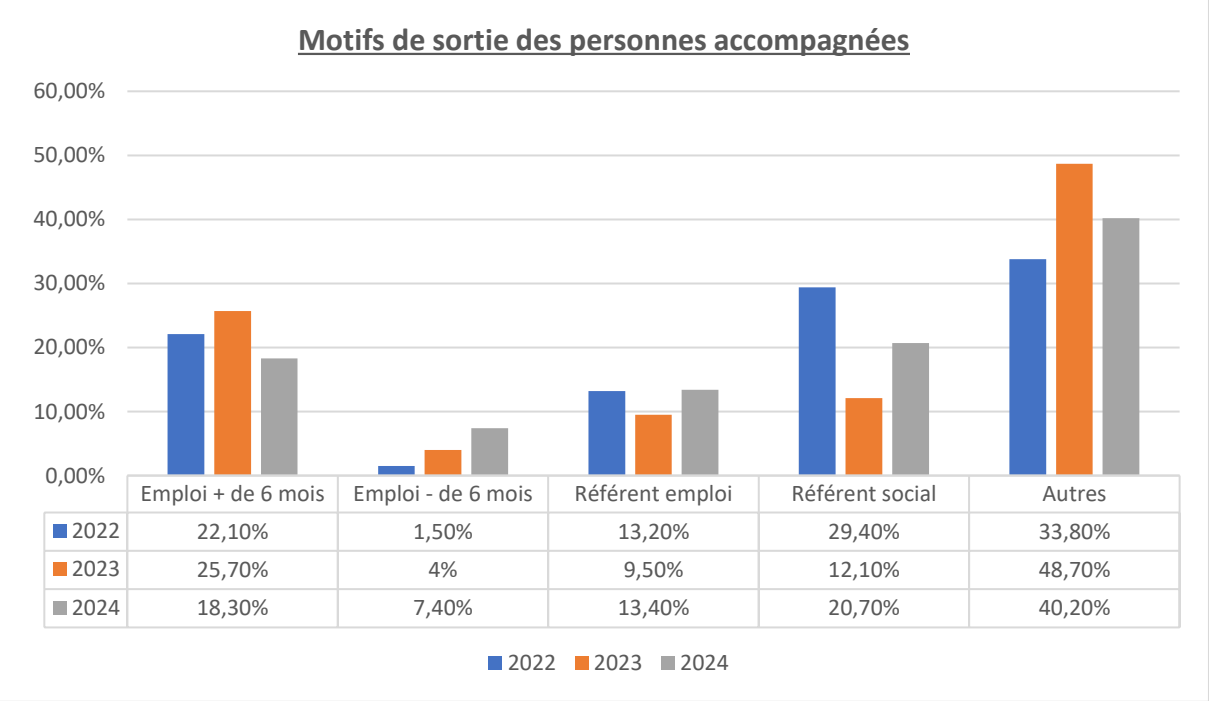
Nous avons comptabilisé 82 sorties d'accompagnement au cours de l'année 2024. La durée moyenne d'accompagnement est de 29,7 mois.

39 personnes sont sorties du dispositif RSA (4 mois sans droit) dont 21 personnes du fait d'un accès à l'emploi.

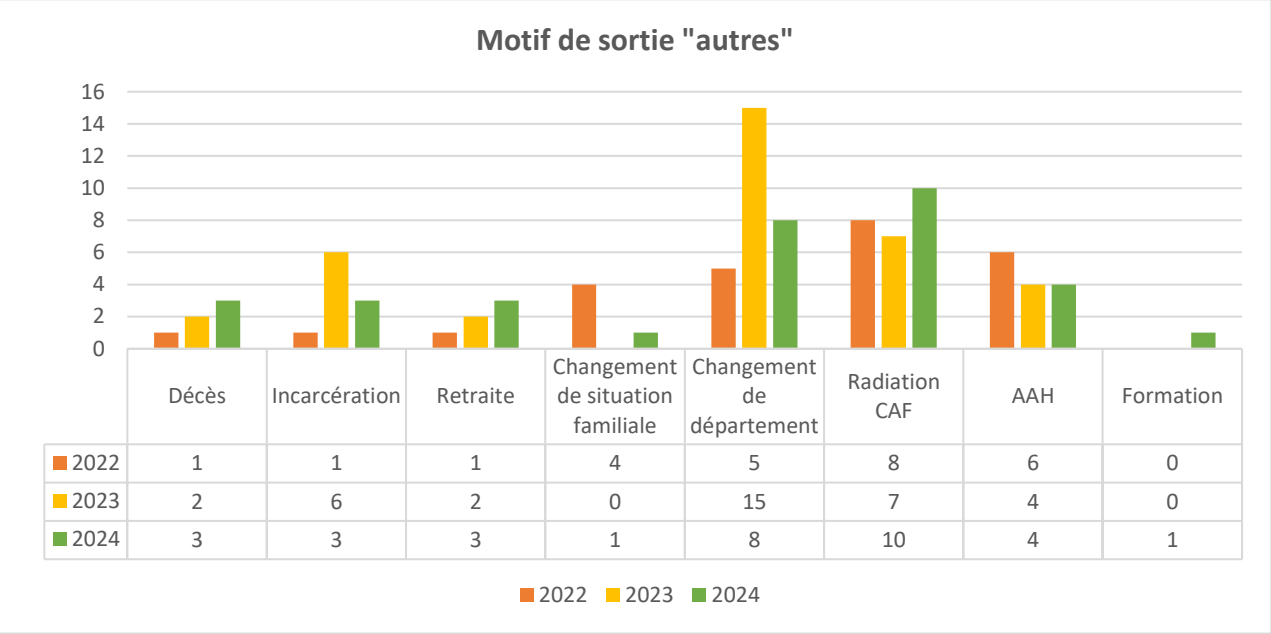
Notons que 13,4% des sorties représentent une réorientation vers un référent emploi car l'essentiel des freins périphériques à l'emploi a été levé (3,5 points de plus par rapport à l'an passé).

20,7% des sorties représentent une réorientation vers un référent social. Une part d'entre elles a pu accéder à un hébergement ou à un logement entrainant une réorientation soit vers le secteur de résidence soit dans le nouveau lieu de vie.

Les motifs dits « autres » demeurent variés et stables comparativement à l'année 2023.

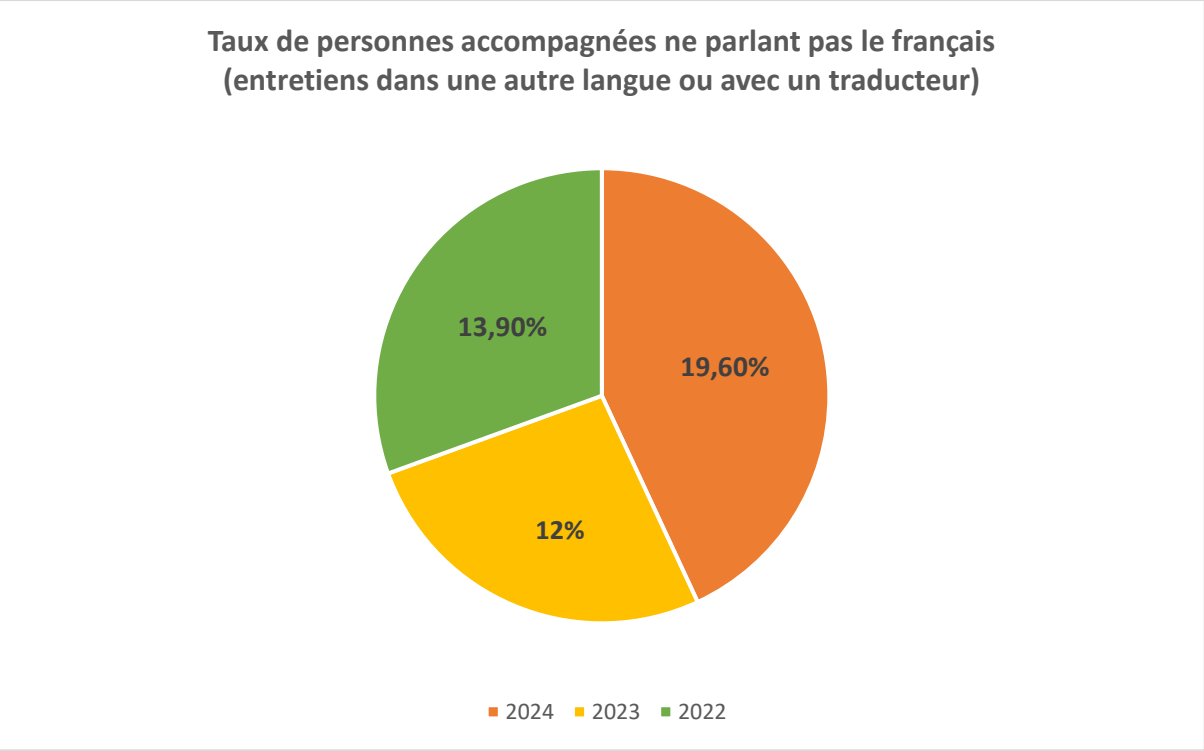



| | Emploi + de 6 mois | Emploi - de 6 mois | Référent emploi | Référent social | Autres |
|---|---|---|---|---|---|
| 2022 | 22,10% | 1,50% | 13,20% | 29,40% | 33,80% |
| 2023 | 25,70% | 4% | 9,50% | 12,10% | 48,70% |
| 2024 | 18,30% | 7,40% | 13,40% | 20,70% | 40,20% |




| | Décès | Incarcération | Retraite | Changement de situation familiale | Changement de département | Radiation CAF | AAH | Formation |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2022 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 8 | 6 | 0 |
| 2023 | 2 | 6 | 2 | 0 | 15 | 7 | 4 | 0 |
| 2024 | 3 | 3 | 3 | 1 | 8 | 10 | 4 | 1 |

### d. Maitrise de la langue française




Avec l'augmentation du public BPI coïncide également une augmentation du nombre de nos entretiens d'accompagnement se déroulant avec le recours à un traducteur ou réalisés dans une autre langue que le français. Ces entretiens représentent cette année 19,6% contre 12% en 2023.

Les formations en FLE, au-delà des cours proposés par l'OFII (l'Office Français de l'Immigration et de l'intégration), ne sont pas suffisantes alors qu'elles favoriseraient l'intégration de ces personnes tant au niveau administratif que professionnel. On constate que ces formations ont vu leur budget alloué nettement réduit en 2024. Un nombre important de places a été supprimé et non remplacé. De ce fait, il y a un fort déséquilibre entre l'offre et la demande.

Par ailleurs, concernant l'OFII, il est à souligner que dès septembre les cours de français nous ont été notifiés saturés. Les prochaines disponibilités d'orientation par l'OFII ont été programmées pour début 2025.
De plus, les référentes doivent assurer une vigilance particulière à l'actualisation et la mise à jour du dossier OFII au regard du contrat d'intégration républicaine (CIR) et de l'apprentissage de la langue afin que la personne accompagnée puisse être convoquée par l'OFII.

Enfin, comme évoqué précédemment, 24,2% du public accompagné au SAS RSA n'a pas poursuivi sa scolarité après l'école primaire dans son pays d'origine. Cette part du public se retrouve en difficulté dans l'apprentissage de notre langue en autonomie, n'ayant pas les prérequis de l'apprentissage. Des cours de langue française seraient nécessaires afin de leur permettre de progresser et s'insérer en France. Pire, comment comprendre les attendus et les obligations du dispositif RSA lorsque la langue n'est pas maitrisée ?

**En guise de conclusion :**

Si globalement les résultats attendus fixés par le cahier des charges ont été au rendez-vous, l'atteinte de ces derniers a été laborieux par manque de solutions mobilisables sur le territoire mais également en raison du profil des bénéficiaires accompagnés dont il faut tenir compte. Sans entrer dans les nombreux poncifs qui circulent sur les populations que nous accompagnons, quoi de plus complexe que l'accompagnement de personnes très précaires, fortement désocialisées, ne maîtrisant souvent pas le cadre ni la langue, et qui doivent s'inscrire dans un parcours permettant dans des délais de plus en plus restreints de sortir du dispositif ?

Si au cours des 3 dernières années, la situation économique a permis à de nombreux bénéficiaires de sortir du dispositif RSA, la fin de l'année a été marquée par une reprise du chômage qui a directement impacté les plus fragiles, y compris dans les métiers dits en tension. Dès lors, ces éléments doivent être pris en compte pour adapter la feuille de route future portée par la Collectivité. Il faudra bien se rendre à l'évidence : tous les bénéficiaires ne pourront pas retourner à l'emploi. Continuer à ne porter que cette voie, c'est rester dans l'illusion de la seule réponse économique comme alternative à la pauvreté. C'est surtout ne pas apporter de vraies réponses aux vrais problèmes que vivent au quotidien les citoyens sans domicile que nous accompagnons. En cela, Antenne reste volontaire dans son souhait de continuer à participer au débat et à la réflexion qui va devoir nécessairement s'engager.

# III. L'ATELIER PASSERELLE INFORM'ACTION

**Membres de l'équipe en 2024 :**

**Référents CIP** :
Julien RUHL
Damien GUENAULT

**Agent administratif en CUI PEC :**
Roxane ALCINA (jusqu'au 31/01/2024)
Aline VENANCE (à compter du 12/02/2024)

**Agent d'entretien en CUI PEC :**
Frédérique SPENATO

## A. Présentation du dispositif

### 1. Modalités d'accompagnement

**L'accompagnement collectif**

L'accompagnement collectif se compose d'un programme de 20 séances mensuelles d'une demi-journée chacune (3 heures le matin). Ces séances peuvent être complétées par des rencontres individuelles sur des questions sociales et professionnelles, selon les besoins des bénéficiaires.

- Participants : 6 à 10 par session
- Intervenants : Des référents emploi et des travailleurs sociaux de l'Association ANTENNE animent des ateliers collectifs en lien avec l'emploi, le logement, les démarches administratives, etc.

**L'accompagnement individuel**

L'accompagnement individuel se déroule sous forme d'entretiens personnalisés entre le référent emploi et l'usager.

- Entrées et sorties permanentes
- Fréquence des rendez-vous : En moyenne, un rendez-vous individuel par semaine ou toutes les deux semaines, en fonction des besoins des usagers et des plannings.

Les accompagnements collectifs et individuels se tiennent dans les locaux de l'association, situés au 7 rue Déserte à Strasbourg (Site gare), et sont équipés d'ordinateurs, de téléphones, d'un accès internet et de différents espaces pour des sessions collectives ou individualisées. Le local respecte les normes de sécurité des ERP et est bien desservi par les transports en commun (trains, bus, trams).

Le public est principalement orienté par les opérateurs de mobilisation professionnelle, des travailleurs sociaux, des Conseillers Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (S.P.I.P.) du Bas-Rhin, ou des agents de la Collectivité européenne d'Alsace.

Les usagers peuvent rejoindre le service emploi en débutant par un accompagnement individuel ou collectif. Quoi qu'il en soit, les accompagnements proposés au sein de l'Atelier Passerelle enrichissent l'accompagnement initial. Ceux qui intègrent le collectif et souhaitent continuer leur parcours peuvent ensuite bénéficier d'un suivi individualisé.

## Equipe en charge de l'accueil et de l'accompagnement

L'équipe pédagogique est composée de deux référents emploi expérimentés, ainsi qu'une secrétaire d'accueil chargée d'insertion. Cette dernière effectue un premier entretien d'accueil avec l'usager, essentiel pour déterminer les besoins initiaux de la personne, et l'enregistrement administratif.

## Calendrier de l'action

Le programme de l'Atelier Passerelle s'étend du 1er janvier au 31 décembre, avec un accompagnement individuel fonctionnant en entrée/sortie permanente et un accompagnement collectif avec des entrées/sorties mensuelles. Les ateliers collectifs sont d'une durée d'un mois. L'activité a été suspendue en août 2024 pour fermeture estivale.

Dans certains cas, un accompagnement individuel peut être mis en place après la participation aux ateliers collectifs, en particulier pour ceux signant un Contrat d'Engagement Réciproque, afin de maintenir la continuité de leur parcours.

## Les différentes phases de l'accompagnement individuel

L'accompagnement individuel se déroule en plusieurs phases, permettant au bénéficiaire de progressivement gagner en autonomie dans sa recherche d'emploi. Chaque phase utilise des outils spécifiques pour répondre aux besoins du bénéficiaire et l'aider dans ses démarches.

1. **Phase diagnostic** : Évaluation du parcours, de la situation actuelle et des attentes de l'usager.
2. **Phase de réseau** : Identification des personnes et organismes pouvant apporter une aide, activation des réseaux personnels et professionnels, et utilisation des outils numériques pour optimiser les recherches.
3. **Phase d'enquête** : Exploration des pistes d'emploi via les plateformes en ligne, les jobboards et autres canaux.
4. **Phase de création** : Aide à la préparation des outils de recherche d'emploi (CV, lettres de motivation, profils en ligne, etc.).
5. **Phase de réalisation** : Vérification de l'adoption des méthodes et pratiques pour une recherche d'emploi efficace.

Un plan d'action est élaboré pour structurer les démarches et favoriser l'autonomie du bénéficiaire.

## Phases de l'accompagnement collectif

L'accompagnement collectif se déroule sur une période d'un mois, avec une session par jour. Ce programme a pour objectif de remobiliser un public éloigné de l'emploi, souvent confronté à des difficultés sociales. Les ateliers sont conçus pour favoriser le travail en commun, la régularité et l'entraide, en particulier pour développer des habiletés sociales essentielles dans le cadre professionnel et extra-professionnel.

La première rencontre individuelle avec le référent emploi permet de définir les actions liées à la recherche active d'emploi ou à la résolution de problèmes sociaux. Les bénéficiaires peuvent également rencontrer les référents en dehors des sessions collectives pour renforcer leur parcours et traiter des problématiques personnelles (dettes, soutien familial, etc.). Si nécessaire, des réorientations vers des services spécialisés sont proposées.

## 2. Rôles et objectifs du dispositif

### Rôle et objectifs de l'accueil

L'accueil joue un rôle essentiel au sein du service Atelier Passerelle, car il constitue le premier contact entre la personne en demande d'accompagnement et notre structure. Il est primordial que chaque personne accueillie se sente à l'aise, écoutée et libre de s'exprimer afin d'établir une relation de confiance et durable. La secrétaire d'accueil assure cet accueil tout en gérant le versant administratif de l'Atelier Passerelle. Ses missions principales sont les suivantes :

- Identifier les premiers éléments de diagnostic lors d'un premier accueil, en s'appuyant sur un questionnaire du Fonds Social Européen (FSE) renseigné par les personnes accompagnées.
- Assurer le lien interne avec le Service Accompagnement Social R.S.A., le Bureau d'Accueil et les autres partenaires qui orientent les bénéficiaires vers un accompagnement collectif et/ou individuel.
- Collaborer avec les prescripteurs externes (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation, Ville de Strasbourg, Collectivité Européenne d'Alsace, France Travail, etc.) qui orientent majoritairement vers l'accompagnement collectif.
- Gérer administrativement les dossiers des participants à l'accompagnement emploi, en assurant la conformité administrative avec les exigences du FSE et de la Collectivité Européenne d'Alsace.
- Présenter l'association, ses financeurs (notamment le FSE), ses différents services et l'offre de l'Atelier Passerelle, incluant les Accompagnements Collectifs et Individuels Renforcés vers l'Emploi.

Lors de l'entretien d'accueil, la secrétaire d'accueil constitue un dossier administratif qu'elle transmet au référent concerné. En présentant l'association et ses financeurs, elle permet aux usagers de mieux comprendre l'offre de services et de s'inscrire dans une démarche d'engagement réciproque en vue de favoriser leur insertion.

### Rôle et objectifs de l'accompagnement individuel

Après l'entretien initial avec le secrétaire d'accueil, l'usager peut intégrer un accompagnement individuel renforcé vers l'emploi et/ou la formation. Le référent emploi analyse l'écart entre les attentes de l'usager et les exigences du marché du travail. Il l'accompagne à travers des entretiens adaptés à son profil et son projet professionnel, en mobilisant des outils d'accompagnement tels que l'ADVP (Activation du Développement Vocationnel et Personnel). Le référent emploi coconstruit avec l'usager un projet professionnel réaliste et réalisable. Il assure un suivi adapté, favorisant l'autonomie et la confiance en soi, en fonction des disponibilités et des motivations. Si nécessaire, il peut proposer une réorientation vers un accompagnement collectif ou vers un dispositif social plus approprié.

Les objectifs de cet accompagnement visent à :

- Identifier les compétences professionnelles.
- Soutenir les démarches de recherche d'emploi.
- Faciliter la mise en relation avec les recruteurs.
- Accompagner vers la formation (offres, financements, modalités d'entrée).
- Analyser les besoins en main-d'œuvre par secteur d'activité.
- Identifier et lever les freins à l'insertion.
- Définir et structurer un projet professionnel.
- Élaborer un plan d'action concret et progressif.
- Faciliter l'accès à l'emploi ou à une formation qualifiante.
- Favoriser l'engagement bénévole ou professionnel.

Lorsque des problématiques sociales persistent, des ateliers collectifs sont proposés en complément de l'accompagnement individuel.

## Rôle et objectifs de l'accompagnement collectif

Les ateliers collectifs de remobilisation mensuels abordent des thèmes clés tels que l'emploi, le logement, les démarches administratives et sociales, ainsi que la santé. Ils regroupent huit à dix participants et encouragent l'échange et le partage de ressources.

**Objectifs principaux :**

- Proposer des outils aux bénéficiaires renforçant l'autonomie dans les démarches d'emploi et administratives,
- Intensifier la remobilisation en vue de l'insertion sociale et professionnelle,
- Proposer des réponses adaptées aux demandes, aux besoins et aux attentes des usagers

**Antenne propose ainsi aux bénéficiaires un accompagnement collectif permettant de :**

- Comprendre l'organisation du monde de l'entreprise et ses évolutions.
- Discuter des représentations du travail et des attentes des recruteurs.
- Développer des compétences relationnelles et professionnelles.
- Maintenir une posture adaptée au cadre professionnel.
- Détecter et traiter les problématiques sociales si besoin (santé, addictions, etc.).

Ces ateliers offrent un espace de réflexion et de remise en question des habitudes de travail, en mettant l'accent sur la prise de conscience des compétences et des atouts de chacun. Ils visent également à développer la confiance en soi et l'entraide, tout en instaurant un rythme de vie proche de celui du travail.

L'objectif final est de lever les freins sociaux et de renforcer les savoir-être professionnels afin de favoriser une inclusion durable. L'approche collective repose sur des principes éducatifs et humanistes, offrant aux participants un cadre propice à l'échange et à l'évolution personnelle et professionnelle.

# 3. Partenaires et coordination opérationnelle

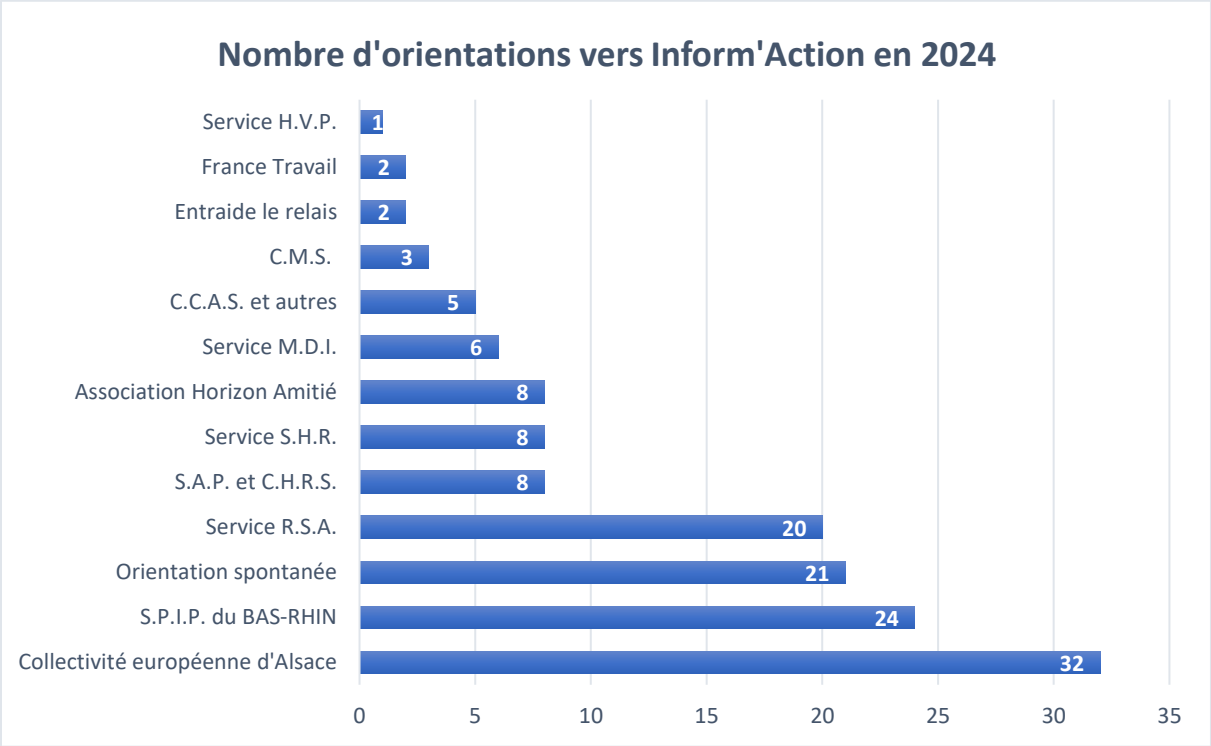
## Processus d'orientation

Concernant l'accompagnement individuel, les partenaires orientent les personnes dès lors que la demande concerne la mise en activité et l'accès à l'emploi. Ces orientations sont alors gérées par le ou la secrétaire d'accueil en action d'insertion.

Concernant l'accompagnement collectif, le mode de recrutement des participants s'opère via une fiche d'orientation envoyée à une liste de diffusion aux partenaires ainsi qu'une mise en ligne sur le site internet de l'association ( http://asso-antenne.fr ). La fiche d'orientation y est également téléchargeable. La personne orientée est destinataire d'un courrier pour lui rappeler son inscription effective ainsi que la date de démarrage des ateliers.

## Partenaires et prescripteurs

Antenne est le principal canal à l'origine des orientations vers le dispositif Atelier Passerelle.




L'association Antenne et ses différents services - Services RSA, SHR, MDI, CHRS et Aménagement des Peines – sont à l'origine de près de 31 % des orientations vers les ateliers passerelle. 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.

31 % des BRSA ont été orientés par les services d'Antenne. Près d'un quart des usagers ayant le RSA sont également accompagnés par un service d'Antenne connexe aux Ateliers Passerelle.

Suit la Collectivité Européenne d'Alsace qui aura orienté en 2024 près de 22 % des usagers, majoritairement accompagnés sur le volet individuel, tous étant bénéficiaires du R.S.A.

Le S.P.I.P. du Bas-Rhin est un prescripteur historique et essentiel : les orientations S.P.I.P. représentent près de 17 % des personnes accompagnées. Les prescriptions sont réalisées par les Conseillers Pénitentiaires 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.

15 % des personnes accompagnées en 2024, contre 21 % 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 des Ateliers Passerelle.

En effet, l'Atelier Passerelle d'Antenne jouit d'une notoriété auprès de notre public, et plus précisément auprès des migrants qui communiquent sur l'accompagnement proposé au sein de ce service.

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 devions communiquer des informations sensibles, nous le ferions avec leur consentement. Cela facilite l'accompagnement : il en ressort une meilleure compréhension des personnes accompagnées, considérant les freins qu'ils rencontrent. La qualité de la 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 administrative (le PONAT – acronyme de Programme Opérationnel National du FSE). Il rassemble les éléments liés à la typologie du public accompagné, aux résultats enregistrés sur la période d'exécution. Les mêmes données sont également saisies en ligne sur le site internet Ma démarche FSE+, au fil des entrées des nouveaux participants. En parallèle, l'équipe renseigne un autre outil statistique spécifique aux BRSA orientés par la Collectivité Européenne d'Alsace. De plus, 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. |
| France Travail | France Travail se saisi de l'atelier Passerelle pour des demandeurs d'emploi cumulant problématiques emploi et problématiques sociales. |
| Services connexes d'Antenne | Un travail de décloisonnement des actions s'est déroulé depuis ces dernières années au sein de l'association, permettant aux autres services de procéder à des orientations vers l'atelier Passerelle. |

| | |
|---|---|
| Le FSE (Fond Social Européen) | Tout au long de l'opération, de nombreux échanges ont eu lieu avec le contrôleur FSE en charge de notre dossier afin de nous apporter les éclairages nécessaires en lien avec le 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. |

# 4. Dispositions en faveur des partenaires et des participants

**Dispositions concernant la communication du Fond Social Européen**

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.

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 entête courriel, affiches, planning, rapport d'activité, site internet d'Antenne, etc.). Des affiches A3 sont présentes dans l'ensemble des locaux d'Antenne sur le site gare.

**Dispositions concernant l'égalité entre les femmes et les hommes**

29 femmes ont bénéficié d'un accompagnement au sein du service Passerelle en 2024. 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.

**Dispositions concernant les priorités communautaires transversales**

Les autres priorités communautaires transversales de type égalité des chances, caractère transnational ou interrégional, innovation, développement durable, vieillissement actif 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/ou inscrits comme demandeurs d'emploi chez France Travail. Du moins, elles doivent avoir l'autorisation de travailler, et demeurer sur le territoire.

**Dispositions en faveur de la reconnaissance du handicap**

Dans le cadre des Ateliers Passerelle de l'association ANTENNE, une attention particulière a été portée à l'inclusion du handicap. Cette démarche s'est concrétisée par le recrutement d'un référent emploi sensibilisé aux problématiques d'accessibilité et d'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap. De plus, un nouvel atelier dédié au handicap en milieu professionnel a été intégré au programme. Cet atelier participatif, incluant le jeu « Handipoursuite » (AGEFIPH), vise à sensibiliser les participants aux enjeux de l'inclusion et à favoriser une meilleure compréhension des adaptations possibles en entreprise.

# B. Le public accompagné en 2024

## 1. Typologie des participants

- **140 personnes ont bénéficié de l'accompagnement collectif et/ou individuel** en 2024 ce qui représente une hausse de 40 points comparée aux 100 personnes accompagnées en 2023.

- **33 % des personnes accompagnées ont retrouvé un emploi** et/ou intégré une formation professionnalisante, qualifiante ou certifiante, contre près de 31 % en 2023.

- **La moyenne d'âge des participants est de 40 ans**, une moyenne égale à l'année précédente.

- **Une population toujours composée majoritairement d'hommes** : 111 hommes contre 29 femmes, soit près de 79 % d'hommes.

- **101 bénéficiaires du RSA** ont bénéficié de l'accompagnement collectif et/ou individuel de janvier à décembre 2024. Ils représentent **72 % des personnes accompagnées** contre 65 % en 2023.

- **30 personnes ont un autre statut** que celui de BRSA : jeune de moins de 26 ans, sous-main de justice, titulaire d'une Allocation Adulte Handicapé, demandeur d'emploi ayant droit à l'Allocation de Retour à l'Emploi (ARE)/Allocation de Solidarité Spécifique (ASS), et personnes sans ressources.
- **Près de 54 % des personnes accompagnées sont des migrants avec une autorisation de travailler**. Un pourcentage quasi équivalent à 2023 (53 %). La part des migrants bénéficiaires du RSA est de 71 % en 2024 contre 49 % en 2023.

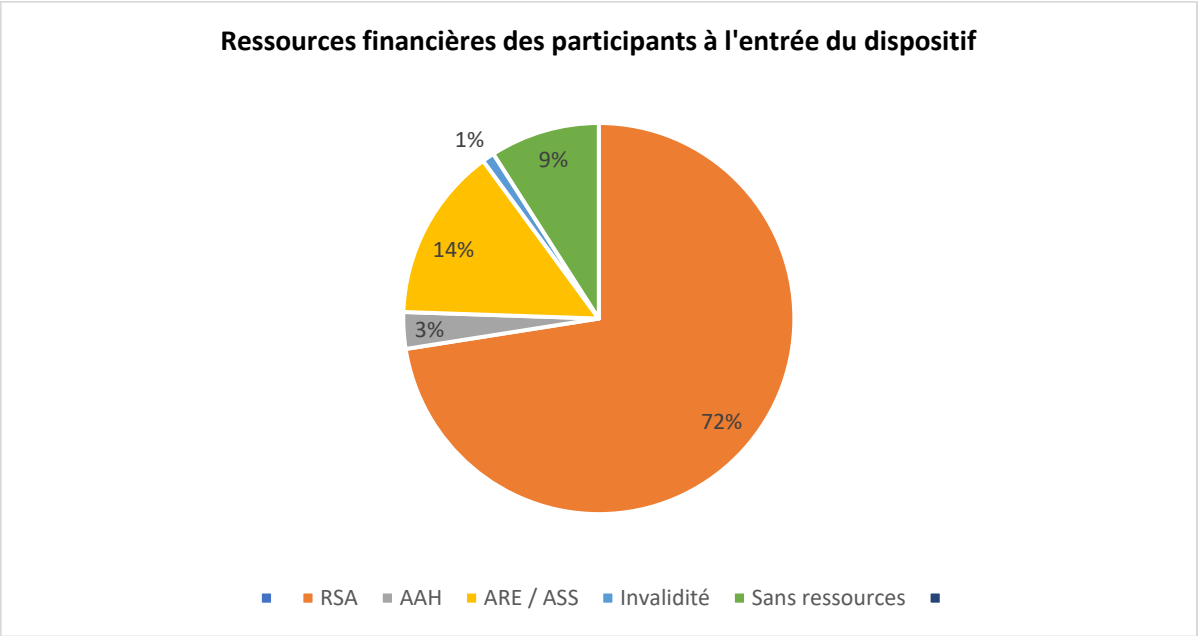
# 2. Analyse des difficultés rencontrées par les participants

## Problématiques de santé

41 % des usagers déclarent avoir des problèmes de santé lors des entretiens d'accueil au sein du dispositif dont 6% étaient titulaires d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé à l'entrée de l'opération. Ils représentent quasiment un tiers des personnes accompagnées en 2024 contre un quart l'année précédente. En réalité, ce pourcentage est supposé plus élevé du fait qu'une partie du public n'a pas conscience des difficultés de santé rencontrées ou ne souhaite pas se prononcer. Néanmoins, cette hausse constatée en 2024 peut s'expliquer par une reconnaissance accrue du handicap invisible, des problématiques d'addictions et majoritairement des troubles psychiques. Les personnes indiquant rencontrer des problèmes de santé étaient à **67% des BRSA en 2023** mais ne représentent plus que **28 % des BRSA en 2024**.

## Ressources financières des usagers à l'entrée du dispositif d'accompagnement

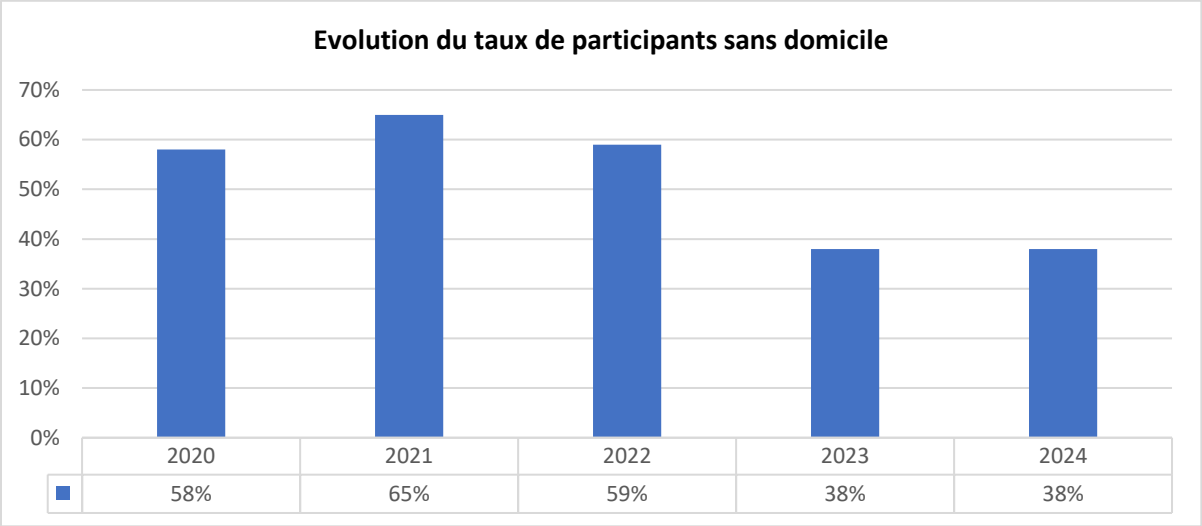
Le dispositif d'accompagnement individuel et collectif accueille des personnes bénéficiant de ressources hétérogènes à l'entrée. Celles-ci dépendent de la situation de la personne au moment de son premier entretien d'accueil. Ces ressources sont susceptibles d'évoluer tout au long de l'accompagnement. Par exemple, une demande d'AAH peut être réalisée auprès de la MDPH par les Référents Emplois si la situation de la personne s'y prête. Les personnes bénéficiaires de droits soumis à une temporalité comme l'ARE et l'ASS peuvent basculer dans le dispositif RSA lorsque ces droits sont épuisés.




Une part significative des personnes à l'entrée du dispositif est bénéficiaire du RSA. Notons que 14% des usagers bénéficient de droits France Travail. Cela induit une activité professionnelle dans les mois précédents suffisante à ouvrir des droits. Ce sont des personnes en capacité de travailler mais qui ne s'inscrivent pas dans l'emploi durable (missions intérimaires ou contrats courts à répétition). D'autres facteurs comme des problèmes de santé, d'addiction ou de difficultés d'accès à un logement pérenne peuvent rendre difficile le maintien en poste.

## Personnes SDF ou en situation d'exclusion

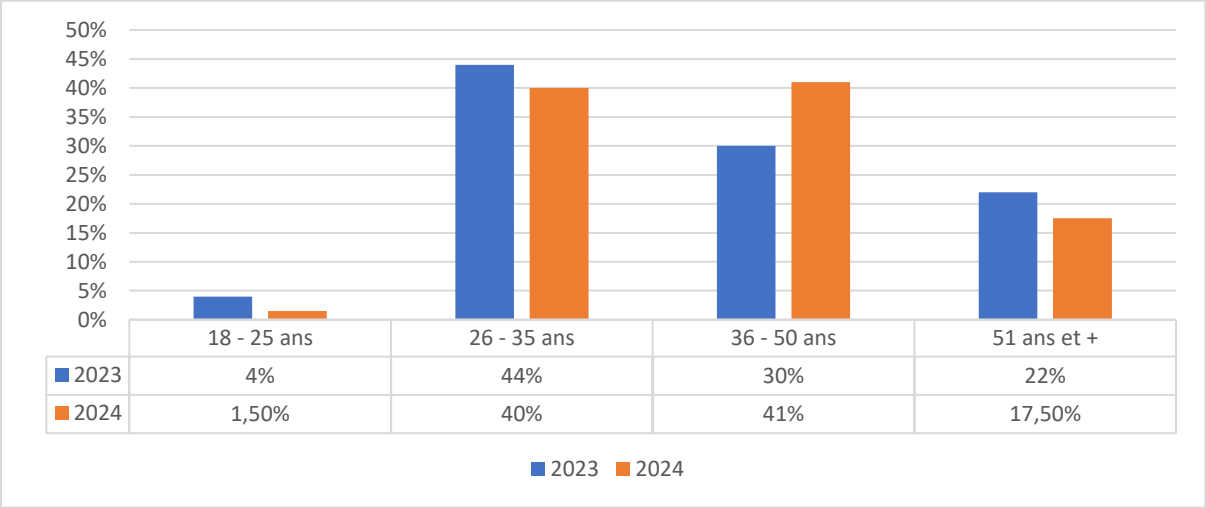
Les personnes connaissant des difficultés d'accès ou de maintien dans le logement sont 38% des usagers accompagnés. Ce pourcentage est égal à celui de 2023. 68 % de ces personnes rencontrant des difficultés d'accès au logement sont bénéficiaires du RSA.




Le taux de personnes signalant qu'elles rencontrent des difficultés d'accès au logement se stabilise depuis 2023. Les bénéficiaires du RSA qui ont déclaré être sans domicile stable sont près de 26% contre 45 % en 2023. Nous notons une baisse continuelle des difficultés d'accès au logement pour ce public.

Néanmoins le public en situation d'exclusion par le logement peine à s'intégrer durablement sur un poste de travail. La précarité des besoins primaires comme manger, dormir, maintenir une hygiène décente et se loger sont des difficultés quotidiennes pour ce public. Lorsque la première nécessité est de trouver un endroit au chaud pour dormir, il leur est difficile de pouvoir s'engager dans un parcours professionnel durable. Un cercle vicieux se met alors en place car il leur faut travailler pour gagner un salaire qui leur permettra de pouvoir se loger et se substanter mais il faut pourvoir répondre à ces premières nécessités pour pouvoir exercer une activité professionnelle et se maintenir en poste.

## Age du public à l'entrée dans l'opération



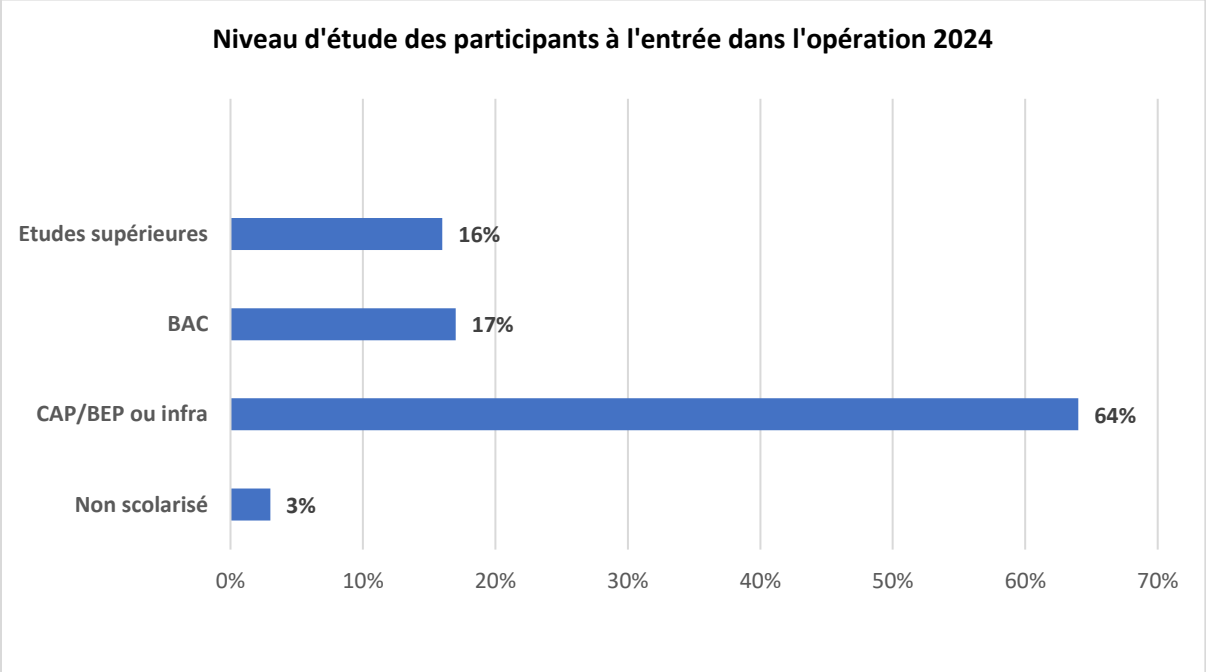
L'âge moyen des usagers à l'entrée du dispositif Inform'Action est de 40 ans, en 2024. C'est une moyenne similaire aux années précédentes.

La part des plus de 51 ans diminue depuis 2023 et est similaire à celle de 2022 (18%). Le retour à l'emploi est plus difficile pour ce public, et ce malgré les mesures en faveur de l'embauche des seniors. De plus, cette tranche d'âge est plus encline à rencontrer des difficultés de santé ou un affaiblissement physique. Ce qui est un frein à l'embauche dans des secteurs d'activité en tension comme le BTP, la restauration, le service à la personne ou encore le secteur du nettoyage qui demandent des ressources physiques. Ce public peine à s'adapter aux nouvelles techniques de recherche d'emploi. Dans le virage du « tout numérique », l'illectronisme reste un frein. Nous remarquons que les séniors bénéficiaires de la protection internationale rencontrent des difficultés accrues de l'apprentissage du français lorsqu'ils arrivent enfin à intégrer une action de formation FLE – Français Langue Etrangère.

Les 26 – 35 ans affichent une part importante de participants à l'entrée du dispositif. Ils représentent 40 % du public. Ils sont majoritairement comptabilisés dans le cadre des accompagnements individuels et sont peu enclins à vouloir suivre les ateliers collectifs. Cette tranche d'âge intégrant les ateliers collectifs est généralement moins importante. Ils préfèrent bénéficier d'un accompagnement individualisé. Ils souhaitent obtenir des résultats à court terme. Il leur est difficile d'envisager un engagement quotidien sur des sessions collectives déclinées sur un mois. Cependant des thèmes abordés en collectif comme « la posture professionnelle » ou encore « les techniques de recherche d'emploi » leur seraient bénéfiques car nous constatons des manques de savoir-être et une méconnaissance des outils facilitant un retour à l'emploi.

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

A l'instar des années précédentes, un des freins les plus importants au retour à l'emploi est le faible niveau d'études et de qualification des usagers intégrant un parcours d'insertion à Antenne. Cela conduit les Référents Emploi à proposer massivement le levier de la formation lorsque cela est envisageable.



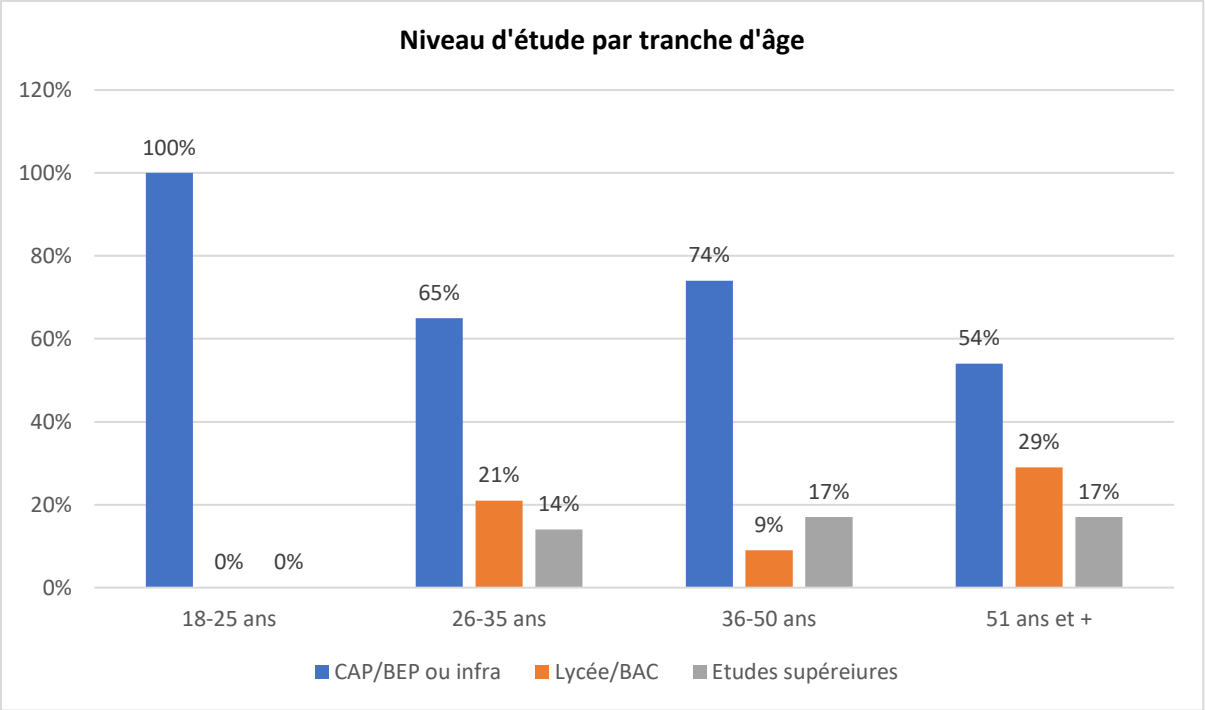
Nous constatons une part similaire du public accompagné qui a déclaré avoir un niveau d'études supérieur. Ils sont 16% en 2024 contre 17 % en 2023. Chiffre stable sur les trois dernières années puisqu'ils étaient 15 % en 2022.

Un diplôme et/ou une certification validée facilite l'accès à l'emploi car il témoigne de compétences professionnelles acquises. De plus, un diplôme est une porte d'accès à une formation qualifiante. En effet, l'accès à la formation requiert des prérequis relevant d'un niveau d'études initial. Le levier de la formation qualifiante permet aux usagers de monter en compétences, d'accéder à un titre professionnel d'un niveau de diplôme souvent supérieur au niveau initial et parfois à réaliser une reconversion.

Les personnes ayant été scolarisées de façon assidue auront plus de facilité à se former car elles sont plus enclines à se saisir des outils pédagogiques et à faire preuve de méthodologie. Pour les Référents Emploi, cela permet aussi de jauger leur capacité d'«apprendre à apprendre». C'est-à-dire la capacité de chacun à poursuivre et à persister dans l'apprentissage, à organiser son propre apprentissage, notamment par une gestion efficace du temps et de l'information, tant individuellement qu'en groupe.

Le besoin de reconversion se fait sentir surtout chez les seniors et les migrants qui parfois ont dû faire le deuil d'une profession passée. Des difficultés d'apprentissage se font ressentir davantage chez ce public. Les séniors sont confrontés à un ralentissement psychomoteur (mouvements plus lents, moins souples). De même pour les fonctions cognitives, ils auront plus de difficultés à effectuer des tâches complexes. Ce sont des signes dus au vieillissement et sont tout à fait normaux. Cela amoindrit leur capacité d'apprentissage et de reconversion. Pour une majorité des migrants, le barrage de la langue orale comme écrite rend l'apprentissage encore plus difficile. De plus, une part importante d'entre eux n'a jamais été scolarisée ou relève d'un niveau primaire/collège (44%) ce qui ne leur a pas permis de s'être saisis des méthodes d'apprentissage.

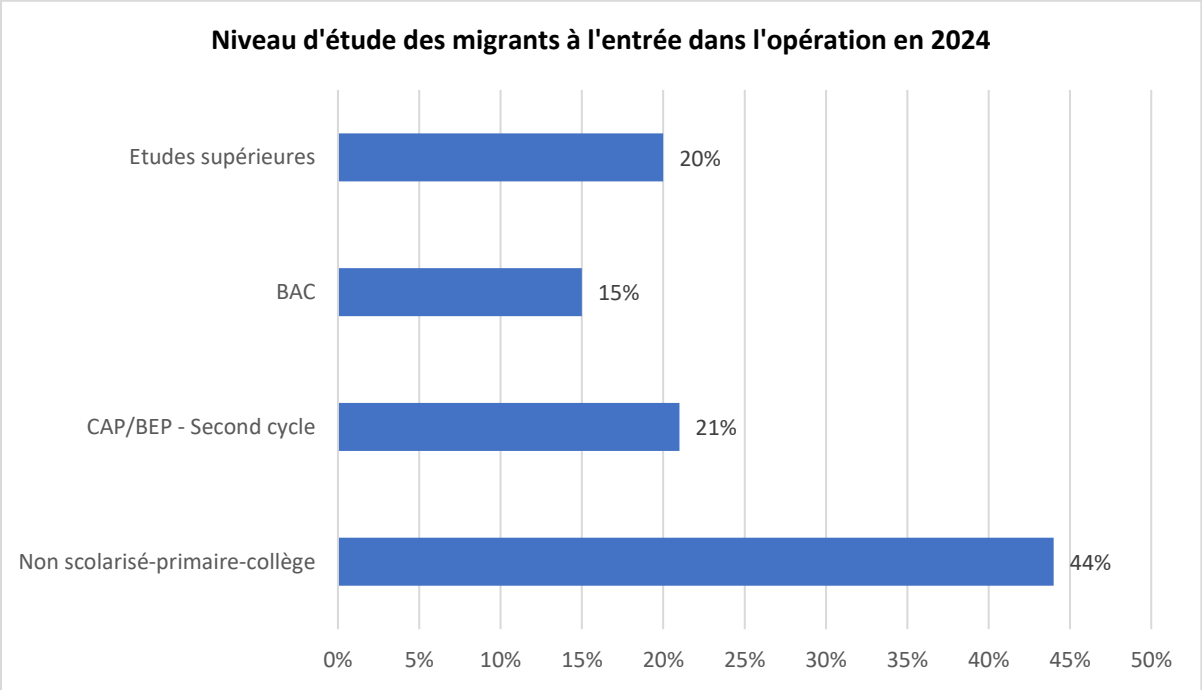
## Diplômes et qualifications par tranche d'âge



Une part très majoritaire du public accompagné, toutes tranches d'âge confondues, possède un faible niveau de qualification (CAP/BEP ou infra) qui englobe les personnes non scolarisées, ayant suivi un parcours scolaire primaire/collège ou un niveau CAP/BEP.

Nous remarquons un net décrochage scolaire chez les jeunes de 18 à 25 ans de notre public qui affiche 100% d'un niveau BEP/CAP ou infra.

## Diplômes et qualifications des migrants à l'entrée dans l'opération




Les personnes accompagnées par le service emploi d'Antenne sont composées d'une part importante de migrants (54 %). En plus des difficultés liées à la maîtrise de la langue, c'est un public majoritairement peu qualifié.

Les migrants détenteurs d'un BAC ou d'un diplôme supérieur (35%) qui ont davantage de capacités d'apprentissage peinent à obtenir la reconnaissance ou l'équivalence de leurs diplômes sur le territoire. Cela les rend tout autant fragiles face à l'accès à l'emploi ou à la formation qualifiante. Ils doivent souvent faire le deuil de leur niveau de qualification initial et se résoudre à occuper un poste qui demande moins de qualifications et de ressources intellectuelles. De plus, l'entrée en formation qualifiante est remise en question par l'absence de la reconnaissance d'un niveau d'études prérequis. Le haut niveau d'études témoigne souvent de savoir-être adaptés aux codes sociaux culturels français ce qui facilite les relations entre conseillers et personnes accompagnées. C'est un public souvent plus autonome dans ses démarches professionnelles, administratives et de recherches d'emploi.

Les participants déclarant ne pas avoir été scolarisés et avoir un niveau d'études inférieur au collège 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 une majorité à élaborer leurs projets professionnels sur le territoire dans des secteurs d'activité manuelle (BTP, livraison à vélo, agent d'entretien des locaux, etc.).

Ils sont 19 % à avoir accédé à un emploi via des CDD inférieurs ou supérieurs à 6 mois, des CDI ou des missions intérimaires en 2024. En général dans des secteurs d'activité comme le BTP, l'entretien des locaux, la logistique, la manutention ou la restauration.

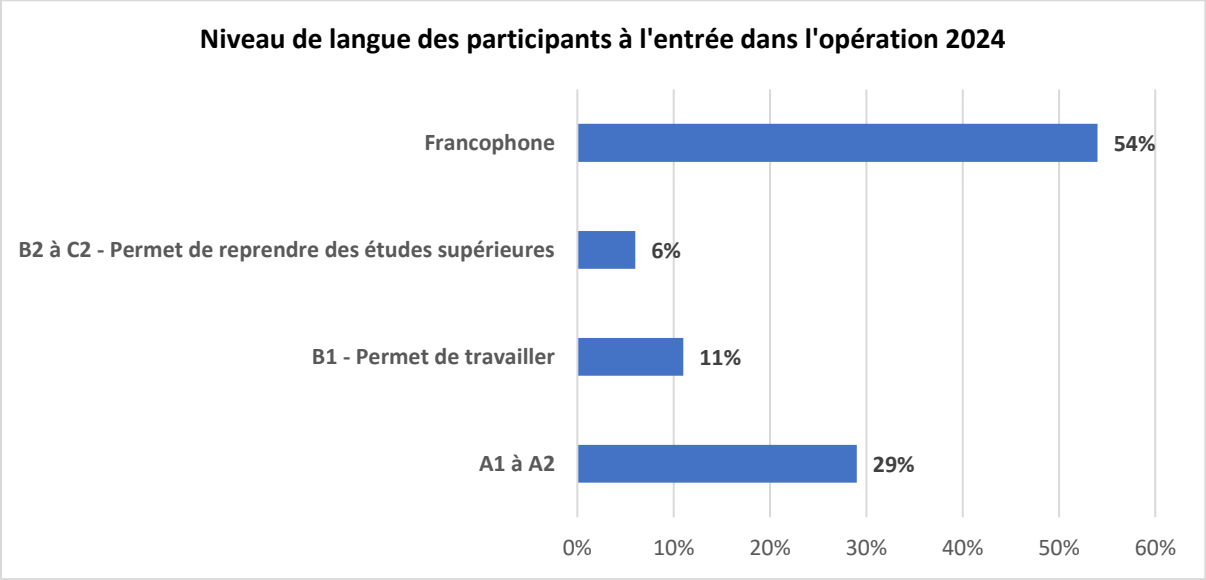
Seuls 4 % des personnes ont intégré une formation qualifiante ou certifiante. Parmi elles, 1 personne était détentrice d'un CAP/BEP, et deux autres d'un diplôme universitaire dans leurs pays respectifs.

## Niveau de langue des participants à l'entrée dans l'opération

Après avoir détaillé les freins à l'emploi liés au niveau de qualification, un focus sur le niveau de langue des participants à l'opération 2024 s'impose. Notons qu'un niveau B1 est fléché par le CECRL comme suffisant pour exercer une activité professionnelle et qu'un niveau B2 ou supérieur permet une intégration et une réussite potentielle à la reprise d'études supérieures.

En effet, le niveau requis pour exercer une activité professionnelle est établi par le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) relevant du Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche établi le 5 juin 2024 : « Le niveau B1 est souvent requis pour obtenir un visa de travail en France. Cela signifie que les candidats doivent démontrer une maîtrise intermédiaire de la langue française, capable de comprendre et de communiquer dans des situations courantes ».

Concernant la reprise d'un cursus universitaire, La Sorbonne se base sur les critères fixés par le CECRL et indique le 19 septembre 2023 : « Pour une inscription en licence ou Master, un niveau B2 en français est souhaitable, selon les critères fixés par le CECRL… Disposer d'un niveau C1 en français garantit une compréhension profonde de la langue qui permet de suivre les cours efficacement, de participer activement aux discussions académiques, de réussir les examens et de s'intégrer pleinement dans la vie universitaire et culturelle française. »

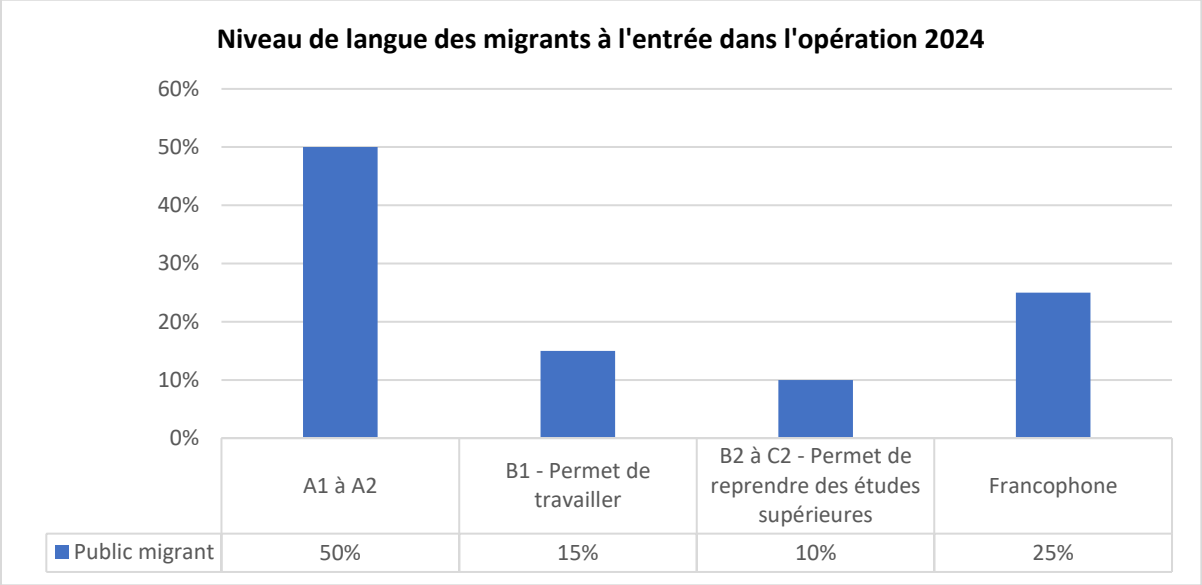



Une constante concernant les personnes ne maîtrisant pas la langue française : la part des personnes ayant un niveau inférieur ou égal à B1 est de 40% en 2024 contre 34 % en 2023. La non maîtrise de langue est un frein essentiel à la reprise d'une activité professionnelle. Celui-ci nous a été fort difficile à lever en raison du manque d'offres de cours de FLE sur le territoire.

Les personnes ayant un niveau de français inférieur à B1 représentent 29% du public accompagné par le service emploi de l'association ANTENNE. Un accès à l'emploi ou la formation leur est donc plus difficile du fait d'une faible maîtrise de la langue qui ne leur permet pas de comprendre efficacement les consignes et à leur tour de pouvoir rendre compte des tâches effectuées. 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.

Un niveau B2 en français est nécessaire à la participation aux ateliers collectifs. 60%, tous profils confondus sont toutefois en capacité d'intégrer le collectif.

## Niveau de langue des migrants à l'entrée dans l'opération




Pour rappel, 54 % des usagers que nous avons accompagnés en 2024, sont réfugiés et/ou bénéficiaires de la protection internationale. 65 % d'entre eux ont un niveau inférieur à B2. Sur la totalité du public migrant 50% des personnes possèdent un niveau de langue inférieur à B1. Cela induit une nécessité d'apprentissage de la langue pour une insertion professionnelle réussie et pérenne.

15% du public migrant ont un niveau de langue suffisant (B1) pour exercer une activité professionnelle. A l'instar de l'année 2023, nous constatons toujours des difficultés pour nos bénéficiaires à accéder à une formation Français Langue Etrangère (FLE) à visée professionnelle ou non. La forte demande à intégrer ces actions linguistiques est déséquilibrée face à l'offre proposée sur le territoire. Le fort taux d'orientations toutes structures confondues vers les dispositifs FLE ne peut être absorbé par les possibilités d'accueil sur les sessions de formations proposées. Nous avons constaté une baisse continuelle des propositions de formation FLE. Nombre de sessions ne sont pas accessibles à de nouveaux participants car elles sont déjà complètes avant même d'être ouvertes. A cela s'ajoutent des difficultés de financement pour ce type d'actions.

De même, nous avons constaté une diminution de l'offre de cours de FLE de A1 vers A2 proposée par l'OFFI (Office français de l'Immigration et de l'Intégration). Même si ce niveau n'est pas suffisant pour un accès à l'emploi ou à la formation qualifiante, il est tout de même une marche vers l'apprentissage du niveau B1.

Les usagers désireux de progresser en français et qui n'ont pas eu la possibilité d'intégrer un dispositif FLE se tournent vers des vidéos YouTube ou des applications smartphone. Force est de constater que cela n'est nullement suffisant pour une intégration réussie sur le marché du travail.

## Public ne maitrisant pas les savoir-être

Nous constatons des décrochages ponctuels, qui semblent être l'expression d'un éloignement toujours plus accentué des codes de la société et de l'emploi ainsi qu'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 les manques de savoir-être 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 bon sens en situation professionnelle
- Un manque d'autonomie dans la recherche d'emploi

La première étape d'accompagnement consiste souvent à préparer les plus éloignés au retour à l'emploi/la formation. Les participants prennent part aux mises en situations – simulations d'entretiens de recrutement - et travaillent sur la définition/l'élaboration/la réalisation du projet professionnel. Les référents emploi leur mettent à disposition des outils permettant une recherche d'emploi efficace grâce auxquels les usagers gagnent en autonomie. Lors de leur parcours d'insertion, ils sont sensibilisés aux codes-socio-culturels des entreprises afin de faciliter un accès à l'emploi et un maintien en poste.

En parallèle, un travail sur la confiance en soi est mené. Les personnes les plus éloignées de l'emploi ont souvent rencontré des épreuves de vie dans leur parcours qui leur ont fait perdre confiance en elles et en l'avenir professionnel. Les Référents Emploi mettent en avant leurs qualités en leur donnant de la considération par le biais de l'écoute active. De plus, ils identifient leurs forces et leurs axes d'amélioration afin de les maintenir au cœur de l'accompagnement. 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 des horaires, la politesse, et tous les éléments qui composent un ensemble de règles et de savoir-être. Si ce socle ne suffit pas pour prétendre retravailler, il est essentiel et demeure un élément indissociable de l'employabilité.

## Public sous-main de justice

17 % des personnes accompagnées sont ou étaient sous-main de justice lors de l'entrée dans le dispositif. Elles sont majoritairement orientées par les Conseillers Pénitentiaires d'Insertion et de Probation du Bas-Rhin. Elles étaient 14 % en 2023 et 21% en 2022. Le taux d'orientations de la part du SPIP du Bas-Rhin (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation du Bas-Rhin) est similaire depuis trois ans.

Notons qu'en réalité le taux d'orientations est supérieur à celui annoncé car nous constatons une déperdition du nombre d'usagers entre l'orientation et l'accès à l'accompagnement individuel et/ou aux ateliers collectifs. Ce sont donc des personnes non comptabilisées puisqu'elles ne se sont jamais présentées à l'entretien d'accueil ou aux ateliers et n'ont donc jamais été vues. Cependant, notre partenariat avec la justice est toujours aussi fort.

54 % des entrées dans le dispositif se font par le biais des ateliers collectifs. Cela s'explique par la volonté des CPIP de remobiliser et de dynamiser les personnes sous-main de justice. De plus, cela leur permet de jauger l'assiduité, la capacité d'adaptation au collectif et les savoir-être de leurs suivis sur une période d'un mois. Ainsi, ces informations participent à la bonne adaptation de leurs accompagnements. Des retours sur ces points sont faits chaque semaine par les référents emplois.

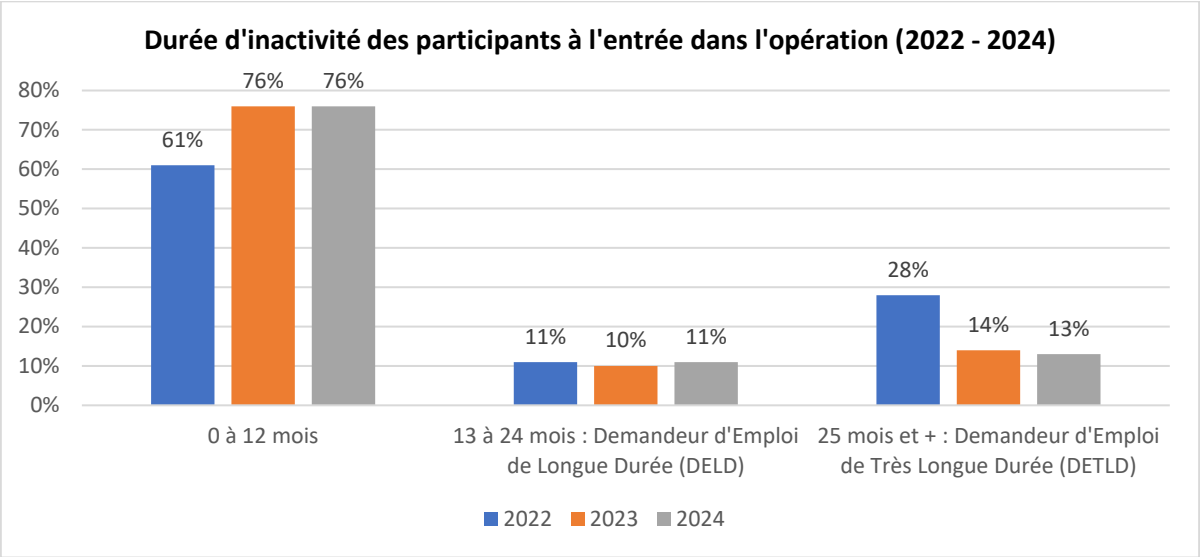
Les personnes sous-main de justice qui nous sont orientées cumulent de multiples et de lourds freins :

- Une difficulté d'accès à un logement pérenne,
- Des dettes judiciaires ou non,
- Des suivis addictologiques,
- Une perte de repères dans la société suite à de longue peines ou à des incarcérations à répétition,
- Des difficultés à s'adapter aux codes de la société,
- Une perte des savoir-être,
- Des personnes isolées suite à un placement extérieur sur un territoire dont elles ne sont pas originaires (pertes de repères),
- De lourdes démarches administratives à leur sortie de prison dues à des ruptures de droits,
- Des ruptures familiales et/ou des ruptures de liens sociaux,
- Des « trous » dans leur CV qui peuvent parfois s'élever à plus d'une dizaine d'années de leur incarcération,
- Des problèmes de santé ou des troubles psychiques (suivis psychologique/psychiatrique),
- Des suivis judiciaires (rendez-vous ponctuels avec les CPIP),
- Parfois un nouveau passage en commission d'application des peines pour des affaires antérieures qui pourrait engendrer un retour en incarcération.
- Public très majoritairement peu qualifié. 75% de ces profils ont un niveau scolaire BEP/CAP ou infra. 17% ont un niveau Bac et 8% ont réalisé des études supérieures. Il est à noter que des usagers ont passé un CAP en détention, en général dans les domaines de la boulangerie, de la logistique et de la soudure.
- Une méconnaissance du monde du travail et des techniques de recherches d'emploi.

Ce sont essentiellement des hommes. Sur un total de 24 personnes, nous ne comptabilisons qu'une seule femme sous-main de justice suivie par nos services.

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

La durée moyenne d'inactivité du public avant l'entrée dans l'opération est équivalente aux années précédentes : celle-ci était de 24 mois en 2022, 17 mois en 2023 et 16 mois en 2024.




Notons que les personnes ayant moins d'un an d'inactivité (76%) induit qu'elles ont bénéficié d'un contrat de travail récent. Ce sont donc des profils proches de l'emploi. Cet équilibre que nous enregistrons depuis deux ans marque une hausse de la fréquence des retours ponctuels à l'emploi. Ceci permet aux usagers de se confronter, et de bénéficier de nouvelles expériences qu'ils peuvent valoriser à travers le C.V. En 2024, nous avons enregistré dans notre portefeuille d'accompagnement 41% d'usagers en suite de parcours 2023. Certains de ces bénéficiaires ont pu retravailler, mais ne se sont pas maintenus en emploi. Il n'est pas rare que des personnes accompagnées par Inform'action durant les années précédentes réapparaissent après une fin de contrat.

# C. Focus sur les sessions collectives

## 1. Sessions réalisées

Les ateliers collectifs se sont déroulés de février à novembre 2024, avec un total de 180 séances programmées, réparties sur 9 sessions mensuelles. Durant cette période, 17 BRSA (Bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active) ont été inscrits, représentant une moyenne de 3 participants par demi-journée d'atelier. Au total, 17 thématiques différentes ont été abordées. Par ailleurs, les ateliers ont également accueilli d'autres publics validés par le Fonds Social Européen (FSE).

| **Thème et intitulé de l'atelier** | **Occurrence** | **Intervenant** |
|---|---|---|
| **Thèmes en rapport avec les démarches sociales** | | |
| • Mon parcours logement KIJOULOU (jeu en lien avec le logement et l'hébergement) | 9 | Antenne |
| • Savoir organiser ses démarches administratives et utiliser les services en ligne (CAF, France Travail, Ameli, etc.) | 9 | Antenne |
| **Sous total** | **18** | |

| | | |
|---|---|---|
| **Thèmes en rapport avec l'emploi** | | |
| • Favoriser mon intégration en entreprise et égalité homme/femme | 9 | Antenne |
| • Rendre ma démarche de recherche d'emploi efficace | 9 | Antenne |
| • Les outils des T.R.E (techniques de recherche d'emploi) | 9 | Antenne |
| • Droit du travail | 9 | Antenne |
| • Réalisation des CV (RDV individuels) | 18 | Antenne |
| • Préparation aux entretiens de recrutement | 9 | Antenne |
| • Découverte des SIAE – PMSMP – BENEVOLAT | 9 | Antenne |
| • Les attentes de l'entreprise / fonctionnement des entreprises | 7 | Antenne |
| • Travail sur le projet professionnel | 9 | Antenne |
| **Sous total** | **88** | |
| **Thème en rapport avec les savoirs de base et savoir-être** | | |
| • M'approprier une posture professionnelle / Compétences relationnelles | 9 | Antenne |
| • Initiation aux NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) | 36 | Antenne |
| **Sous total** | **45** | |
| **Thème en rapport avec l'estime de soi et la santé** | | |
| • « Et moi dans tout ça ? » | 9 | Antenne |
| • Sensibilisation au handicap | 2 | Antenne |
| **Sous total** | **11** | |
| **Autres** | | |
| • Accueil et diagnostic | 9 | Antenne |
| • Bilan final, échanges et programmation des accompagnements individuels | 9 | Antenne |
| **Sous Total** | **18** | |
| **Total :** | **180** | |

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

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

En 2024, ces ateliers figurent parmi les plus importants de l'année. Depuis trois ans, ils ont su s'imposer comme une composante essentielle du planning mensuel. Nous avons investi dans du matériel informatique, renouvelant ainsi le parc à destination du public accompagné.

Ces ateliers sont organisés à raison d'une session par semaine, garantissant une continuité indispensable entre le début et la fin du mois d'accompagnement.

L'augmentation de leur fréquence n'est pas anodine : face à une dématérialisation croissante et un monde toujours plus digitalisé, il est crucial que les usagers puissent maîtriser ces outils pour gagner en autonomie dans leurs démarches sociales et professionnelles.

Nous avons également déployé ces usages numériques dans d'autres ateliers. Nous encourageons les usagers à utiliser les ordinateurs mis à disposition pour actualiser leur situation sur France Travail, réaliser un CV, chercher un emploi ou un stage. L'outil numérique est un puissant vecteur d'insertion sociale et professionnelle, à condition qu'il soit utilisé intelligemment et de manière pertinente.

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

Cet atelier, récemment instauré et déjà reconnu comme l'un des plus impactant de 2024, offre aux usagers l'opportunité d'approfondir leur connaissance d'eux-mêmes, de mieux comprendre leur manière d'interagir avec les autres et de renforcer leurs compétences relationnelles, essentielles pour l'emploi. Ils permettent notamment de :

- 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 et des axes d'amélioration.

Les participants réalisent divers exercices : présentation de soi, écoute active, expression des idées lors de débats, tests de personnalité, improvisation, prises de décision en groupe et visualisation positive. Ces activités leur permettent d'améliorer leur communication orale et leur capacité à interagir efficacement dans le milieu professionnel.

## Atelier sur le « projet professionnel »

Identifié comme l'un des piliers de notre programme en 2024, cet atelier vise à faire émerger un projet professionnel réaliste et cohérent. Nous élaborons ensemble un plan d'actions concret pour atteindre cet objectif en développant des compétences clés telles que :

- Parler de soi et de son expérience,
- Présenter son projet professionnel devant un auditoire,
- Se projeter, fixer des étapes et s'y tenir,

- Rechercher de l'information et travailler la veille informationnelle,
- Travailler en équipe,
- Définir un projet à l'aide d'outils tels que le RIASEC, l'«Inventaire de vos intérêts professionnels» ou les «16 personnalités»,
- Explorer les compétences et prérequis grâce aux fiches ROME, aux besoins en main-d'œuvre (BMO) du territoire, aux enquêtes métiers et aux immersions professionnelles.

Chacun élabore un plan d'actions individualisé en s'appuyant sur une approche collaborative. L'atelier se conclut par une présentation théorique de l'ADVP (Activation du Développement Vocationnel et Personnel) une méthode d'orientation professionnelle enrichissant l'accompagnement individuel.

**Atelier « sensibilisation au handicap »**

L'un des ajouts les plus récents et significatifs de notre programme en 2024 concerne la sensibilisation au handicap au travail. Lancé en octobre 2024, cet atelier répond à un besoin croissant : une augmentation du nombre de personnes en situation de handicap dans l'emploi, des exigences accrues des commanditaires publics, et la nécessité d'une réflexion approfondie sur l'inclusion.

L'atelier se déroule en deux temps : une première partie théorique sur les notions de handicap, les dispositifs et les mesures existantes pour favoriser l'intégration professionnelle et sociale. Puis, dans un deuxième temps, un jeu de plateau interactif permet d'explorer diverses situations fictives afin de mieux comprendre les enjeux et les solutions possibles.
En quelques semaines, cet atelier a su s'imposer comme un temps fort de notre dispositif, sensibilisant activement les usagers aux enjeux de l'inclusion en milieu professionnel et dans la société.

## 2. Bilan opérationnel des sessions collectives

**Déroulement et public accueilli**

Les ateliers collectifs se sont tenus de février à novembre 2024, totalisant 180 sessions réparties sur 9 mois. Durant cette période, 17 BRSA (Bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active) ont été inscrits, soit une moyenne de 3 participants par demi-journée. Au total, 17 thématiques différentes ont été abordées, et d'autres publics validés par le Fonds Social Européen (FSE) ont également pris part aux séances.

Le dispositif Passerelle vise à remobiliser vers l'emploi des personnes vulnérables confrontées à diverses difficultés : précarité, faibles ressources, problèmes de santé ou obstacles à l'accès à l'emploi et à la formation. Ces participants souffrent d'un manque d'autonomie qui se traduit par des difficultés ponctuelles et spécifiques. Nombre d'entre eux sont enfermés dans une spirale d'échecs dont ils n'ont pas toujours conscience, compliquant leur retour à l'emploi. Leur moral fluctuant se manifeste à travers des comportements inadaptés, des addictions ou un handicap, associés à un manque de confiance en soi et une difficulté à identifier leurs atouts et compétences.

Les Ateliers Passerelle leur offrent un cadre structurant permettant de retravailler les fondamentaux : respect, confiance et intégration dans un collectif de travail.

**Difficultés d'intégration au collectif**

Malgré les dispositifs mis en place, une part réduite des BRSA intègre l'accompagnement collectif. La principale difficulté réside dans la perte d'engagement entre l'orientation par les prescripteurs et le démarrage effectif des ateliers. Cette situation est particulièrement marquée chez les BRSA orientés par la Justice, qui éprouvent des difficultés à s'intégrer au collectif. Pour pallier ces absences, nous sollicitons les CPIP (Conseillers Pénitentiaires d'Insertion et de Probation) et contactons directement les personnes concernées afin de les encourager à participer.

Un autre frein réside dans la perception de la durée des ateliers. Nombre d'usagers, soumis à une forte pression pour retrouver rapidement un emploi, estiment qu'un mois d'accompagnement est trop long. Ce biais est particulièrement présent chez les usagers sous-main de justice, qui privilégient un suivi individuel renforcé.

**Bénéfices pour les participants**

Les participants intégrant les ateliers collectifs s'engagent activement et s'adaptent rapidement aux horaires. Une fois impliqués, la majorité suit assidûment l'ensemble des sessions, témoignant d'une réelle motivation et d'un désir d'évolution. Les thématiques abordées, telles que le droit du travail, les attentes des entreprises et la posture professionnelle, suscitent un vif intérêt. Les échanges sont constructifs, les participants posent des questions pertinentes et reconnaissent l'impact positif des ateliers sur leur représentation du monde du travail et leur projet professionnel. Nombre d'entre eux constatent une transformation significative entre l'avant et l'après " Ateliers Passerelle ".

**Résultats des sessions collectives**

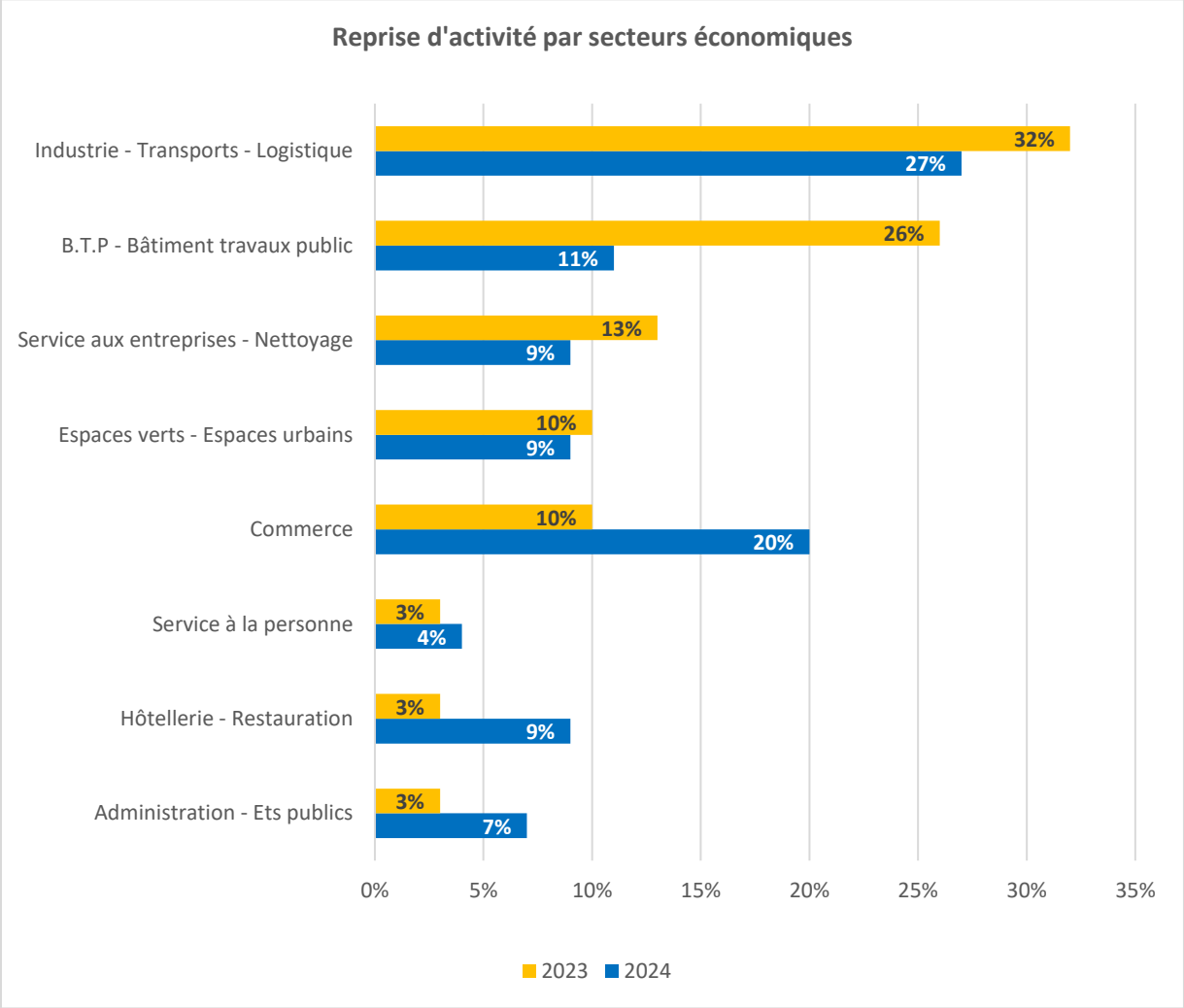
Près de 47 % des BRSA ayant bénéficié des sessions collectives ont retrouvé un emploi dans les semaines ou mois suivant leur participation. En maintenant un suivi individualisé après les ateliers, nous avons pu transformer l'apport théorique en actions concrètes, facilitant ainsi leur insertion professionnelle. Cette complémentarité entre accompagnement collectif et individuel s'avère essentielle pour assurer un retour à l'emploi durable.

# D. Analyse et synthèse des résultats

Nous priorisons l'accès à l'emploi et nous essayons de maximiser ce retour par des orientations pertinentes qui diffèrent selon la capacité des usagers, les contrats proposés et les secteurs d'activité.

## 1. Reprise d'activité par secteurs économiques

Nous constatons un retour à l'emploi significatif dans certains secteurs d'activité pour notre public peu qualifié et éloigné du marché du travail, bien que la durabilité de cette réinsertion reste difficile. Cette dynamique se manifeste dans des domaines tels que la logistique, le commerce et la restauration, qui continuent d'offrir des opportunités aux personnes les plus éloignées de l'emploi. Toutefois, cette reprise de l'emploi demeure fragile, en raison notamment de la précarité des contrats et de l'instabilité économique.




## Le secteur du BTP

Ce secteur qui avait affiché des signes prometteurs en 2023, semble rencontrer davantage de difficultés en matière d'embauche cette année à Strasbourg. Ce phénomène s'explique par un manque d'attractivité en raison des conditions de travail perçues comme difficiles et d'une conjoncture économique incertaine où le besoin en main-d'œuvre peu qualifiée semble avoir diminué.

Concernant les métiers à plus forte valeur ajoutée, le BTP fait cependant face à une pénurie de main-d'œuvre. Cette situation paradoxale a conduit les entreprises à recourir massivement à l'intérim qui représente désormais la moitié de la reprise d'activité de nos usagers dans ce secteur.

Bien que les intentions d'embauche restent élevées, les exigences accrues en matière de compétences et la préférence pour des contrats intérimaires constituent des obstacles pour les usagers moins qualifiés, allophones et éloignés de l'emploi.

## Le secteur de l'Hôtellerie-Restauration

Malgré une légère hausse du taux de reprise d'activité, les retours à l'emploi demeurent peu nombreux.

Plusieurs usagers nous ont confié avoir récemment travaillé dans la restauration, sans souhaiter y retourner. Autrefois accessibles, les « petits boulots » de proximité ne permettent plus à certains de se maintenir en emploi en raison de conditions de travail jugées difficiles.

Si nous prenons en compte ces témoignages avec discernement, il nous semble essentiel d'en mesurer l'impact. Ainsi, bien que ce secteur offre de nombreuses opportunités d'emploi et de formation, il semble souffrir d'un désintérêt croissant. De plus, les métiers de l'hôtellerie-restauration exigent des compétences relationnelles spécifiques et une maîtrise de la langue, indispensables pour interagir avec la clientèle.

Ce désengagement trouve principalement son origine dans des expériences professionnelles peu valorisantes, auxquelles s'ajoute un manque de maîtrise des savoir-être essentiels. Ces freins constituent un réel obstacle à un retour durable à l'emploi dans ce domaine.

## Les secteurs de l'Industrie et de la Logistique

Ils ont une nouvelle fois confirmé leur rôle moteur dans la reprise d'activité des usagers accompagnés par les Ateliers Passerelle de l'association Antenne. Dans un contexte où Strasbourg se positionne comme un « hub logistique » majeur du Grand-Est, ces métiers continuent d'offrir des opportunités d'insertion professionnelle significatives. L'engouement des usagers pour ces filières s'est traduit par une demande accrue de passage des CACES (Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité) et un intérêt renforcé pour les formations dédiées, témoignant d'une véritable volonté de réintégrer ces secteurs dynamiques.

## Le secteur du commerce

Par ailleurs, une évolution notable a été observée dans le secteur du Commerce, qui, en lien étroit avec la logistique, a enregistré une hausse significative du taux de reprise d'activité parmi nos usagers. Alors qu'en 2023, seuls 10 % retrouvaient un emploi dans ce domaine, ce chiffre a doublé en 2024 pour atteindre 20 %. Cette dynamique s'inscrit dans un contexte plus large où Strasbourg, avec son attractivité commerciale et son positionnement stratégique, connaît un essor du commerce de détail et de la grande distribution, générant de nouveaux besoins en main-d'œuvre.

## L'Insertion par l'Activité Économique (I.A.E.)

Grâce à l'I.A.E, nous avons enregistré près de 27 % de reprise d'activité, tous secteurs confondus, un résultat qui témoigne de l'impact positif de l'I.A.E. sur l'intégration professionnelle de nos usagers. Les liens que nous avons tissés des années durant ont permis d'arriver à ce résultat. Les structures partenaires de longue date, telles que EMI CRENO, ALEMPLOI, RELAIS CHANTIER, SOLIBAT, AUPORT'UNES et d'autres encore, ont participé à l'embauche et l'insertion des usagers. Ils ont bénéficié de contrats d'insertion, classiques, et de professionnalisation. Ces structures offrent cette chance à ceux qui décident de considérer les métiers en tension, comme étant des métiers accessibles, offrant des possibilités d'évolution professionnelle.

## Les secteurs de la propreté et de l'entretien des espaces verts et urbains

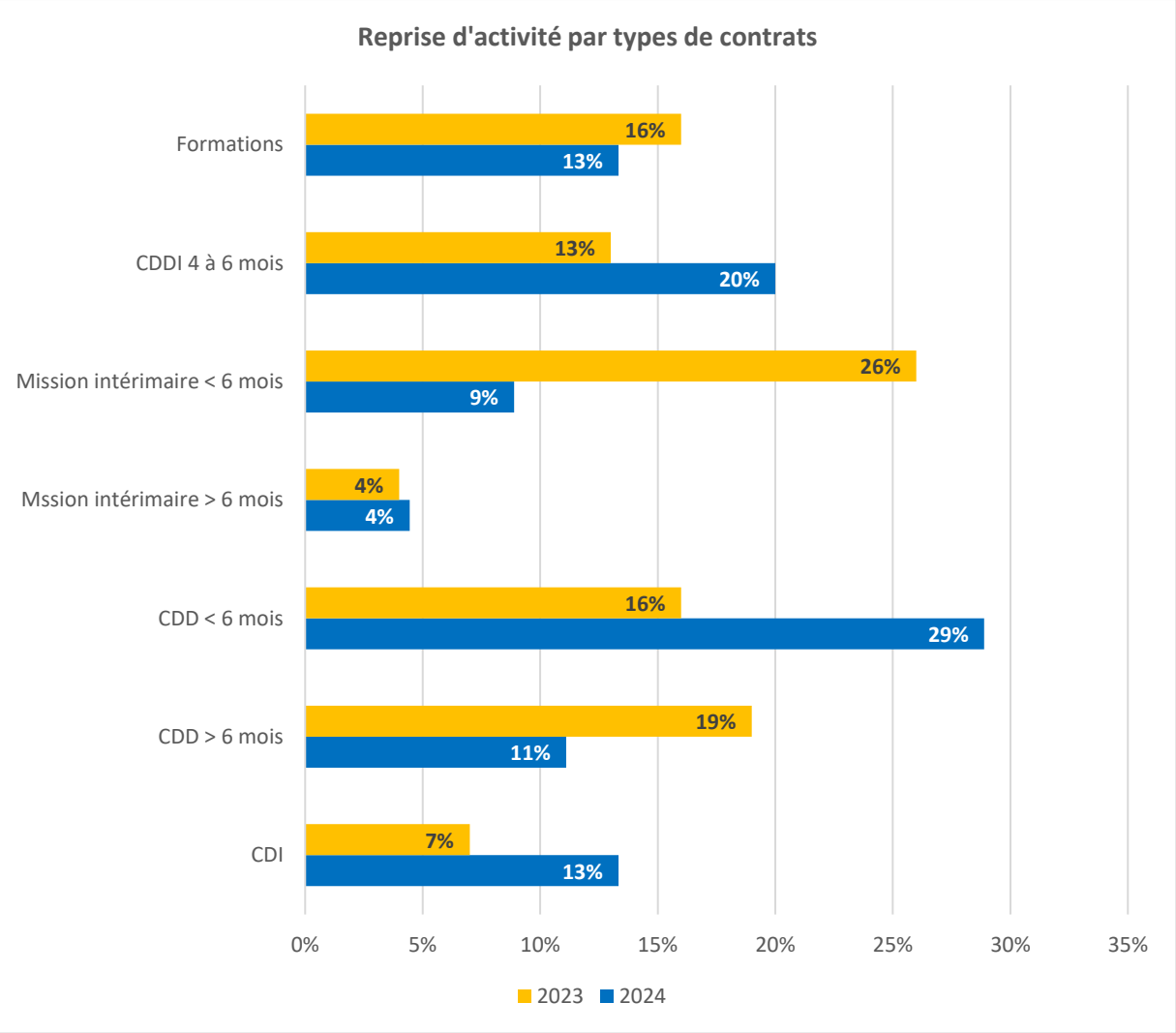
17 % des usagers ayant retrouvé un emploi dans l'Insertion, ont retravaillé dans les secteurs de la propreté et de l'entretien des espaces verts et urbains.

Les opportunités d'emploi dans le secteur des espaces verts se concrétisent principalement par le biais de l'I.A.E et se concentrent sur une période relativement courte de l'année, généralement entre le début du printemps et la fin de l'été. Le travail dans ces secteurs, souvent soutenus par l'IAE et les exploitations agricoles, est exigeant et nécessite une bonne condition physique. De plus, ces emplois, majoritairement situés en dehors de l'Eurométropole, requièrent une certaine mobilité et l'absence de problèmes de santé.

## 2. Reprise d'activité par types de contrats

Depuis 2023, nous constatons une légère hausse du pourcentage de bénéficiaires du RSA accédant à des emplois de plus de six mois. Nombreux sont ceux qui, après avoir enchaîné des missions de courte durée (CDD et intérim de moins de six mois) pendant plusieurs années, ont réussi à regagner en autonomie dans leurs démarches et à accéder à des missions plus longues. Ces expériences professionnelles leur ont permis de mieux appréhender le monde de l'entreprise et d'améliorer leur employabilité.

Ainsi, ils ont pu prétendre à des postes plus stables et y rester plus longtemps. Pour le plus grand nombre ayant effectué ces missions de courte durée, il n'est pas rare de les voir revenir vers nous pour renouveler leur accompagnement.



## Recours à la formation

La formation est un levier essentiel pour répondre aux besoins des entreprises, notamment dans les secteurs en tension. La professionnalisation des métiers oblige les demandeurs d'emploi à se qualifier pour pouvoir retrouver un poste. Variable que nous avons précédemment relevée via le secteur du B.T.P. Dans ce contexte, l'accès à la formation représente une véritable opportunité pour ceux qui sont peu ou pas qualifiés.

Cependant, seuls 13 % des usagers ont pu bénéficier d'une sortie positive vers la formation, contre 16 % en 2023. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce faible taux identifié depuis deux ans :

- Des difficultés d'accès aux formations FLE à visée professionnelle pour les publics migrants, avec une diminution des actions proposées sur le territoire à leur intention,
- Des prérequis insuffisants pour une large partie des usagers, empêchant un accès fluide à la formation,
- Des formations proposées dans des secteurs que les usagers ne souhaitent plus intégrer,
- Un manque de discernement quant à l'engagement nécessaire entre le temps de formation et l'objectif visé,
- Certains usagers, désireux de retrouver un emploi rapidement, refusent de consacrer plusieurs mois à une formation,
- Une perception négative de la formation, souvent influencée par des échecs scolaires passés,
- Enfin, l'énergie requise pour se former et retrouver un emploi n'est pas toujours disponible chez tous.

Malgré ces obstacles, les organismes de formation avec lesquels nous collaborons ont su nous accorder leur confiance, permettant ainsi aux personnes les plus motivées de développer leurs compétences et d'augmenter leurs chances d'insertion professionnelle.

## Accès aux CDI et aux contrats de plus de six mois

Le taux de reprises d'activité en contractualisant des CDI en 2024 (13 %) est nettement supérieur à celui de l'année 2023 (7 %), traduisant une légère amélioration de l'accès à l'emploi durable par le biais de CDI. Cependant, ce type de contractualisation reste à la marge, et l'accès à des emplois pérennes demeure un défi majeur. De plus, les CDD de plus de six mois ont connu une diminution significative, passant de 19 % en 2023 à 11 % en 2024, ce qui met en évidence une précarisation persistante des parcours professionnels.

Si l'on regroupe les CDI et les CDD de plus de six mois, ces contrats représentent en 2024 un total de 24 % des reprises d'activité, soit un taux relativement similaire à celui de 2023 (26 %, incluant 7 % de CDI et 19 % de CDD > 6 mois). Cette stabilité dans les chiffres montre que malgré une progression du taux de CDI, les reprises en contrats de longue durée ne connaissent pas d'augmentation significative. Cette situation, bien que plus encourageante sur le volet des CDI, reste en deçà des attentes fixées par la commande publique, qui vise un retour à l'emploi durable pour un plus grand nombre d'usagers.

## Recours encore fréquent aux contrats précaires

Ces chiffres témoignent des difficultés persistantes rencontrées par les bénéficiaires pour accéder et se maintenir dans l'emploi stable.

Les freins à l'insertion, qu'ils soient liés aux compétences techniques, aux savoir-être professionnels ou aux contraintes personnelles, continuent d'impacter les trajectoires des usagers. Le maintien en emploi est également une problématique importante, notamment en raison des exigences relationnelles et organisationnelles du monde du travail.

Par ailleurs, on observe une augmentation des reprises d'activité sous forme de CDDI (Contrat à Durée Déterminée d'Insertion) de 4 à 6 mois (20 % en 2024 contre 13 % en 2023), ce qui témoigne d'un recours accru à des contrats de transition. Cependant, les missions intérimaires de moins de six mois ont fortement chuté, passant de 26 % en 2023 à 9 % en 2024, ce qui peut signifier une moindre instabilité pour certains profils, mais aussi une baisse d'opportunités immédiates.

Bien que les perspectives d'emploi durable progressent légèrement sur le volet des CDI, les reprises en contrats de plus de six mois restent relativement stables par rapport à l'année précédente et demeurent insuffisantes au regard des attentes et des besoins du public accompagné. Un travail d'accompagnement renforcé reste nécessaire pour permettre un accès plus large et plus stable à des emplois de longue durée.

## Recours à la plateforme de l'inclusion ainsi qu'aux C.D.D.I (Contrat à Durée Déterminée d'Insertion)

Comme nous avons pu le voir précédemment, le recours aux SIAE – Structures d'Insertion par l'Activité Économique – a été fréquemment actionné depuis le 1er semestre et ce jusqu'en décembre 2024. Nous repérons chez certains usagers cette nécessité à devoir passer par un parcours en I.A.E. – Insertion par l'Activité Économique.

Les référents Emploi de l'association sont prescripteurs habilités afin de permettre aux usagers, ouvrant des droits à un Pass' IAE, de candidater vers les structures d'insertion via une plateforme numérique qui facilite les candidatures d'un côté et le recrutement de l'autre. Ce « Jobboard » a pour objectif de réduire l'écart entre l'offre et la demande dans le secteur de l'économie sociale et solidaire. Elle aura permis cette année encore le recrutement de personnes peu autonomes en contractualisant des contrats dans le secteur de l'insertion.

Bien que seulement 13 % des embauches au sein des structures d'insertion se soient traduites par le CDDI, il est important de souligner que ces structures recrutent également sous d'autres formes de contrats, tels que le contrat intérimaire d'insertion, le CDD classique ou encore le contrat de professionnalisation. Ces alternatives offrent aux bénéficiaires l'opportunité de développer leurs compétences et d'accéder plus facilement à un emploi. Ainsi, il n'est pas surprenant que ce taux ne reflète pas intégralement la proportion de reprises d'activité via les SIAE, celles-ci pouvant se concrétiser par d'autres types de contrats.

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

## 3. Reprise d'activité : obstacles, engagement et perspectives d'évolution

En 2024, 33 % de nos usagers ont retrouvé une activité, contre 31 % en 2023. Toutefois, cette reprise demeure plus ou moins pérenne et ne suffit pas à lever l'ensemble des précarités (logement, numérique, sociale, linguistique, etc.) qui fragilisent leur parcours. Ainsi, parmi ces 33 % ayant retrouvé un emploi ou accédé à une formation, tous ne parviennent pas à sortir durablement du dispositif d'accompagnement.

Par ailleurs, le faible taux de reprise d'activité, constaté depuis ces deux dernières années, s'explique en partie par une présence accrue de personnes dans l'attente d'un accès à des cours de FLE. Comme mentionné précédemment, de nombreux migrants rencontrent des difficultés à accéder au marché du travail en raison de leur progression insuffisante dans l'apprentissage de la langue, ce qui restreint leurs chances de se former et de retravailler.

Malgré une hausse d'embauche en CDI, nous avons constaté que les usagers ont majoritairement eu accès à des contrats courts et se heurtent encore aux obstacles tels que l'absence de certifications, tels que les CACES (Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité) dans la logistique et le BTP, ou des difficultés de mobilité. Conscients de ces freins, nous poursuivons nos efforts pour y remédier en les accompagnant vers des formations et le passage des permis adéquats, lorsque des financements sont proposés. Il faut souligner que cette montée en compétence ne se limite pas aux seuls secteurs du BTP et de la logistique : elle concerne l'ensemble des domaines d'activité et demeure un enjeu clé pour une insertion professionnelle durable.

L'accès durable à l'emploi est un enjeu majeur pour le Service Emploi qui s'est confronté à une multitude d'obstacles qui entravent le parcours professionnel des usagers.

**Parmi les principaux obstacles déjà évoqués, on retrouve notamment :**

- La précarité des contrats, qui limite la stabilité professionnelle et rend difficile la projection dans un emploi à long terme,
- Les difficultés liées à une mobilité parfois réduite, que ce soit en raison d'un manque de moyens de transport, d'un permis de conduire non acquis ou d'une offre de mobilité insuffisante sur certains territoires,
- L'absence ou l'insuffisance de certaines compétences comportementales essentielles (soft skills),
- Un déficit de qualifications qui complique l'accès à des postes nécessitant des certifications reconnues,
- La barrière de la langue, frein majeur à la compréhension des consignes, à l'intégration en entreprise et à l'évolution professionnelle,
- Un manque de connaissance des codes et attentes du monde du travail, qui peut conduire à des incompréhensions et des difficultés d'adaptation en entreprise.
- Des problématiques sociales et personnelles (logement instable, santé fragile, responsabilités familiales lourdes, etc.), qui peuvent impacter la disponibilité et l'implication des travailleurs dans leur emploi.

Ces différents facteurs constituent autant d'obstacles à une insertion professionnelle stable et pérenne qu'il est essentiel de mettre en place des accompagnements renforcés, alliant montée en compétences, accès facilité à la formation et soutien sur les aspects sociaux. L'accompagnement renforcé vers l'emploi proposé au sein d'Inform'Action s'est inscrit dans une démarche globale, favorisant non seulement l'accès à l'emploi, mais aussi la levée progressive des freins pour garantir une insertion durable et réussie.

Ces problématiques mettent donc en lumière la nécessité d'un accompagnement renforcé, capable de sécuriser et d'accompagner les parcours professionnels vers une plus grande durabilité.

## Quand les chiffres témoignent de l'engagement d'Inform'Action

- 87 % des reprises d'activité se traduisent par un retour à l'emploi. Cependant, nous mesurons ce chiffre car il dénote un faible accès aux actions de formation – 13 % seulement.
- 76 % des personnes qui ont accédé à l'emploi et la formation sont bénéficiaires du RSA.
- 92 % des personnes ayant eu accès aux emplois durables sont bénéficiaires du RSA – CDI, CDD et intérim supérieur à 6 mois – Ils étaient 54 % en 2023.

Ces chiffres qui expriment la montée en charge des BRSA durant l'année 2024, soulignent l'importance du travail accompli au sein des ateliers Passerelle pour favoriser l'accès à l'emploi des bénéficiaires du RSA. L'objectif est de leur permettre de sortir durablement du dispositif, en gagnant en autonomie.

Pour certains bénéficiaires du RSA, les référents deviennent leur « Référent Principal » dans le cadre d'un Contrat d'Engagement Réciproque. Cette responsabilité traduit l'engagement des référents qui répond à la commande de la CeA en accompagnant les usagers vers un retour à l'emploi lorsqu'il est envisageable.

Dans cette mission, les référents emploi ont joué un rôle clé. Ils ont dû à la fois répondre aux attentes fixées par la CeA en matière d'insertion et tenir compte des réalités individuelles des bénéficiaires qu'ils accompagnent. Cela implique un travail d'équilibre constant entre l'impératif d'orientation vers l'emploi et le respect du parcours, des capacités et des aspirations de chacun.

Chaque situation étant unique, rappelons que les référents ont mobilisé un large éventail de solutions pour lever les freins à l'emploi :

- Accompagnement individualisé,
- Mise en relation avec des employeurs,
- Accès aux dispositifs de formation,
- Soutien dans les démarches administratives,
- Renforcement de la confiance en soi,
- Résolution de problèmes en lien avec les administrations publiques.

Leur action ne s'est pas résumée à une simple mise en relation avec le marché du travail, mais à une véritable démarche d'accompagnement global, visant à rendre l'usager acteur de son insertion professionnelle.

## Des insertions répétées, une stabilité à consolider

En 2024, le taux de demandeurs d'emploi en catégorie A ayant intégré l'Atelier Passerelle après une inactivité de 24 mois ou plus a poursuivi sa baisse. Toutefois, cette dynamique s'accompagne d'une tendance persistante : une majorité d'embauches sur des contrats de courte durée, souvent dans des secteurs en tension. Ce phénomène témoigne de la difficulté pour certains publics à s'inscrire dans un parcours professionnel stable et durable.

Bien que les BRSA représentent la majorité des bénéficiaires accédant à un emploi durable, encore trop peu ont signé un contrat de plus de six mois. Pour beaucoup, l'entrée sur le marché du travail se fait encore par le biais de missions d'intérim ou de CDD de courte durée. Cette tendance s'explique par la nécessité de répondre à des urgences financières, une difficulté à se projeter durablement au sein d'une entreprise. L'enjeu reste de favoriser une stabilisation de ces trajectoires professionnelles. Pour ce faire, l'accompagnement renforcé aura été essentiel afin d'aider les usagers à surmonter leurs freins sociaux et professionnels. Cet accompagnement peut également se poursuivre 6 mois après l'accès à l'emploi, afin de favoriser le maintien en poste et prévenir les ruptures précoces.

## Perspectives d'évolution au sein des ateliers Passerelle Inform'Action

L'accompagnement au sein des Ateliers Passerelle devra s'adapter aux enjeux persistants et émergents du marché de l'emploi : les données de 2024 montrent que si le retour à l'emploi est facilité par un marché encore dynamique, la durabilité des insertions demeure difficile, d'autant que la conjoncture en 2025 est incertaine (fermetures d'entreprises, contexte politique, etc.), et les usagers les plus éloignés de l'emploi restent confrontés aux multiples obstacles précédemment cités.

Par ailleurs, la question de l'accès à la formation reste cruciale. Les bénéficiaires les plus proches de l'emploi ont parfois refusé des formations par peur d'une perte de temps ou d'un manque de revenus. En 2025, nous devrons poursuivre le travail de sensibilisation sur l'intérêt de la formation comme levier de stabilisation professionnelle. Cela passera par un accompagnement renforcé sur les représentations du travail et des parcours professionnels, tout en espérant un maintien des financements des actions de formation.

Enfin, l'enjeu de l'accompagnement vers l'emploi des publics en situation de handicap demeure. L'écart entre la reconnaissance administrative du handicap et la réalité des limitations fonctionnelles des usagers reste préoccupant. Une attention particulière devra être portée sur l'accès à la reconnaissance en qualité de travailleur handicapé (RQTH) et sur les dispositifs facilitant l'accès à un emploi adapté.

Dans ce contexte, la Collectivité européenne d'Alsace devra intégrer les aléas du marché du travail comme un élément déterminant dans l'analyse des dynamiques d'insertion. La conjoncture économique, avec ses fluctuations et ses impacts sur les opportunités d'embauche, jouera un rôle clé dans l'évolution des parcours professionnels. Il sera essentiel de maintenir un soutien fort aux S.I.A.E qui constituent un levier majeur pour sécuriser l'insertion des publics les plus fragiles sur le long terme. Le Service Emploi devra donc continuer à renforcer ses liens avec les entreprises du territoire et son action pour permettre une sortie progressive et durable de la précarité par l'emploi, tout en adaptant son accompagnement aux évolutions du marché du travail et aux besoins des usagers.

# IV. L'ATELIER INTEGRATION ET ACCES AUX DROITS

**Membres de l'équipe en 2024 :**

Véronique CREDOZ – Formatrice FLI/FLE

## 1. Contexte de l'action « Intégration et accès aux droits »

Les ateliers « Intégration et accès aux droits » ont été conçus par les 3 salariées qui constituent l'équipe du service accompagnement social RSA d'Antenne (site gare). Le programme en a été élaboré au plus près des besoins nouveaux mis au jour dans leur pratique quotidienne, et ce en partant d'un double constat :

- Un accroissement récent et régulier du nombre de Bénéficiaires de la Protection Internationale (BPI) dans leur portefeuille de suivis de bénéficiaires du RSA (BRSA)
- Un manque de maîtrise de la langue française de la part de ce public

En outre, la masse d'informations et de procédures nouvelles à leur transmettre s'avère considérable. Les personnes BPI-BRSA sont en effet projetées sans préparation spécifique dans un environnement complexe (administratif et linguistique par exemple), bien différent de celui qu'elles ont connu dans leur pays. La marche vers l'autonomisation en est rendue moins aisée.

En conséquence, l'accompagnement de ce public BPI-BRSA devient plus complexe et nécessite un temps largement accru comparativement aux autres publics accompagnés.

La mise en place d'ateliers « Intégration et accès aux droits » vise à répondre à ces difficultés. Elle vise également à permettre aux référents RSA d'accorder à chaque BPI-BRSA suivi du temps pour l'accompagnement social proprement dit plutôt que pour des explications relatives au fonctionnement des administrations françaises.

Horizon amitié (service RSAvenir) et Entraide le relais ont rejoint l'expérimentation. Celle-ci nécessite une animatrice sociale à temps partiel, ce temps étant réparti entre les ateliers proprement dits et le nécessaire temps administratif.

Les ateliers n'étant pas des cours de langue, seuls y sont orientés les BPI-RSA qui ont suivi la formation linguistique de l'OFII ou qui en ont été dispensés en raison de leur bonne maîtrise du français. Les orienteurs veillent également au consentement actif des personnes adressées, gage d'une participation à la fois assidue, active et profitable pour elles.

# 2. Format des sessions et des ateliers

## 2.1. Informations générales

Les sessions ont débuté le 4 mars 2024, précédées de plusieurs semaines de préparation des contenus, déroulés et supports de formation. Il a fallu également collecter les documents authentiques[1] nécessaires à la bonne marche des ateliers. Outre les contenus « notionnels », le programme – dense – propose un survol des fonctionnalités des sites ou applications de l'OFPRA, de l'ANEF, de la CAF, de l'Assurance maladie ou de France Travail.

Sur certains points, faute de temps, il est naturellement impossible d'entrer trop avant dans les détails. En cas de besoin touchant un point spécifique de leur situation personnelle, les participants sont invités à se rapprocher de leur référent RSA puisqu'il connaît leur dossier.

Les ateliers se tiennent dans une salle dédiée du site gare. Par deux fois à l'été 2024, la réquisition de notre salle habituelle a entraîné un « délocalisation » dans une association du quartier (Plurielles). En 2024, quinze sessions de 2 semaines ont effectivement eu lieu.

## 2.2. Format des sessions

La même architecture est reprise pour chaque session. Ainsi, chacune d'entre elles :

- Dure 2 semaines ;
- S'ouvre sur une évaluation suivie d'une exposition du cadre général ;
- Se poursuit par 6 séances de contenus thématiques[2] suivies d'une séance de « révisions ». Celle-ci a semblé pertinente en raison de la densité du programme et également par le fait que le public participant est allophone : les séances se déroulent donc dans une langue nouvelle pour eux et qu'ils maîtrisent parfois assez peu ;
- Se clôt par une évaluation à la fois sommative (elle permet d'objectiver les progrès accomplis) et formative (puisqu'elle donne lieu à de nouvelles explications et précisions si besoin). Cet aspect important de l'évaluation finale permet aux participants d'ajuster leurs connaissances avant de quitter définitivement les ateliers.

## 2.3. Format des ateliers

Chaque atelier dure environ 3 heures. De manière générale, les participants viennent pour une demi-journée, plus rarement une journée.
Le nombre d'ateliers par session subit de très légères variations :

- en lien avec l'effectif du groupe : Si le nombre de participants est supérieur ou égal à 2, il est prévu que l'atelier sur le logement s'effectue sur 2 demi-journées (par essence, la 2ème demi-journée nécessite un nombre suffisant de personnes).
- en lien avec le niveau linguistique des participants : s'il est favorable et le temps imparti suffisant, l'évaluation initiale et la 1re session sont fusionnées.

[1] *Documents authentiques dûment anonymisés, naturellement. Ex : contrat d'intégration républicaine, extrait de naissance, attestation de prolongation d'instruction, déclaration de revenus et avis d'impôt, fiche de paie, contrat de location, attestation de quotient familial, etc.*
[2] *1) OFII, OFPRA ANEF ; 2) CAF, RSA, impôts. S'y ajoutent le découpage administratif de la France et les rôles des diverses entités ; 3) emploi ; 4) sécurité sociale ; 5) hébergement et logement ; 6) représentations que les BPI ont intériorisées à propos de la France et savoir-être relationnels qui y ont cours.*

Les contenus « formatifs » ont dû être adaptés aux participants BPI-BRSA étant donné leur niveau linguistique souvent modeste, étant donné aussi le passé d'analphabétisme ou de quasi-analphabétisme de certains d'entre eux. Les supports utilisés privilégient les informations visuelles. Diaporamas et documents authentiques sont présentés lors des ateliers permettant de passer par un canal non verbal, particulièrement utile quand le niveau de compréhension orale est limité. Si le contenu général et les objectifs des sessions et ateliers demeurent, il n'en reste pas moins que la variété des profils et des besoins conduit inévitablement à des aménagements constants.

Tous les ateliers sont menés en langue française mais ne s'assimilent aucunement à des cours de langue. Nous utilisons si besoin la traduction instantanée voire l'anglais lorsque cela est possible. Le plurilinguisme constant chez les participants leur permet fort opportunément d'utiliser entre eux des langues communes. Une session complète a dû être menée en anglais, la participante (grande débutante) n'ayant bénéficié que de très peu d'heures de cours de français à Mayotte.

Chaque début de séance thématique donne lieu à la distribution d'un aide-mémoire reprenant les informations principales. Afin de favoriser la prise de repères et la mémorisation, il reprend aussi l'iconographie des diaporamas dont il constitue le prolongement. Chacun s'en saisit à sa guise. L'idéal étant que les participants s'y réfèrent si besoin une fois leur session achevée.

Outre une attestation de présence, un bilan de fin de session est adressé aux orienteurs afin qu'ils puissent juger des améliorations constatées et des points de vigilance restants (ceux-ci pourront être retravaillés ultérieurement avec leur référent RSA). Ce document permet parfois de corroborer ou de nuancer certains constats des référents RSA. Il a vocation à être versé sur la plateforme SI-SPIE afin de valoriser dans le parcours des bénéficiaires leur participation et la progression qu'ils ont accomplie.

# 3. Profil des participants

Tous les BPI-BRSA orientés ont effectivement participé aux ateliers, à l'exception de 2 personnes qui ne se sont pas présentées malgré les sollicitations qui leur ont été adressées. Les données quantitatives ci-après s'appuient sur les 22 personnes présentes (exclusion faite par conséquent des 2 absents évoqués ci-dessus).

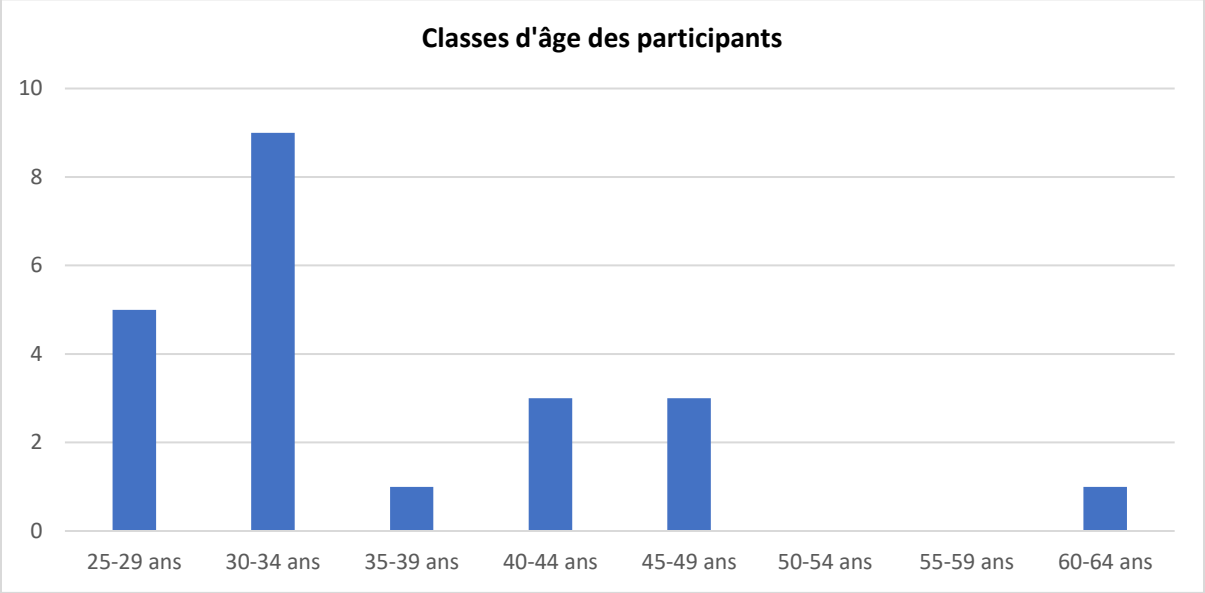
## 3.1. Statut

Les ateliers s'adressent exclusivement aux bénéficiaires de la protection internationale. Les réfugiés et les bénéficiaires de la protection subsidiaires se répartissent équitablement : 50 % pour chacun de ces statuts.

## 3.2. Sex-ratio, âge

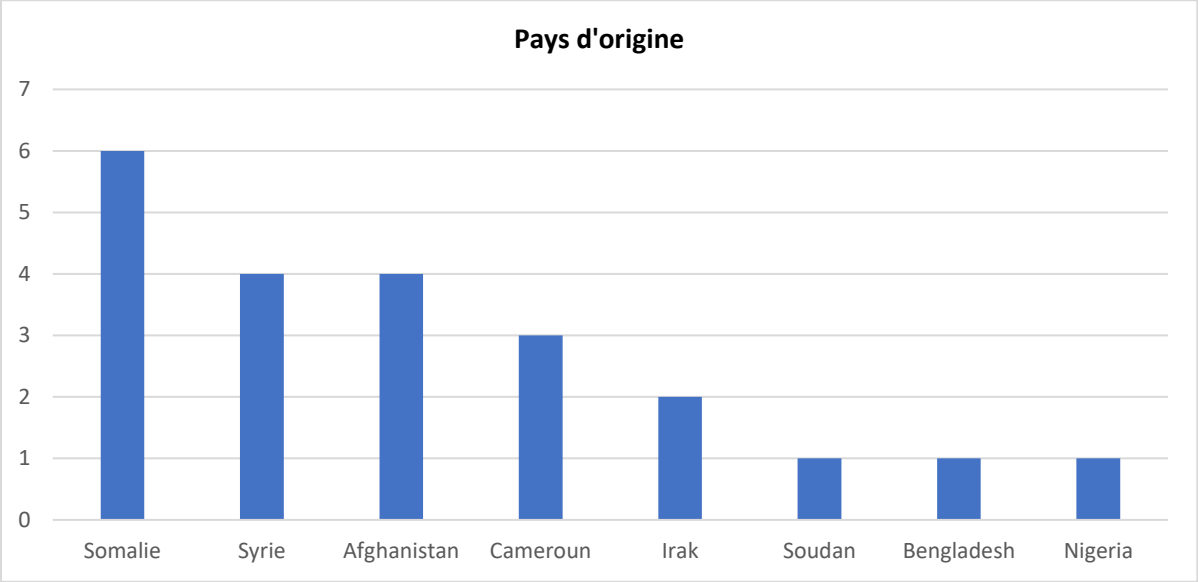
Les participants sont jeunes : la moyenne d'âge est de 33 ans (minimum 25,73 ans ; maximum 60 ans) avec une prédominance de la tranche 25-34 ans (59 % des participants).

Pour l'heure, on relève une surreprésentation masculine : 18 hommes (82 %) et 4 femmes (18 %).



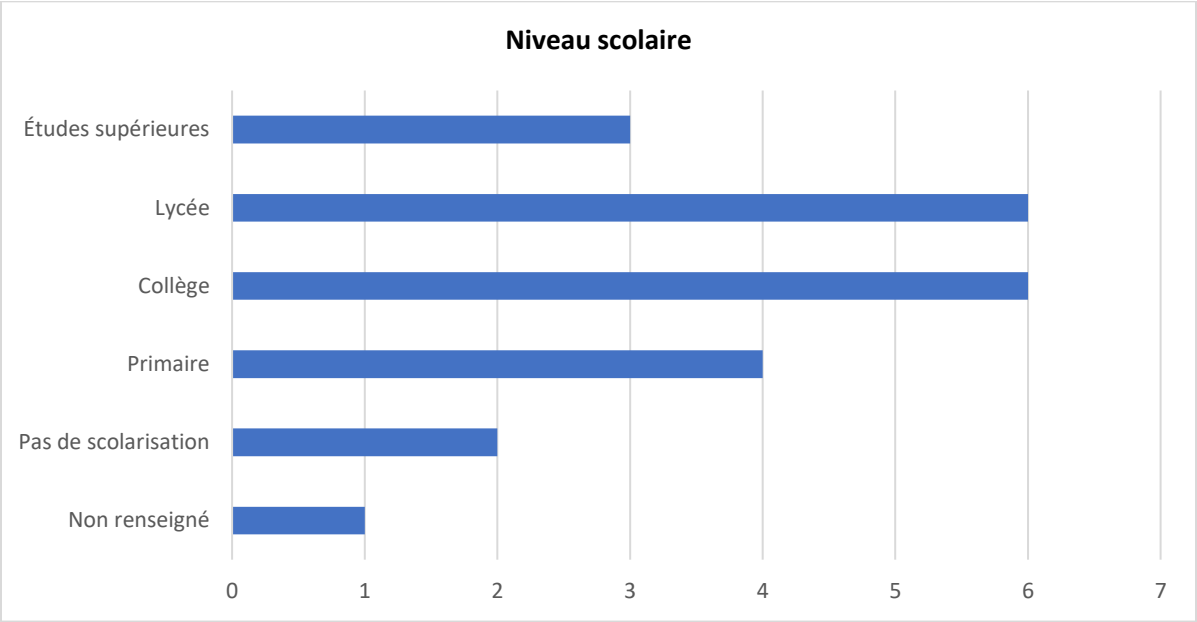

## 3.3. Nationalités, niveau d'études, et niveau de langue :

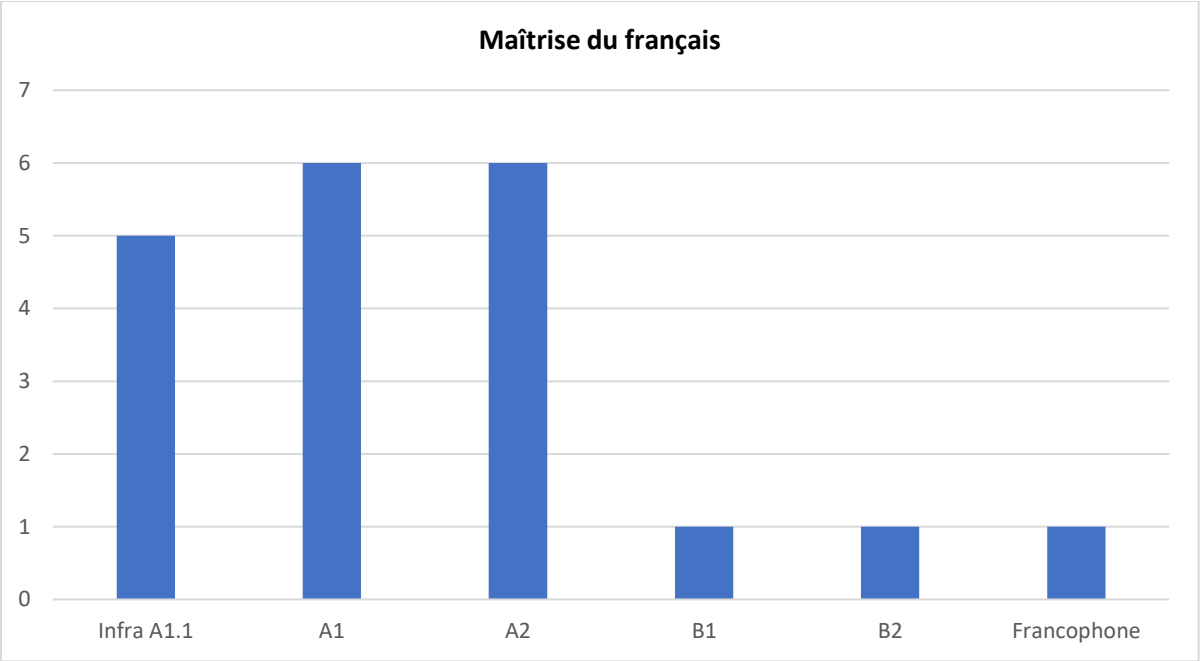
Plus de la moitié des participants vient de 3 pays : Somalie (6), Syrie (4) et Afghanistan (4).




Le niveau d'études quant à lui se révèle très hétérogène : rare absence de scolarisation (2 participants soit 9 % de l'effectif), niveau primaire (4), collège (6), lycée (6), supérieur (3), non renseigné (1). La grande majorité des participants (15 soit 68 %) a donc fréquenté le collège et plus.

Très peu possèdent un diplôme quel qu'il soit mais les informations s'avèrent parcellaires sur ce point. Tous ont déjà travaillé dans leur pays d'origine, à quelques exceptions près, surtout les femmes.

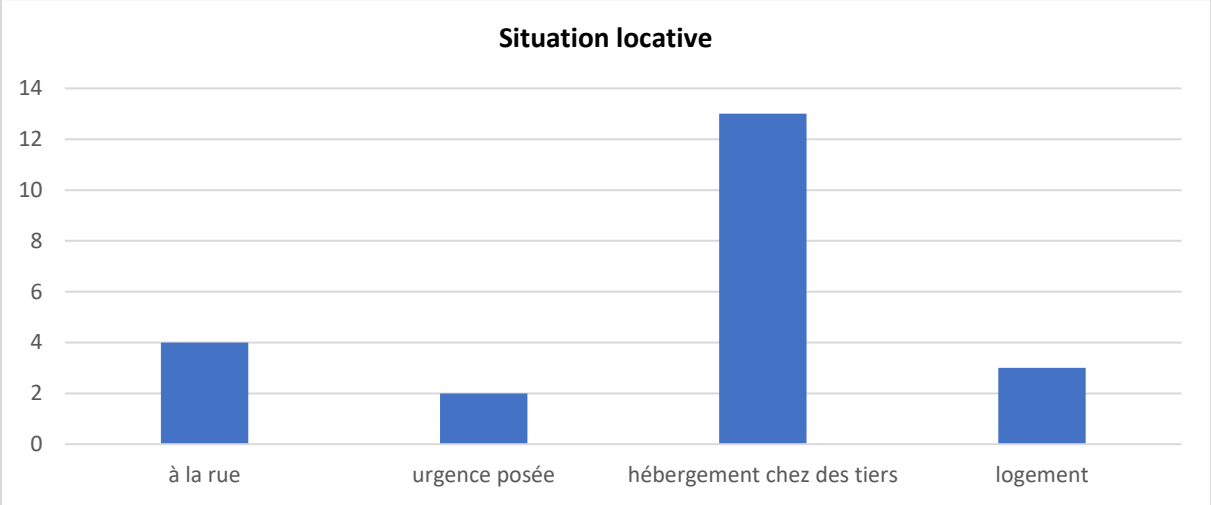



Le niveau de langue, s'avère parfois extrêmement réduit à l'oral (ex : A1.1 non acquis). Comme déjà indiqué, certains participants, jamais scolarisés, présentent de fait un passé d'analphabétisme ou de quasi-analphabétisme.

Les informations sur la date de fin de la formation linguistique de l'OFII s'avèrent lacunaires. Globalement, les personnes participantes (sauf un francophone) ont suivi la formation linguistique de l'OFII de manière assez récente : certains en 2023 voire en 2024, parfois quelques mois seulement après la fin de leur parcours à l'OFII ; une participante a achevé sa formation linguistique voilà 8 ans. Une personne grande débutante n'a pu bénéficier que d'1 mois de cours de français. Souvent, cette formation apparaît comme insuffisante pour obtenir un niveau satisfaisant eu égard aux besoins exprimés et aux nécessités de l'insertion professionnelle.

### 3.4. Situations locative et familiale, ancienneté dans le dispositif RSA




Au moment de leur participation aux ateliers, la plupart des BPI orientés sont hébergés par des tiers (13 personnes soit 59 %), les autres se trouvant à la rue (4), en logement (3 dont 2 femmes) ou en urgence posée (2 femmes également).

Concernant l'ancienneté dans le dispositif RSA, les 18 participants pour lesquels cette information est disponible sont entrés dans le dispositif entre décembre 2021 et septembre 2024.

Lors de leur 1er atelier, 50 % d'entre eux bénéficiaient du RSA depuis 1 an ou moins. Durée d'allocation en début de session : au minimum 2 mois, au maximum 30 mois.

### 3.5. Origine des orientations

La grande majorité des orientations (90 %) émane du service social du site gare d'Antenne (19 personnes sur 22), lequel a élaboré les grandes lignes des contenus des sessions. Le service emploi d'Antenne, le service RSAvenir d'Horizon Amitié et France Horizon ont chacun adressé 1 personne.

### 3.6. Nombre de participants aux ateliers

Le projet initial a fixé à 5 l'effectif maximal et ce afin d'assurer un meilleur accueil, un meilleur suivi, et une meilleure communication dans le groupe. Ce nombre n'a pas été atteint en 2024.

## 4. Les ateliers : résultats et analyse

### 4.1. Réflexions sur le format des sessions et des ateliers

La durée réduite des sessions (2 semaines) semble jusque-là pertinente. Elle permet de concentrer l'investissement des participants sur une période courte. Les demi-journées disponibles pendant la période rendent possible la prise d'autres rendez-vous (rendez-vous avec les référents, rendez-vous médicaux, *etc*.).

L'effectif maximal de 5 personnes avait été fixé au départ de l'action afin de favoriser les échanges. Les ateliers devaient pouvoir aussi tout simplement favoriser l'expression orale des participants. Force est de constater que ce choix d'un groupe restreint s'est avéré pertinent car un nombre non négligeable de participants a spontanément manifesté sa satisfaction à pouvoir s'exprimer librement en français. Pour cette même raison, certains ont regretté que leur session s'arrête.

## 4.2. Taux d'assiduité

Le taux d'assiduité s'avère satisfaisant puisqu'il est de 89 % (15 personnes avec un taux de participation de 100 %). Mises à l'emploi ou en formation, changement de région peuvent expliquer certains taux plus faibles, voire très faibles. Il a été convenu avec la CEA que les BPI qui n'avaient pu assister à tous les ateliers de leur session seraient invités à revenir pour achever leur parcours. Ce « rattrapage » a concerné 2 participants. Toutes les personnes orientées vers les ateliers y ont participé activement : questions, remarques, ajouts, expression de leur expérience quant aux points abordés, etc.

## 4.3. Les apports de l'action « Intégration et accès aux droits »

**Les évaluations : analyse globale**

Chaque session s'ouvre et se clôt par une évaluation quantitative qui permet de juger, thème par thème, de l'évolution quantitative des connaissances engrangées. Les points évalués ne constituent néanmoins qu'une partie de ceux abordés lors des ateliers.

| | Taux de réussite moyen | Taux de réussite minimum / maximum |
|---|---|---|
| **Évaluation initiale** | 67 % | Mini : 43 % ; maxi : 90 % |
| **Évaluation finale** | 84 % | Mini : 61 % ; maxi : 97 % |

Les comparaisons entre évaluation initiale et évaluation finale attestent que tous les participants sans exception ont progressé – naturellement à des degrés divers – dans leur appréhension du système français et des attendus qui pèsent sur eux. Cette remarque s'applique à tous les thèmes traités (*cf*. graphique ci-dessous).

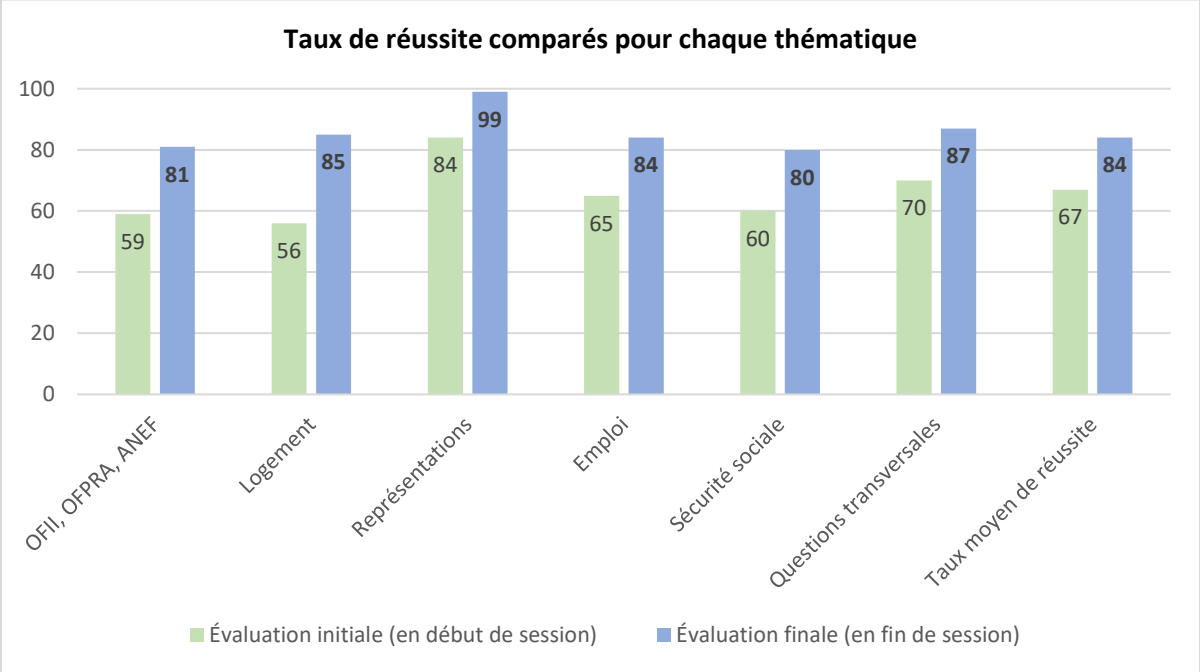
La réussite moyenne passe de 67 % lors du 1er test à 84 % lors de l'évaluation finale. En termes de taux, la personne qui a le taux de progression le plus faible (11,62 %) est aussi celle qui a obtenu les meilleurs résultats à l'entrée. Sa marge de progression était logiquement peu importante. Le participant qui a le plus progressé (de 59 %) est l'un de ceux qui avaient obtenu le résultat le plus faible initialement ; son importante marge de progression montre qu'il a pu tirer profit du travail réalisé pendant les ateliers.

**Les évaluations : analyse pour chaque thème**

Pour certains thèmes, on note peu de différence entre évaluation initiale et évaluation finale du fait d'acquis préexistants ; il s'agit là d'un logique effet de plafond. Ainsi à la 2ème évaluation, la moitié des participants obtient un score supérieur à 90 % :

- Pour le thème « OFPRA, OFII, ANEF, préfecture », ces administrations étant bien connues des participants par le fait qu'elles jalonnent leur parcours de bénéficiaires de la protection internationale ;

- Pour le thème « Représentations sur la France et savoir-être relationnels » ; sans doute faut-il y voir l'influence positive des formations linguistique et civique dispensées préalablement par l'OFII.




Lecture du graphique : à l'évaluation initiale, la moyenne des taux de réussite obtenus par les participants au thème « OFFI, OFPRA, ANEF » se monte à 59 %. Ce taux se monte à 81 % lors de l'évaluation finale.

Les participants progressent plus nettement sur certains sujets, en particulier celui du logement dans lequel ils se familiarisent avec des pratiques françaises spécifiques, des documents nécessaires, des droits et devoirs, *etc*.

Le graphique ci-dessus montre également :

- une compréhension du système de la protection sociale. Ex : tous les participants bénéficient de la CSS (complémentaire santé solidaire) mais en ignorent souvent le principe et le caractère conditionnel.
- une certaine faiblesse de connaissances préalables essentielles sur la question de l'emploi : 35 heures, CDD/CDI, existence d'un salaire minimum et sa valeur approximative par exemple.

La bonne progression de la réussite aux « questions transversales » de l'évaluation finale indique notamment que les participants parviennent à synthétiser des informations réparties sur l'ensemble des ateliers.

Pour rappel, les points évalués dans les tests de début et de fin de session ne couvrent qu'une partie du programme développé lors des sessions. Les évaluations ne couvrent pas les aspects pratiques (ex : changer son adresse sur l'appli de la CAF).

## 4.4. Évaluation qualitative par les participants et orienteurs

**Les retours des participants**

La satisfaction des participants à l'égard des ateliers est évaluée en fin de session au travers de 5 questions auxquelles chacun répond de manière subjective et en toute liberté. Pour diverses raisons[3] le questionnaire n'a pu être soumis à tous les participants. Le tableau ci-après ne porte donc que sur 17 répondants.

| | |
|---|---|
| **1. Les participants estiment-ils que le contenu correspond à leurs attentes ?** | *Oui, tout à fait* : 88 % (15 participants)<br>*Oui, un peu* : 12 % (2 participants) |
| **2. Les participants pensent-ils avoir compris le contenu de l'atelier ?** | *Oui, tout à fait* : 76 % (13 participants)<br>*Suffisamment* : 24 % (4 participants) |
| **3. Les participants jugent-ils que les informations étaient claires ?** | *Oui, tout à fait* : 94 % (16 participants)<br>*Oui, suffisamment* : 6 % (1 participant) |
| **4. Les participants pensent-ils pouvoir utiliser les informations au quotidien ?** | *Oui, tout à fait* : 88 % (15 participants)<br>Oui, *suffisamment :* 6 % (1 participant)<br>*Oui, un peu* : 6 % (1 participant) |
| **5. Globalement, les participants s'estiment-ils satisfaits des ateliers ?** | *Oui, tout à fait* : 82 % (14)<br>*Oui, suffisamment* : 12 % (2 participants)<br>Oui, un peu : 6 % : 1 participant) |

Pour autant que l'on puisse en juger au vu du tableau ci-dessus, les participants manifestent une satisfaction plutôt probante à l'égard des ateliers.

Outre le questionnaire dirigé qui vient d'être cité, les participants sont invités depuis peu à formuler les remarques et suggestions qu'ils souhaitent, de quelque ordre qu'elles soient (ex : améliorations à apporter, points positifs ou négatifs, *etc.*). L'échantillon obtenu confirme la satisfaction. Citons ces remarques qui pourraient en résumer bien d'autres : « J'ai appris beaucoup de choses », « *Thank you for this opportunity !* ».

**Les retours des orienteurs**

Les orienteurs ont fait part de l'utilité du bilan qui leur est envoyé à l'issue des sessions (cf. section « Format des ateliers »).

[3] *Ex : départ dans une autre région, entrée en formation, etc.*

Comme déjà évoqué, les grandes lignes du programme ont été conçues par les orienteurs du service social d'Antenne qui en attendent un bénéfice :

- Pour le bon déroulement de leurs suivis auprès des BPI-BRSA
- Et pour les BPI-BRSA eux-mêmes.

Interrogés sur les bénéfices des ateliers, les orienteurs ont signalé pêle-mêle que ceux-ci permettent :

- Aux participants de se placer dans une certaine dynamique
- Aux référents de gagner du temps lors des accompagnements sachant que certains points ont été vus lors des ateliers et qu'ils ne nécessitent pas / peu d'être repris maintes fois. Un socle commun de référence, un langage commun semblent s'être quelque peu constitués. Par voie de conséquence, le référent RSA se dit plus en capacité d'évoquer tel ou tel élément sachant que la personne accompagnée a participé aux ateliers.

Sur la base de ce qui est énoncé ci-dessus, on peut considérer que les ateliers répondent donc aux attendus initiaux des orienteurs principaux.

### 4.5. Les actions de communication

Afin de faire connaître l'existence des ateliers et les apports que ceux-ci peuvent représenter à la fois pour les orienteurs et pour le public BPI-BRSA, divers canaux ont été utilisés :

- Sous l'égide de la chargée de mission inclusion de la CEA, webinaire le 31/05/24 portant spécifiquement sur les ateliers « Intégration et accès aux droits ». Celui-ci a connu 33 connections en direct.
- Constitution d'une liste de diffusion découlant du webinaire. Par ce truchement, les orienteurs peuvent recevoir les plannings des sessions plusieurs semaines à l'avance.
- Propositions de visites dans les structures recensées dans la liste de diffusion ; 2 y ont donné suite.
- rencontres avec des représentants du dispositif AGIR (Accompagnement global et individualisé des personnes réfugiées)
- plaquette d'information synthétique à destination des référents RSA.

## 5. Autres considérations

Les ateliers « Intégration et accès aux droits » se sont tenus de mars à décembre 2024 soit 10 mois. Il est impossible de déterminer la tenue des acquis à moyen et long terme. Les rendez-vous avec les référents permettent possiblement de maintenir et de compléter une partie de ce qui a été vu en ateliers.

Un participant BPI était francophone (il a de ce fait des facilités de gestion de ses démarches administratives). Néanmoins, les ateliers lui ont permis d'accélérer son acculturation au système français, ce qui est de nature à favoriser son intégration. Ce résultat positif sur un cas isolé pourrait sans doute être élargi à d'autres personnes francophones, susceptibles elles aussi de tirer profit d'ateliers similaires.

Aussitôt sortis du giron de l'OFII, les participants disent manquer d'occasions de pratiquer le français. Si les ateliers ne constituent en aucune manière une formation linguistique, ils permettent néanmoins de pratiquer le français dans des conditions propices étant donné l'effectif modeste qu'ils réunissent

à chaque session (5 personnes maximum). Par ailleurs, une attention particulière est portée à la langue (l'animatrice étant formatrice en FLI) et au fait que chaque participant puisse monter en compétences selon ses moyens. Certains ont clairement exprimé cette satisfaction qu'ils ont eue à ce bain linguistique français et à la pratique de la langue qu'il a pu occasionner.

Tous les participants – exception faite évidemment du francophone – ont manifesté leur souhait de bénéficier de cours de français en complément de la formation linguistique dispensée par l'OFII. Tous déplorent le manque de pratique de la langue dû selon eux à l'absence d'occasions de contacts réguliers et prolongés avec des locuteurs natifs et la méconnaissance des actions, dispositifs pouvant répondre à ces attentes.

Au-delà des possibilités offertes par les centres socioculturels de quartiers, ont alors été évoqués d'autres biais tels que la participation à des activités associatives mêlant allophones et francophones (ex : Tunaweza) ou les activités offertes dans le cadre de l'action HOP spécifiquement destinée aux allocataires du RSA.

Eu égard à la forte demande de cours de français sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, l'insuffisance de l'offre FLI ne permet pas de répondre aux besoins de base exprimés par les BPI-BRSA de nos ateliers.

L'offre de français à visée professionnelle, encore plus rare mais tout aussi indispensable, se trouve également victime de son succès. Il serait regrettable que la maîtrise limitée du français observée chez les participants à nos ateliers nuise à leur intégration personnelle et professionnelle en France. Nous appelons donc de nos vœux un élargissement des offres de FLI généraliste et particulièrement du français à visée professionnelle.

**En conclusion provisoire :**

L'expérimentation de l'Atelier « Intégration et accès aux droits » donne pour l'instant des résultats positifs en termes de présentéisme, participation active et montée en compétences. Par ailleurs, les retours des participants et orienteurs s'avèrent également favorables.

Nous nous réjouissons que l'action puisse se poursuivre en 2025, ce qui permettra de faciliter l'acculturation d'un plus grand nombre de BPI au système administratif français. Cette prolongation de l'action rendra aussi possible un regard encore plus affiné sur ses participants d'une part et sur les apports directs et indirects qu'elle occasionne.

# V. L'ESPACE CONVIVIAL « Grands Froids et Canicule »

Comme les années précédentes, notre local du 5 rue Déserte, a été mobilisé en période de canicule et en période de grands froids pour héberger de manière très ponctuelle des personnes repérées par les maraudes et orientées par le 115, lors de l'activation des plans par la Préfecture du Bas-Rhin.

Avec le maintien des jauges 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 décembre 2024 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.

# VI. LES SERVICES GENERAUX

**Membres de l'équipe en 2024 :**

Christian VERDON - Comptable
Julia HAMEL - Chargée RH / Assistante de direction (jusqu'au 31/08/2024)
Khalida KHADIR - Chargée RH (à compter du 01/07/2024)
Aurélie CLEMENT - Chargée de mission achat et logistique
Elise VADALA - Aide comptable / Chargée de mission achat (jusqu'au 31/01/2024)
Medjeen REMY - Assistante Comptable (à compter du 21/10/2024)
Robert BOYADJIAN - Agent de maintenance logisticien
Michael RICK - Agent de maintenance logisticien
Adam SIMON - Chargé de gestion locative

Véritable pôle névralgique de l'association, les services généraux regroupent l'ensemble des fonctions supports. De la Comptabilité aux Ressources Humaines, en passant par 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.

Cette année 2024 a été marquée par plusieurs temps forts, liés au développement de l'activité globale d'Antenne. En effet, la création de nouveaux services comme PILAFE, SEUIL et TREMPLIN a augmenté le volume de travail des Services généraux, qui ont dans le même temps été amenés à s'adapter à des changements de composition au sein de leur équipe, et à une période en sous-effectif en comptabilité.

## 1. La mission 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 enveloppes budgétaires de plus en plus contraintes dans un contexte inflationniste de surcroit, 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 2024, un retard a été pris dans l'élaboration des budgets pour l'année 2025. En effet, nous avons dû rester dans l'attente de paramétrages complémentaires de la part de nos autorités de tarifications afin d'avoir les éléments attendus pour la réalisation des budgets 2025. Mais cela s'explique aussi par une baisse d'effectifs sur la mission pendant 9 mois. Le départ progressif de l'aide comptable vers une autre mission et un autre service à partir de février 2024, n'a pas pu être remplacé tout de suite, et ce malgré une campagne de recrutement active, qui a abouti à l'embauche d'une assistante comptable à partir du 21 octobre. En conséquence, le comptable a été beaucoup plus accaparé par du travail de saisie massive et de tenue à jour de la comptabilité, au détriment de l'analyse et du suivi budgétaire.

**En 2024, 40 budgets (avec leurs versions modifiées réactualisées) ont été établis. 27 demandes de subventions ont été préparées concernant les parties financières, avant soumission à la Direction.**

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 plus d'une quinzaine de comptes de résultats, ce qui prend un temps conséquent, et ce sous réserve que la comptabilité ne soit pas en retard dans les saisies. C'est un peu comme présenter chaque mois les résultats d'une bonne 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 en termes de pilotage et d'engagement des budgets si nécessaire afin de rétablir des situations momentanément déficitaires.

En 2024, le contexte économique et budgétaire national a rendu encore plus incertain notre suivi budgétaire, notamment concernant le versement de la prime de revalorisation Ségur pour tous les salariés qui n'en bénéficiaient pas encore. Il était impossible de savoir quels financeurs allaient verser une compensation, et à quelle hauteur, donc les résultats intermédiaires annoncés en cours d'année étaient à prendre avec beaucoup de réserve.

La baisse de volume horaire sur la comptabilité expliquée précédemment a eu un impact certain sur la diminution de la fréquence d'envois de résultats intermédiaires par rapport aux années précédentes, dans une période où l'activité a nettement augmenté, avec la création de 3 nouveaux services, pour un total de 18 comptes de résultats analytiques à établir.

On précisera également qu'en plus des attendus directement liés à sa fonction, le comptable assure depuis de nombreuses années d'autres missions annexes comme le suivi mensuel des contrats aidés sur la plateforme A.S.P. (agence de services et de paiements), les demandes de remboursement des formations des salariés, ou encore des réponses aux enquêtes en ligne pas uniquement liées aux finances (enquêtes A.L.T. liées à l'hébergement, enquête annuelle E.N.C. concernant aussi les parties R.H. et hébergement).

**En 2024, 87 résultats comptables ont été établis concernant quinze à dix-huit centres 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 d'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 » accompagné d'une copie de la facture correspondante 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 évènements 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 2024**

**En 2024, 41 673 écritures ont été saisies dans le logiciel de comptabilité Wavesoft (contre 33 633 en 2023, soit une hausse de 23,91 % à effectif équivalent !).**

| JOURNAL | NB ECRITURES | % DU TOTAL |
|---|---|---|
| Journaux d'achats (AC) | 10682 | 25,63 % |
| Journaux de trésorerie, banques (BQ) | 8185 | 19,64 % |
| Journaux de caisses (CA) | 4906 | 11,77 % |
| Journal des écritures de paies (ODP) | 12021 | 28,85 % |
| Journal des extournes (EXT) | 100 | 0,24 % |
| Journal des subventions (SUB) | 180 | 0,43 % |
| Journal des factures non parvenues à comptabiliser (FNP) | 89 | 0,21 % |
| Journaux OD (opérations diverses : amortissements, réaffectations, etc.) | 686 | 1,65 % |
| Ecritures ajoutées lors de la révision des comptes (4PC) | 46 | 0,11 % |
| Journal des autres recettes (VE) | 364 | 0,88 % |
| Ecritures pour situations mensuelles (SI) | 4414 | 10,59 % |
| **TOTAL** | **41673** | **100 %** |

La hausse du nombre d'écritures saisies s'explique un peu par la hausse d'activité, mais surtout par la saisie des écritures de paies par salarié et non plus simplement par centre analytique, dans le but de simplifier la recherche d'éventuels écarts sur les coûts de salariés par rapport au budget prévisionnel, directement dans le logiciel de comptabilité et sans avoir besoin de chercher dans des fichiers externes.

- **Statistiques trésorerie 2024**

**En 2024, 924 virements ont été préparés pour paiements et soumis à la Direction pour contrôles et signatures, contre 831 en 2023 (hausse de 11,19 %). 219 relevés de trésorerie quotidiens ont été envoyés au Trésorier et à la Direction.**

## c. Premières impressions de Medjeen, assistante comptable embauchée à partir du 21/10/2024 :

« Arrivée en octobre 2024 au sein de l'association Antenne en tant qu'assistante comptable, j'ai immédiatement été plongée dans un environnement dynamique et riche en apprentissage. Mon intégration s'est déroulée dans un contexte marqué par des ajustements nécessaires pour pallier un manque d'effectif, ce qui m'a offert l'opportunité d'assumer rapidement des responsabilités variées et stimulantes.

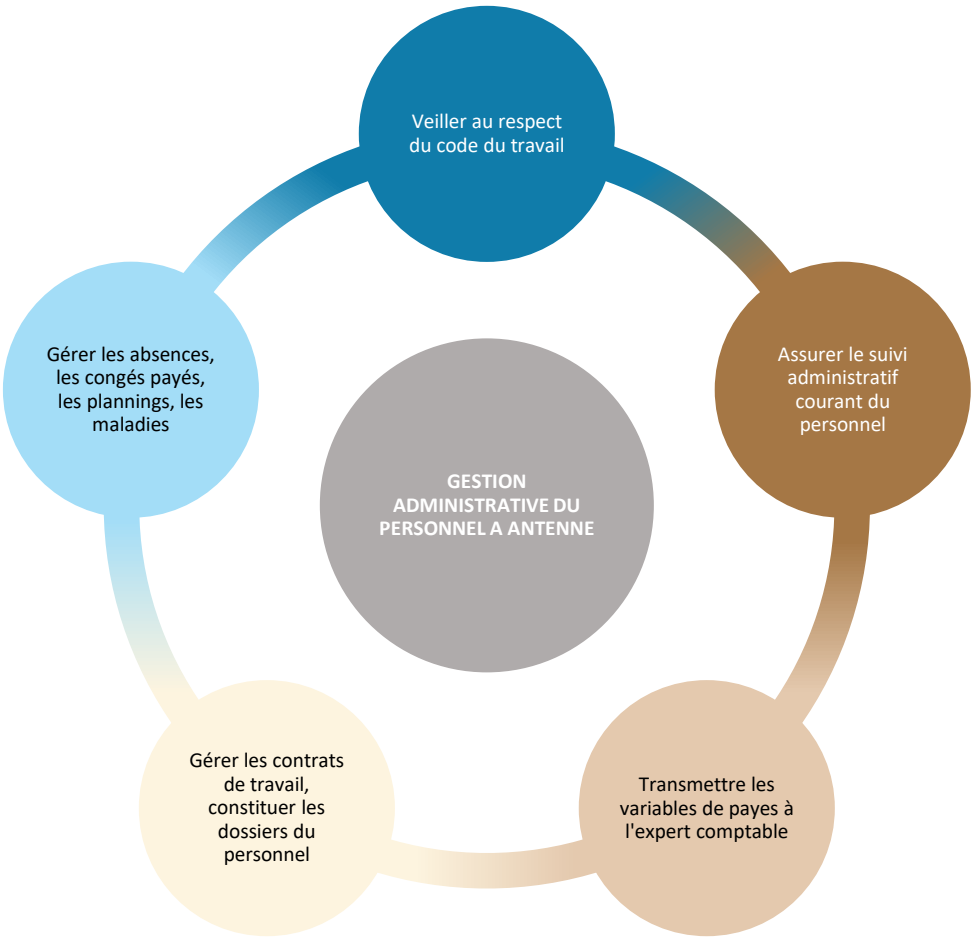
Bien que ma formation académique ait été orientée principalement vers la comptabilité financière, j'ai dû m'adapter aux exigences de la comptabilité analytique, un domaine incontournable au sein de l'association. Cette transition, initialement complexe, m'a permis de développer de nouvelles compétences grâce à l'appui précieux de mes collègues, dont la patience et la pédagogie ont été déterminantes. La maîtrise progressive des outils analytiques et du logiciel comptable a marqué un tournant dans mon parcours, me permettant de contribuer pleinement aux activités comptables de l'association. ».

## 2. La mission 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 :



L'actualité de la mission des ressources humaines de l'association est riche à plusieurs niveaux. En effet, outre une législation sociale foisonnante et complexe qu'il faut mettre en adéquation avec les réalités du terrain, la mission de gestion des ressources humaines comporte pour l'année 2024 une dimension bicéphale, dans la mesure où l'association s'est dotée de compétences en droit du travail. Cela permet d'envisager les items du rapport d'activité sous un angle protéiforme. Aussi, certaines thématiques sont complémentaires à celles de l'année précédente et d'autres ont été calculées sur la base du dernier semestre.

Par ailleurs, le Comité Social et Economique nécessite parfois un travail collaboratif avec le service des ressources humaines, notamment en termes de données statistiques ou administratives.

La gestion administrative du personnel implique quant à elle 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 d'entreprise.

- **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.

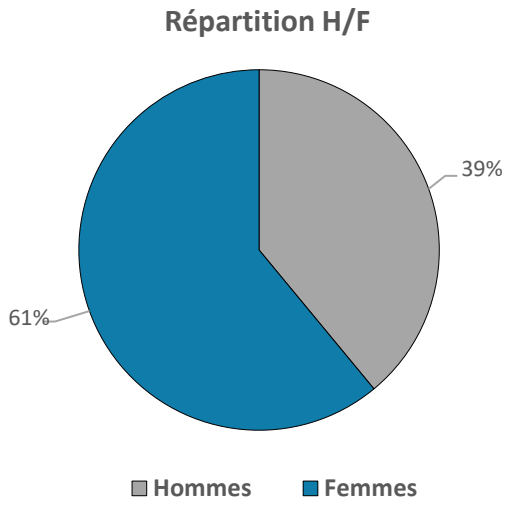
Pour l'ensemble de ces missions, il est essentiel de garantir la confidentialité et la sécurité des informations et données en mettant en place des mesures adéquates telles que des systèmes de gestion des données sécurisés et des politiques de confidentialité strictes.

## b. Données chiffrées 2024

L'effectif global a été de 90 salariés dont 64 permanents. Cela comprend tant l'effectif permanent que les salariés qui ont été appelés en « renfort ponctuel », notamment les veilleurs de nuit qui interviennent sur une courte période. Dans la mesure où chaque intervention donne lieu à un nouveau contrat, cela vient « gonfler » l'effectif global. Par ailleurs, les 64 salariés permanents prennent en compte les départs en cours d'année. Aussi, au 31 décembre 2024, l'association compte 74 salariés.

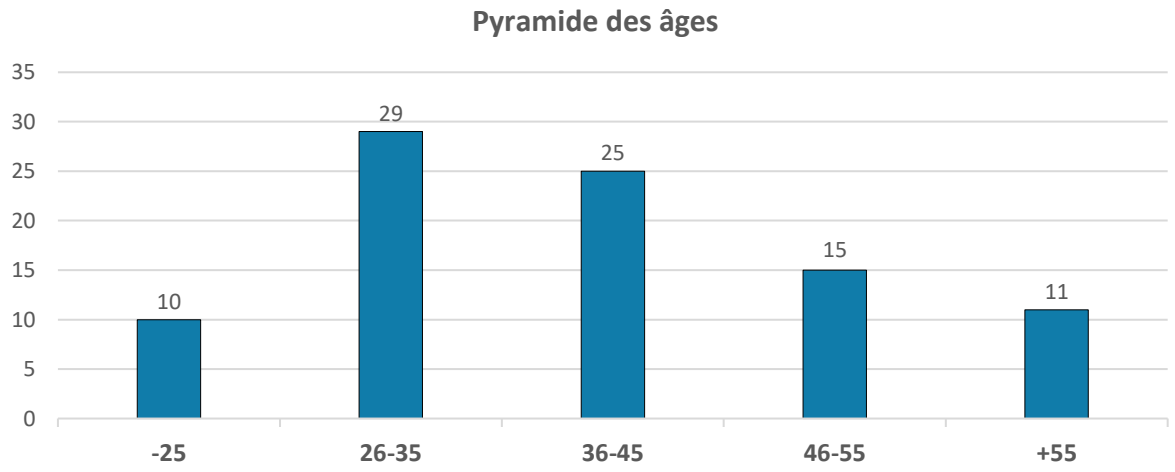
## c. Données démographiques

**Répartition par sexe**




Sur l'année 2024, les effectifs d'ANTENNE ont totalisé 58 femmes pour 32 hommes. Conformément à la législation en vigueur, l'association Antenne s'est dotée d'un plan d'actions visant à favoriser l'égalité professionnelle. Différents axes sont privilégiés tels que la formation ou la conciliation entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

**Répartition par catégorie d'âge**



La moyenne d'âge est de 40 ans. La tranche d'âge la plus importante est celle des 26-35 ans. Le personnel possède donc une expérience significative dans un contexte polyvalent.

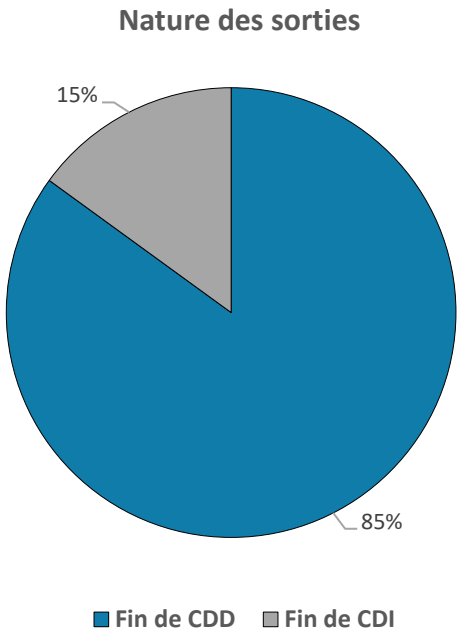
En données démographiques il est également intéressant de noter un taux d'emploi de personnes en situation d'handicap de 8,3%, ce qui satisfait l'obligation légale (6%).

### d. Absences pour arrêt

Sur l'année 2024 le taux d'absentéisme était de 2,7%. Il s'agit pour plus de 80% d'absentéisme de courte durée, 3 jours en moyenne et force est de constater qu'il n'y a aucun absentéisme lié à un accident du travail ou à une maladie professionnelle. Seul un accident de trajet est comptabilisé.

### e. Entrées et sorties

En 2024, il y a eu 24 nouveaux collaborateurs et 10 départs. Il y a également eu 4 salariés embauchés dont le contrat a pris fin au cours de l'année. Le principal motif de sortie reste la fin de CDD.



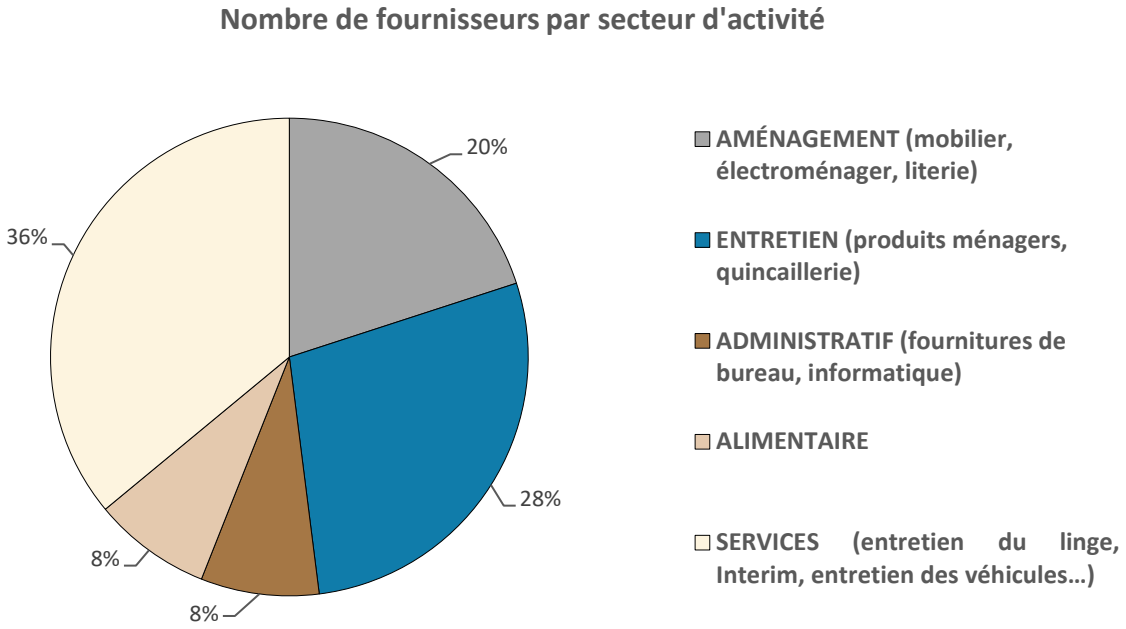

## 3. La mission Achats / Logistique

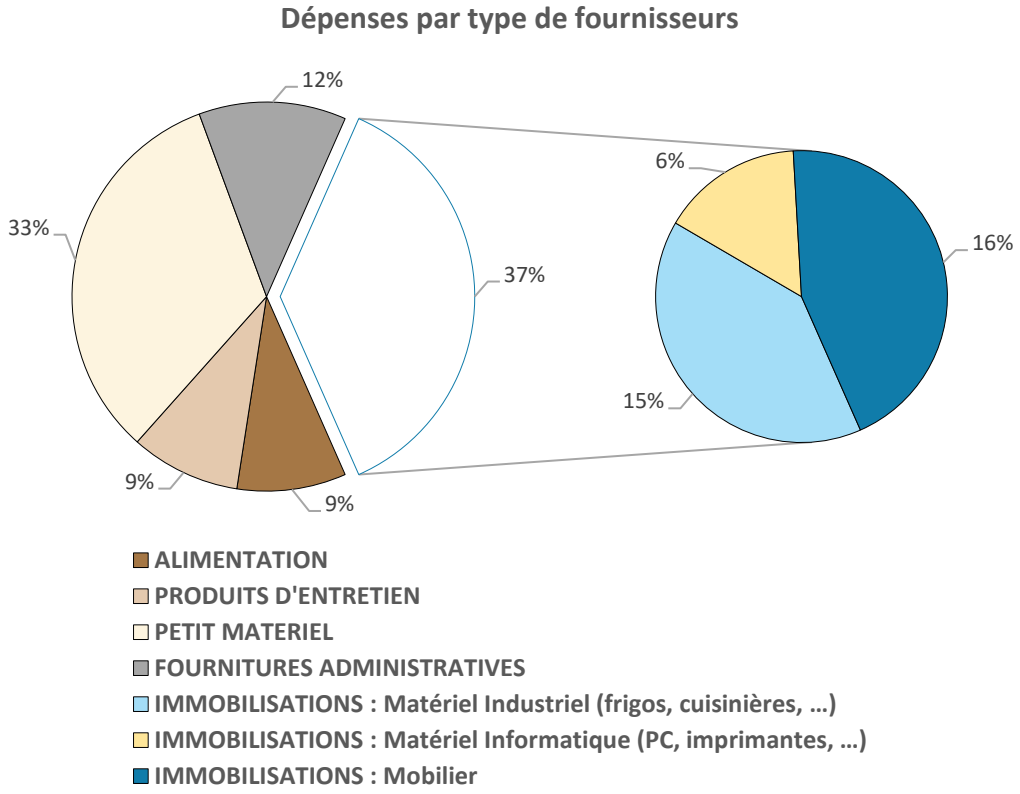
<u>Locaux situés 2C avenue de l'Energie à Bischheim</u> :
1 bureau de 45 m²
1 hall de stockage de 208 m²

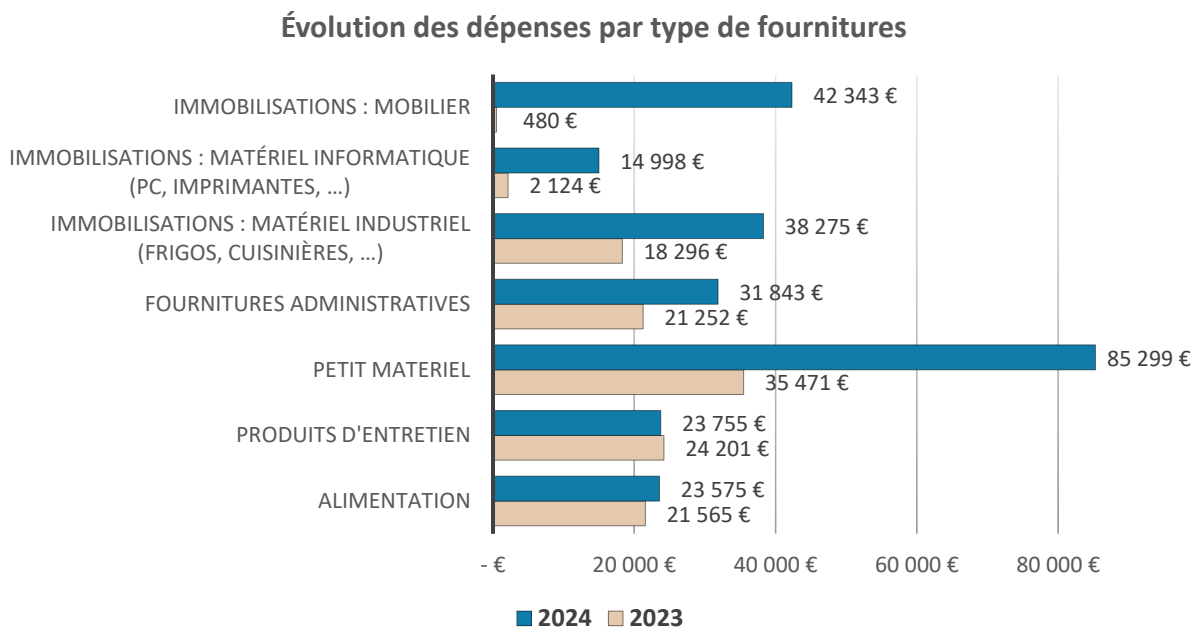
<u>1 équipe de 3 personnes</u> :
1 Chargée de mission Achats et Logistique (CLEMENT Aurélie)
2 Logisticiens (BOYADJIAN Robert, RICK Michael)

## a. Les achats

La Chargée de mission achats se base 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 feu, non allumabilité, antibactérien, antifongique, anti-punaises).



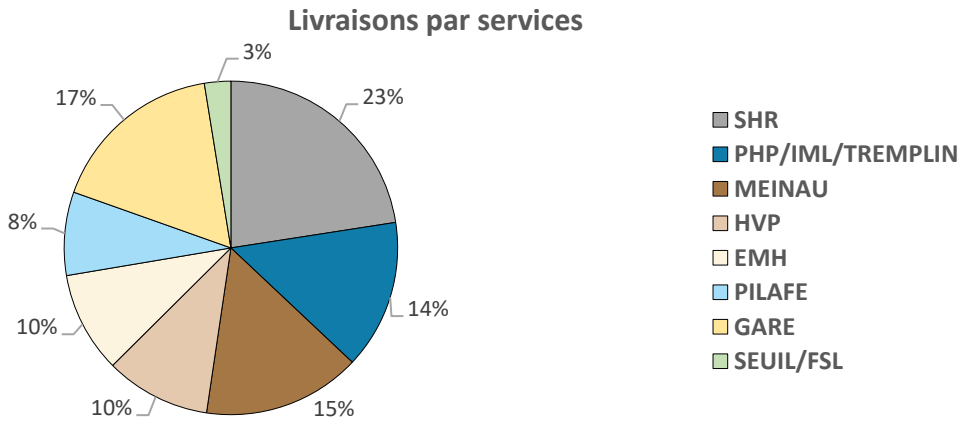



On remarque une nette progression des achats en petit matériel et en gros équipement (mobilier, électroménager, matériel informatique). Cette progression est expliquée par l'ouverture en 2024 de 3 nouveaux services : PILAFE, SEUIL et TREMPLIN.

L'ouverture de ces services a nécessité l'aménagement dans un premier temps de nouveaux bureaux, ce qui a entrainé une hausse des achats en mobilier de bureau mais également en matériel informatique et en fournitures administratives. Dans un deuxième temps, il a fallu aménager de nombreux logements pour les bénéficiaires de ces services, ce qui a entrainé une hausse des achats en électroménager, mobilier et petit matériel (notamment les kits d'accueil en vaisselle et linge de lit).

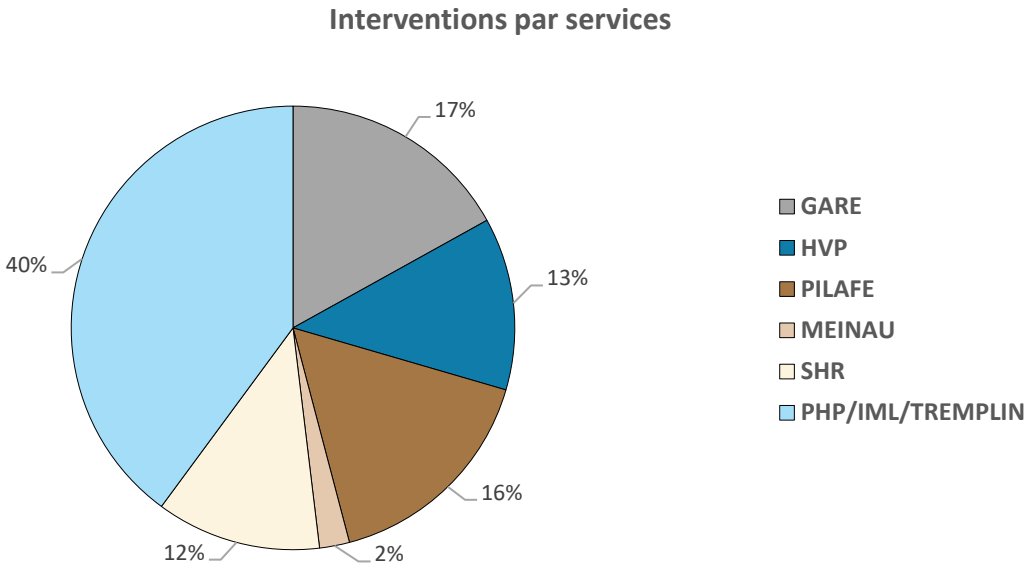
## b. La logistique

La mission 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.



**+ de 230 livraisons / an**

La mission 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.




**+ de 200 interventions / an**

Le nombre des interventions a augmenté de 30% entre 2023 et 2024. Cette augmentation est due à 2 facteurs :

- La vétusté de certains appartements nécessite de plus en plus d'interventions techniques (sanitaires, plomberie, électricité),
- L'ouverture des 3 nouveaux services a entrainé l'aménagement de nombreux logements, aménagements bien souvent fastidieux : appartements au 4è ou 5è étage sans ascenseur (ou ascenseur en panne), cages d'escalier impraticables pour le passage de mobilier volumineux, impossibilité de stationner devant les immeubles, etc.

Ces problématiques ont non seulement augmenté le nombre d'interventions, mais elles ont également rallongé le temps moyen des interventions tout en accentuant la pénibilité du travail des logisticiens.

## c. Axes d'amélioration

- Optimisation des process de stockage : étiquetage systématique des produits, suivi automatisé des entrées et sorties, mise à jour de l'inventaire en y incluant les mises au rebut,
- Montée en compétence des logisticiens afin de palier à un plus grand nombre de problèmes techniques, notamment en plomberie et en électricité où les habilitations sont essentielles.

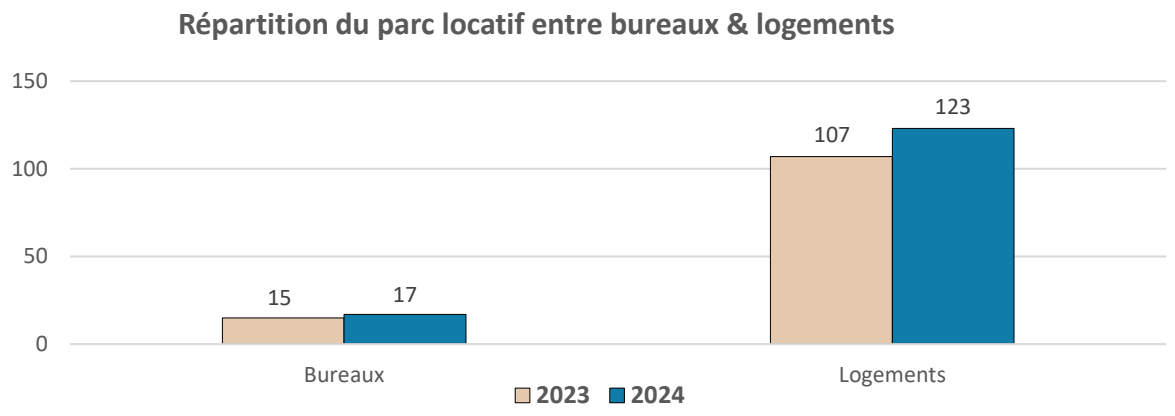
# 4. La mission Gestion Locative

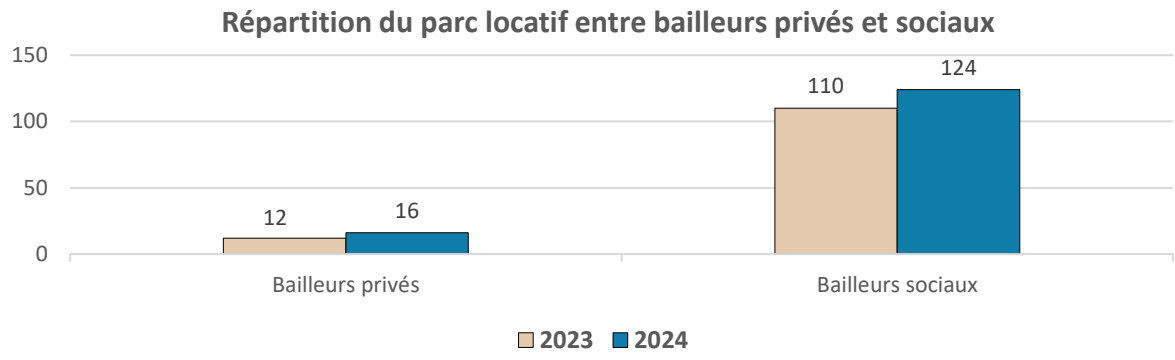
Cette année encore, le parc locatif de l'association a connu une forte évolution. Tout en continuant le travail de structuration de la gestion locative entamé en 2023, le chargé de mission Gestion Locative a dû jongler entre les impératifs des différentes structures (ouvertures ou réductions de places), la captation des nouveaux logements et bureaux, et la gestion des logements déjà présents au sein du parc (sinistres, interventions, etc.).

## a. Statistiques générales

Au 1er janvier 2024, l'association totalisait 122 logements et locaux professionnels répartis entre bailleurs privés et bailleurs sociaux, dont 107 à usage exclusif d'hébergement à destination de nos publics. Au cours de l'année, l'évolution des capacités d'accueil de nos différents services, entre ouverture, fermeture et transformation de places, nous a forcé à mobiliser de nouvelles ressources et donc de nouveaux biens, impactant à la hausse notre parc locatif.

De fait, 35 dossiers de propositions et de prospections de logements ont été traités, aboutissant à la signature de 22 nouveaux baux (contre 9 en 2023). Cette évolution, liée notamment au lancement de nouveaux services comme PILAFE et TREMPLIN (entres autres), et le développement des places d'IML, nous aura permis d'étoffer notre parc de logements et de se rapprocher de nouveaux bailleurs, qu'ils soient privés ou publics. Dans le même temps, 4 autres logements ont été résiliés (contre 13 l'année dernière). Ces résiliations s'inscrivent dans la continuité des fermetures de places entamées en 2023 par notre dispositif PHP. Au 31 décembre 2024, notre parc locatif compte 140 logements et locaux professionnels, dont 123 sont à usage d'hébergement, soit une augmentation globale de presque 15% par rapport à 2023.



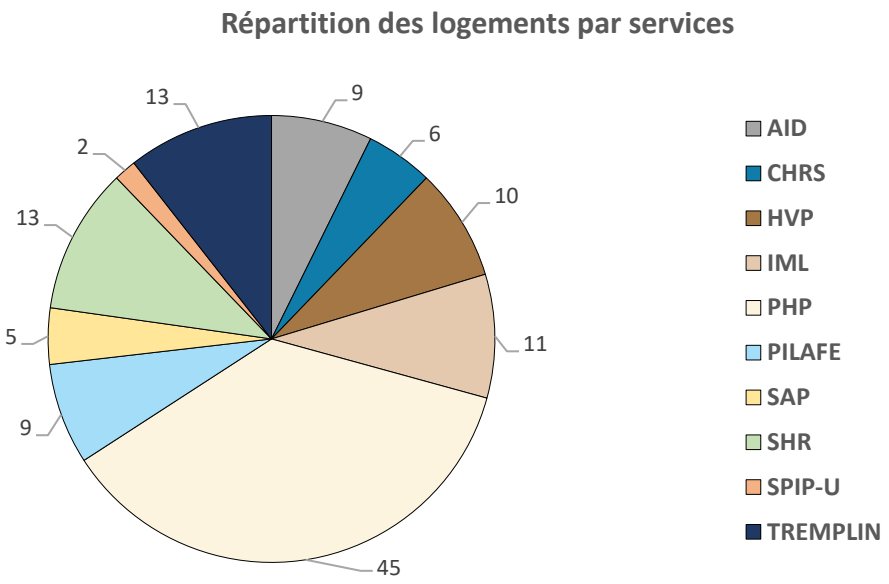
À noter que le patrimoine immobilier de l'association est intégré dans les graphiques. En effet, ANTENNE est propriétaire de 3 locaux professionnels et 2 logements, dont 1 est à usage de bureaux.

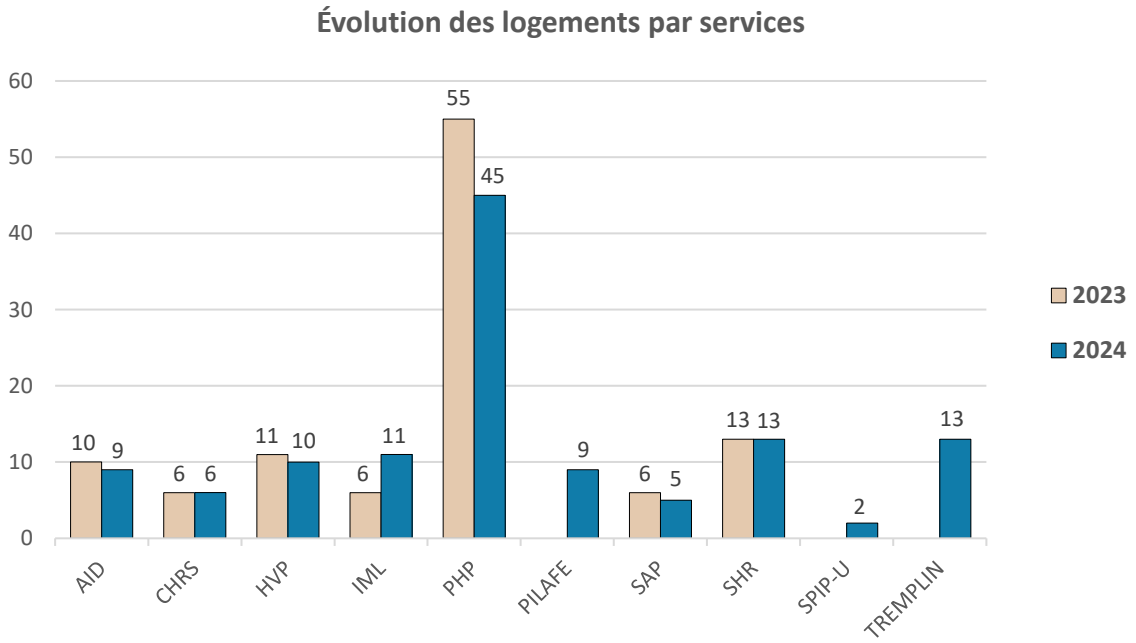
## b. Focus sur les logements à usage d'hébergement

**Répartition par typologie de logements**

| Typologie | Studio | T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre de logements** | 1 | 14 | 4 | 60 | 36 | 8 | **123** |

Au courant de l'année 2024, sur l'ensemble des nouveaux logements, nous avons rentré 1 studio, 1 T2, 11 T3, 6 T4 et 1 T5.

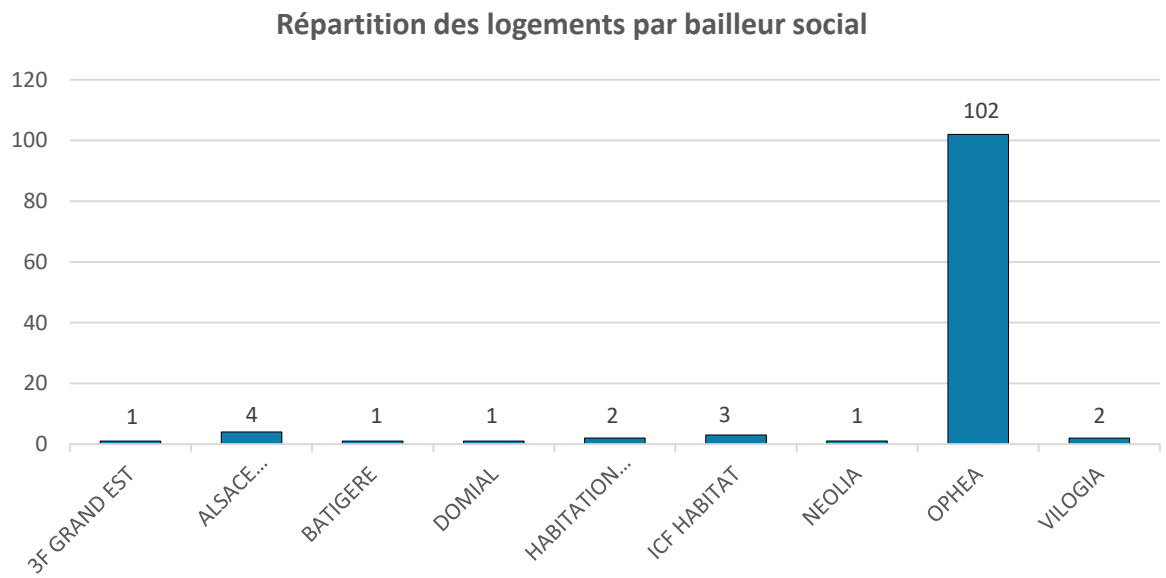


Les deux graphiques ci-dessus sur la répartition et l'évolution des logements nous permettent de faire plusieurs constats. Tout d'abord, hormis les nouveaux dispositifs ouverts durant l'année, nous pouvons constater une certaine stabilité pour la plupart des services entre 2023 et 2024, avec malgré tout une tendance à la diminution du nombre de logements.

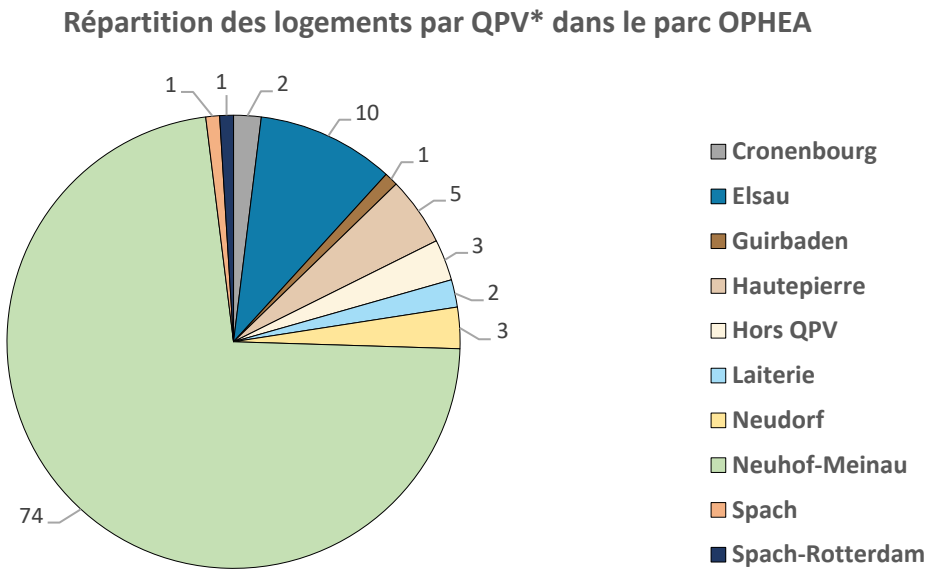
Lié à l'activité de nos structures, les logements ont connu une forte « mobilité interne » passant d'un service à un autre, augmentant ainsi les affectations pour l'un et les diminuant pour l'autre. C'est notamment le cas du nouveau dispositif TREMPLIN, lancé à la fin du 3ème trimestre : sur les 13 logements que compte le service au 31.12.2024, 8 d'entre eux étaient auparavant affectés à PHP et 2 à IML. De fait, sur l'ensemble des nouveaux baux signés en cours d'année, seuls 3 ont été fléchés sur ce dispositif. Autre nouveau service, ouvert en début d'année : PILAFE. 7 nouveaux logements ont été pris à bail sur l'année, dont 5 rien qu'au cours du 1er trimestre, et 2 logements ont été transférés d'autres services. Au 31.12.2024, le dispositif totalise donc 9 logements.

Le service IML, lancé en 2023, a également connu une évolution notoire : 5 nouveaux logements ont été pris à bail en cours d'année, portant le nombre total de logements à 11 au 31.12.2024. Il est à noter que parmi les 5 nouveaux baux, 3 ont été signés avec des bailleurs privés : 2 SCI et 1 particulier. Le service PHP quant à lui termine l'année avec 10 logements de moins au global. Toutefois, si l'on regarde dans le détail, les mouvements du parc locatif ont été beaucoup plus nombreux : sur l'ensemble de l'année, le dispositif a enregistré 4 nouveaux logements (dans le cadre des opérations de démolition/relogement), 10 transferts vers d'autres structures (dont 8 rien que pour TREMPLIN) et 4 résiliations. Malgré cette diminution, le service PHP reste le plus important d'ANTENNE, puisqu'au 31.12.2024 il totalise 45 logements sur les 123 à usages d'hébergement, soit 36.6% de notre parc locatif.




En 2024, l'association a pu ouvrir son parc locatif à 2 nouveaux bailleurs sociaux : Néolia et Vilogia. Toutefois, au regard de son patrimoine, OPHEA reste notre principal bailleur puisque sur les 117 logements mobilisés par l'association au 31.12.2024, il en totalise 102 (contre 92 en 2023), ce qui représente 87.2% du parc social.

D'un point de vue géographique, la quasi-totalité des logements se situent à STRASBOURG. Sur les 117 logements du parc social, la ville en concentre 111, contre 2 à BISCHHEIM et 4 à SCHILTIGHEIM.




**QPV = Quartier prioritaire de la Politique de la Ville*

Le graphique ci-dessus nous montre plus particulièrement la répartition des logements du parc OPHEA par quartiers classés prioritaires à STRASBOURG. Bien qu'on tende à diversifier les zones géographiques et à s'installer dans des quartiers moins sujets aux problématiques d'insalubrité et d'insécurité, le constat reste le même qu'en 2023 : le quartier Neuhof-Meinau concentre 74 logements sur les 102 que compte le parc OPHEA, soit 72.5% au total.

## c. Problématiques et axes d'amélioration

Au-delà du développement de l'activité de l'association qui aura nécessité une forte mobilisation sur toute ou partie de l'année, 2024 a principalement été marquée par un changement de tarification des interventions techniques effectuées par notre principal bailleur. En effet, en cours d'année, les contrats multiservices ont été résiliés ce qui a conduit à une forte réduction des interventions de maintenance dans les logements. De fait, pour assurer ces travaux, nous avons dû solliciter nos logisticiens dans le meilleur des cas, ou des prestataires externes selon la nature des interventions.

Les nombreuses interventions de réparations dans nos logements, tout service confondu, nécessitent aujourd'hui un suivi encore plus rigoureux. A cet effet, un travail sera entamé début 2025 pour améliorer nos outils internes afin de faciliter la gestion des demandes et permettre un meilleur suivi collaboratif entre les équipes, les logisticiens et le référent logement. De plus, l'état de salubrité de certains logements nous force à mener une vraie réflexion sur la nécessité de renouveler une partie de notre parc locatif. L'ouverture à de nouveaux bailleurs, qu'ils soient privés ou publics, est une première étape à ce travail de renouvellement.

Par ailleurs, les sinistres, bien qu'en légère baisse comparé à 2023, restent principalement liés aux dégâts des eaux. Les délais de traitement rallongés (entre constat, recherche de fuite, expertise et remise en état) nécessitent un suivi particulier qui peut s'avérer fastidieux et chronophage. Selon la complexité du dossier, un sinistre dégât des eaux peut mettre jusqu'à un an pour être clôturé.

Enfin, le travail de fond sur les différentes procédures entamé en cours d'année et mis de côté en raison de l'accroissement de l'activité et de la « gestion courante », sera finalisé au cours du 1er semestre 2025, pour une mise en application au mois de septembre.

# LE SITE MEINAU

## Le C.H.R.S. « L'Antenne Meinau »

## La Mission Justice
## (Service Aménagement de Peine et Service SPIP Urgence)

## Le Service Antenne Isolés Diffus sortants de prisons

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

## Le Dispositif S.E.U.I.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 de l'association Antenne comprend depuis le début de l'année 2024 quatre 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) ainsi qu'un nouveau service crée depuis le début de l'année 2024 : le service SPIP Urgence (SPIP U). Les travailleurs sociaux intervenant sur le site voient leurs postes mutualisés dans le cadre des permanences du bureau d'accueil et de la gestion des appartements où résident les personnes accompagnées.

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

Le site Meinau aura connu une année 2024 particulièrement dense et éprouvante. Nous avons été confrontés à une instabilité au niveau du personnel avec notamment une salariée en congé maternité qui n'a pas pu être remplacée ainsi qu'un salarié qui a été en arrêt maladie durant quatre mois. Ainsi, nous avons été en sous-effectif une grande partie de l'année (de janvier à septembre). Malgré cette situation, les salariés « valides » ont fait preuve de beaucoup de résilience et de solidarité entre eux afin de prendre les relais de leurs collègues absents et de garantir un accompagnement de qualité à chaque résident. Malgré une équipe éducative au complet à partir de la rentrée de septembre 2024, le site Meinau a été confronté à de nombreux mouvements de salariés à l'automne. En effet, trois membres de l'équipe ont choisi de poursuivre leur carrière professionnelle au sein d'autres services de l'association. Cela a nécessité de recruter de nouveaux collègues et surtout de recréer une nouvelle dynamique d'équipe. L'instabilité au niveau du personnel a surtout créé beaucoup d'incertitudes et a pu déstabiliser certains résidents accueillis. Plusieurs ont connu trois référents différents au cours de l'année 2024 ce qui n'a pas été facile à vivre pour eux.

Nous vous avons déjà fait part, ces dernières années, d'une augmentation des personnes 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. Plusieurs de ces résidents sont pris en charge depuis presque trois années faute de trouver des structures adaptées prêtes à les prendre en charge. Nous arrivons à y faire face grâce à la détermination et à l'engagement total de l'équipe éducative mais également en nous appuyant sur les partenariats que nous avons pu développer au niveau sanitaire : l'équipe mobile santé-précarité du CMP Pinel, des réunions d'analyses des pratiques avec la psychologue du CRAVS (Centre Régional pour les Auteurs de Violence Sexuelle), un travail de liaison avec les infirmières libérales intervenant à domicile, un partenariat avec l'équipe mobile santé de l'Escale Saint-Vincent avec une permanence mensuelle au bureau d'accueil. Nous avons également accueilli une psychologue cette année au sein de notre équipe qui intervient dans le cadre de la « Cellule de Soutien Psychologique aux Partenaires ». Ce dispositif, géré par l'association ARSEA permet l'intervention de psychologues au sein des structures d'hébergement et d'insertion.

Nous constatons également une augmentation, au sein de notre établissement, de personnes disposant du statut de réfugié depuis l'année 2022. Cette tendance se confirme d'année en année. 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 doit faire preuve d'inventivité afin d'accompagner ces profils et de trouver des moyens de communication (mise en place de cours de français par un stagiaire étudiant en FLE, Google traduction, utilisation de l'anglais voir de l'allemand, communication par signes…).

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

**Membres de l'équipe en 2024 :**

Mickaël GANGLOFF – Educateur Spécialisé - Coordinateur

Jean MINDER – Educateur Spécialisée
Camille ROUVROY - CESF (jusqu'au 22/10/2024)
Corentin TICHIT - TESF (à compter du 22/10/2024)

Mylène INTROIA – stagiaire Educatrice Spécialisée
Eponine CHABANNE – stagiaire Educatrice Spécialisée
Alysée BRIFFAULT – stagiaire Master FLE

## 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 Meinau 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 Meinau 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.

Le CHRS représente le service « historique » de l'association ANTENNE. Il a été créé en 1985. Il dispose d'une autorisation administrative de 15 ans. A ce titre, il représente le socle du site Meinau de l'association. Ce service central est mutualisé et fonctionne en lien étroit avec trois autres services :

- Le Service Aménagement de Peine (SAP) crée en 2007
- Le service d'hébergement de stabilisation (AID) créé en 2020/2021
- Le service de SPIP Urgence créé en 2024

Ces quatre services cohabitent en mutualisant et partageant, dans leur organisation et leur fonctionnement au quotidien, un certain nombre d'éléments humains et matériels.

# 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

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. 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 (Aide Sociale à l'Enfance)
- 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 souhaitions 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 différent 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 Soin, 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 relogement 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. 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 la prise en charge 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 évènements heureux (naissance, stabilité professionnelle et familiale). Ces éléments nous amènent à défendre une éthique qui est commune au sein des services de l'association Antenne : constituer un repère et garder notre porte ouverte. En quittant le centre d'hébergement, la personne accompagnée a acquis une « stabilité » plus grande et a fait l'acquisition de certains repères lui permettant de mieux évoluer en société et de mieux gérer un appartement.

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

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

## 5. 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

- Atelier sport/boxe tous les mercredis après-midi, cet atelier propose des séances d'initiation à la boxe, à des techniques de self-défense et de renforcement musculaire. Les séances sont ouvertes à tous et s'adapte au niveau de chaque personne accueillie.

- Investi pour des soirées barbecue durant l'été, le jardin devient « jardin de lumières » à l'occasion de notre fête de fin d'année.

- Marché de noël : Pour la première fois l'association a pu bénéficier d'un stand dans le village du partage au marché de Noël à Strasbourg. Cet événement fédérateur a permis de faire connaître l'association, de créer du lien entre les différents services, mais surtout d'associer les résidents aux différents ateliers de confection d'objets de décoration en bois destinés à la vente. Ils ont également participé à l'animation du stand aux côtés des salariés. (Vente de crêpes, pâtisseries du monde ainsi que des accessoires en laine fabriqué main par les usagers) Cette première fut une réussite et a suscité un engouement auprès de tous, les résidents ont apprécié les échanges avec les visiteurs du marché. L'envie de réitérer l'expérience est unanime.

- Sport : organisation de sorties vélo ou de jogging, salle de musculation, sorties marches, foot en salle, pétanque, pêche

- Activités jardinage dès le printemps avec la création d'un potager

- Activités Arts plastiques

- 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 menée 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 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 découvertes et de rencontres.

## 6. Le Conseil de la Vie Sociale

Cette instance, mise en place par la loi 2002-2, 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).

L'expression de la parole des personnes accompagnées s'illustre aussi par la mise en place d'une boite à idées, des enquêtes de satisfaction et par une volonté constante de prendre en considération leur parole.

# C. Analyse chiffrée et résultats 2024

L'analyse que nous proposons ici est basée sur une population statistique de 28 personnes hébergées en 2024.

En 2024, nous avons réalisé 6961 journées sur les 7320 budgétisées (soit un taux d'occupation de 95,10 %).

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 2023. Les délais de traitement de l'assurance puis la durée des travaux ne nous ont permis de rouvrir cette place qu'à partir du 6 février 2024. Ainsi, après la perte de 74 nuitées en 2023, 36 nuitées n'ont pu être pourvues en 2024 en raison de ce sinistre.

- Le taux de non-occupation correspond également au délai d'attente des orientations du SIAO lorsqu'une place est disponible ainsi qu'à la difficulté pour joindre et rencontrer les personnes orientées.

## 1. La situation du public à l'admission au C.H.R.S.

### Age des résidents

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| Moins de 25 ans | 15% | 10% | 15% | 25% |
| De 26 à 35 ans | 37% | 42% | 31% | 25% |
| De 36 à 45 ans | 23% | 24% | 31% | 25% |
| De 46 à 55 ans | 20% | 18% | 15% | 18% |
| Plus, de 55 ans | 5% | 6% | 8% | 7% |

Sur une base de 28 personnes accueillies au CHRS Antenne en 2024, les plus de 46 ans représentent sept personnes de notre effectif. Après avoir constaté durant les trois dernières années, une augmentation de cette catégorie d'âge, nous constatons cette année un nombre plus important de personnes de moins de 25 ans qui sont au nombre de 7. Ces catégories d'âge pouvant entraîner des prises en charge spécifiques représentent cette année la moitié de l'effectif.

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 autre orientation plus adaptée.

Bien qu'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 profils éclectiques. De fait, pour préserver l'équilibre collectif il peut nous arriver de refuser certaines orientations faites par le SIAO67.

## Nationalité des résidents

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| Française | 72% | 42% | 42% | 46% |
| Autres | 28% | 58% | 58% | 54% |

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 2024.

Cela résulte notamment d'une augmentation des orientations de personnes bénéficiant d'une mesure de protection internationale (réfugié ou bénéficiaire de la protection subsidiaire). Ainsi, cette année, 11 personnes bénéficiaient d'une de ces mesures sur un total de 15 personnes de nationalité étrangère.

## Niveau de maîtrise de la langue française

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| Débutant | 12% | 17% | 8% | 25% |
| Intermédiaire | 8% | 17% | 31% | 11% |
| Courant | 80% | 66% | 61% | 64% |

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 maitrise de la langue française très faible. Certains ont clairement un niveau débutant. Ce constat s'est encore amplifié cette année avec 25% de l'effectif qui a un niveau débutant.

N'ayant pas la possibilité de faire appel à des interprètes, 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.
- Sollicitant des structures spécialisées comme 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 administratif français.

Nous éprouvons des difficultés à les amener à suivre des cours de français et à entamer des formations plus intensives. Face au peu de présence au cours de français dispensé sur site, nous avons décidé de ne pas poursuivre temporairement cette initiative à la rentrée 2024.

Souvent pris par d'autres réalités (inquiétude pour la famille au pays, privilégier un accès à l'emploi pour des raisons économiques, scolarité limitée…), les résidents concernés ont des difficultés à mettre l'apprentissage de la langue comment élément central à leur parcours d'insertion. Afin d'affiner cette question et d'ajuster notre accompagnement, une réflexion est en cours et fera l'objet de journées de travail en 2025.

## Mode d'hébergement avant l'arrivée

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| Détention ou aménagement de peine | 31% | 25% | 27% | 18% |
| Alternance entre 115/rue/squat/tiers | 44% | 50% | 58% | 64% |
| Autres structures: hôtel, HDR, hospitalisation | 25% | 25% | 15% | 18% |

Nous constatons que le nombre de personnes sortant de prison et / ou d'aménagement de peine est en légère baisse cette année. Cependant, nous comptabilisons tout de même que sur l'ensemble de l'effectif passé en CHRS en 2024, 7 personnes sont considérées comme sortantes de prison (c'est-à-dire sorties de détention depuis moins d'un an). Certaines d'entre elles ont connu une période plus ou moins longue à la rue à leur sortie de prison avant de pouvoir bénéficier d'une prise en charge. Notre spécificité « sortant de prison » reste bien présente au sein de notre établissement.

18% des personnes admises ont bénéficié d'une prise en charge dans d'autres structures avant leur arrivée en CHRS. Un nombre plus important que les années précédentes des personnes accueillies (64%) a 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 avant leur arrivée. Contrairement aux personnes ayant bénéficié d'un accompagnement 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 mais aussi au niveau psychique. Cela implique une attention particulière de l'équipe éducative afin de permettre aux personnes de retrouver une certaine stabilité leur permettant de s'investir dans un parcours d'insertion. Cette période peut durer plusieurs mois tant les dégâts psychiques occasionnés sont importants après des mois d'instabilité.

## Situation professionnelle

### A l'arrivée :

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| Sans emploi ou formation | 80% | 42% | 50% | 57% |
| Avec emploi ou formation | 20% | 58% | 50% | 43% |

Nous avons pu constater qu'à partir de 2022, les pourcentages tendaient à s'équilibrer entre les personnes sans emploi et celles en activité. Cette tendance s'est confirmée 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 maitrise de la langue d'un niveau suffisant).

Pourtant, en 2024, nous constatons que le nombre de personnes sans activité à leur admission est en hausse. En effet, nous accueillons de plus en plus de réfugiés qui ne parlent pas le français ce qui ne facilite pas leur insertion professionnelle. A cela s'ajoute les personnes ayant connu des mois d'errance qui de fait se retrouvent également très éloignées de l'emploi.

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

- 1 personnes en Contrat à Durée Indéterminée (obtenu durant son passage en aménagement de peine au sein de notre structure)
- 3 personnes en Contrat à Durée Déterminée
- 5 personnes en formation (dont 2 en apprentissage)
- 2 personnes en contrat d'insertion
- 1 personne en contrat intérimaire

## Evolution de la situation professionnelle durant la prise en charge :

L'accompagnement vers l'insertion professionnelle concerne tout de même une grande partie de notre effectif. Nous avons constaté ci-dessus que 43% de l'effectif était 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 étaient en contrat d'apprentissage ont évolué vers un Contrat à Durée Indéterminée. Sur les trois autres personnes en formation à leur arrivée, deux d'entre elles ont accéder par la suite à un emploi via un Contrat à Durée Déterminée et des missions intérimaires régulières. La troisième personne a quitté la formation. Elle est, cependant, encore au début de sa prise en charge. Les trois personnes qui étaient en CDD à leur admission sont toujours en situation d'emploi de même que la personne ayant obtenu un CDI durant son passage en aménagement de peine. Les personnes en contrat d'insertion à leur arrivée ont vu leur contrat prolongé à plusieurs reprises et sont actuellement encore chez le même employeur. Enfin, la personne en contrat intérimaire a par la suite obtenu un CDI avant d'être licenciée.

50% des personnes sans activité professionnelle à l'admission (8 personnes/16) ont pu rentrer dans un parcours professionnel : cinq personnes ont pu accéder à un contrat d'insertion. Cependant, aucune d'entre elles n'a pu aller au bout de son contrat. Cela est révélateur de leur éloignement du monde du travail du fait de la fragilité de leur situation générale (addiction, troubles psychiques, parcours de vie chaotique…). De même, une personne a accédé à un CDI durant sa prise en charge mais s'est faite licencier par la suite. Enfin, un jeune homme est actuellement en parcours de formation.

A l'inverse, 8 personnes n'ont pu s'inscrire dans un parcours d'insertion professionnelle. La situation de deux d'entre elles est à relativiser en raison de la durée courte de leur prise en charge. Pour les autres, d'autres problématiques ont constitué un frein à leur accès à l'emploi (non francophones, problèmes d'addictions, dépression, âge avancé…).

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.

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 contrat d'insertion 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 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| Troubles psychiques et/ou psychiatriques | 22% | 27% | 27% | 15% |
| Addictions | 71% | 57% | 42% | 30% |
| Autres troubles (somatiques) | 7 % | 6% | 8% | 10% |
| Sans trouble ou problème sanitaire connu | NR | 10% | 23% | 45% |

Les 15% de personnes présentant des troubles psychiques et/ou psychiatriques à leur admission n'avaient aucun suivi médical adapté. Nous avons pu les accompagner vers un suivi psychologique (certains en CSAPA, d'autres auprès de la psychologue qui intervient au sein de notre établissement).

30% des personnes avaient des problèmes d'addiction constatées à leur admission. Aucune d'entre elles n'avaient de suivi dans un service d'addictologie. La moitié d'entre elles ont débuté un suivi régulier en CSAPA durant leur prise en charge.

Trois personnes ont des problèmes de santé somatique. Les trois sont suivies par leur médecin traitant. L'une d'entre elles est également suivie par un spécialiste. 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.

Sur l'ensemble des personnes accueillies en CHRS, beaucoup d'entre elles sont affectées par des troubles psychiques et d'addiction. L'accompagnement et l'accès aux soins représentent une part importante dans le travail réalisé dans la mesure où ces questions constituent souvent un des freins dans leur parcours d'insertion.

Concernant les huit personnes sortantes du CHRS en 2024, seules deux d'entre elles rencontraient des problématiques de santé. Pour la première, la prise en charge n'aura duré que trois semaines. La seconde par contre a confronté l'équipe éducative à une situation nouvelle nécessitant une mobilisation exceptionnelle au quotidien (cf. récit d'une situation sanitaire lourde ci-dessous). Les autres sortants de l'année 2024 n'avaient pas de problèmes de santé avérés.

**Récit d'une situation sanitaire particulièrement lourde**

Au moins de juin 2024, nous avons été confrontés à la dégradation extrême et subite de la situation sanitaire d'un résident pris en charge sur le service CHRS. Agé d'une soixantaine d'années et souffrant d'alcoolisme aigue et d'épilepsie, son état de santé s'est dégradé en quelques jours sans que nous ayons pu l'anticiper. Presque du jour au lendemain, sa mémoire s'est totalement détériorée. Par la suite, il a été diagnostiqué d'une maladie neurologique, l'encéphalite de Wernicke qui évolue vers le syndrome de Korsakoff, pathologie touchant souvent les personnes souffrant d'alcoolisme chronique. La maladie se présentait chez l'usager par des troubles neurocognitifs importants avec une désorientation temporo-spatiale. L'usager n'arrivait plus à se situer dans le temps et l'espace. Il n'avait plus de mémoire à court terme ce qui le mettait dans un état de vulnérabilité extrême dans le quotidien. Il pouvait mettre à mal sa sécurité et celle de ses co-hébergés. L'intéressé oubliait par exemple de se sustenter. Et quand il faisait la cuisine, il oubliait d'éteindre les plaques de cuisson. De plus, le risque de disparition était élevé car il ne pouvait plus sortir seul de son hébergement sans être accompagné pour réaliser les actes de la vie quotidienne comme faire les courses car il n'était plus en capacité de retrouver son chemin.

La situation a nécessité un accompagnement renforcé auprès du résident. Elle a mobilisé son référent mais également tous les travailleurs sociaux du site qui durant plusieurs semaines se relayaient auprès du résident dans la limite de ce que l'institution pouvait mettre en œuvre. La structure a su prendre en compte rapidement les difficultés de l'usager ce qui nous a permis de réadapter notre mode de fonctionnement. Nous passions le chercher quotidiennement sur son lieu d'hébergement pour le ramener au bureau d'accueil. Nous avons également pu compter sur la solidarité et la bienveillance de ses colocataires. Mais malheureusement, la situation a continué à se dégrader et nous a confronté aux limites de notre dispositif. Cela nécessitait une surveillance et une présence quotidienne dans les actes de vie élémentaires ce que la structure n'était pas en mesure d'offrir. Malgré la vigilance des uns et des autres, le résident a quitté son logement pour faire des courses et n'a pas réussi à le retrouver. Après un signalement de disparition, l'intéressé a été retrouvé par la Police après trois jours d'errance.

Face à cette situation à laquelle nous n'avons jamais été confrontés, nous avons sollicité les dispositifs existant afin d'apporter une réponse sanitaire à cette problématique. Ainsi, nous avons pris contact et avons accompagné le résident auprès de son médecin traitant et de son neurologue et avons sollicité l'aide du Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC), du SIAO et des équipes mobiles du CMP Pinel et de l'Escale Saint-Vincent. Malgré la mobilisation des différents intervenants, aucune hospitalisation n'a été rendue possible. L'équipe éducative s'est retrouvée désemparée et sans solution adaptée pour le résident. C'est alors notre Directrice qui a pris l'initiative d'accompagner le résident aux urgences de l'hôpital civil et de « forcer » son hospitalisation. Ainsi, il a pu bénéficier d'une prise en charge hospitalière sur le long terme et a été transféré à la clinique psychiatrique dans l'attente de trouver une place adaptée en EHPAD. Après que l'hôpital ait tenté de le renvoyer chez nous, nous avons décidé de mettre fin à sa prise en charge en CHRS ce qui a pu contribuer à consolider sa prise en charge hospitalière.

Un lien très fort s'est tissé au fur et à mesure de la prise en charge (d'une durée de deux ans) entre ce résident et les membres de l'équipe éducative. Être témoin de la dégradation de son état de santé et confrontés à nos limites d'actions et de possibilités, a été difficile à vivre pour l'équipe éducative. Là encore, l'engagement de chaque membre de l'équipe éducative, la solidarité des uns envers les autres nous ont permis de faire face à cette situation exceptionnelle.

### Situation familiale

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| Célibataire | 63 % | 66% | 61.5% | 57% |
| Marié/Concubinage | 1 % | 17% | 11.5% | 18% |
| Divorcé/Séparé | 36 % | 17% | 27% | 25% |
| Sans enfants | 60 % | 66% | 69% | 64% |
| Avec enfants | 40 % | 34% | 31% | 36% |

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 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 du public à la sortie du C.H.R.S.

### Logement

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| Logement autonome | 27% | 50 % | 23% | 25% | 38% |
| Retour vers la famille | 18% | 14 % | 7% | 12.5% | 0% |
| Aménagement de peine (dispositif placement extérieur ou semi-liberté) sans rupture de parcours | 9% | 14 % | 14% | 12.5% | 0% |
| Autres structures (Adoma / Hôpital / maison relais) | 9% | 0 % | 14% | 25% | 25% |
| Fin de prise en charge (départ volontaire ou exclusion) | 37% | 22 % | 35% | 25% | 37% |
| Décès | 0% | 0% | 7% | 0% | 0% |

Durant l'année 2024, nous avons eu huit sorties. Deux personnes ont obtenu un logement social avec l'appui d'une mesure ACD (Accord Collectif Départemental permettant d'être prioritaire au relogement).

Une troisième personne a accédé à un logement dans le cadre de l'intermédiation locative pour réfugiés. Cet accès fait suite à l'arrivée de sa femme et son enfant depuis l'Iran suite à une procédure de réunification familiale.

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

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

Nous avons également 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.

Enfin, une personne a été hospitalisée sur le long terme suite à une problématique de santé particulière.

## Ressources à la sortie

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| Salaire / stage rémunéré – ARE | 50% | 25% | 8% | 75% | 62% |
| RSA ou Garantie Jeunes | 23% | 40% | 64% | 25% | 38% |
| Pension d'invalidité ou AAH | 0% | 14% | 14% | 0 % | 0% |
| Sans resources | 27% | 21% | 14% | 0% | 0% |

La gestion budgétaire est un axe essentiel à travailler afin de pouvoir accéder à un logement. Les retards dans le paiement de la participation financière sont par exemple un des éléments nous permettant d'échanger et de travailler la question 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 ou des escrocs sur internet. 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. En 2024, nous avons essayé de convaincre un résident d'accepter une mesure de curatelle renforcée en raison d'une dégradation de sa santé mentale. Après un long travail avec lui, nous sommes arrivés à le convaincre d'accepter et y avons ajouté un signalement « adulte vulnérable » auprès du Procureur de la République afin d'appuyer cette demande.

Les personnes sortantes de notre Centre d'Hébergement et de Réinsertion Social, percevaient principalement un salaire (quatre personnes sur 8) et deux étaient bénéficiaires d'une allocation de France Travail (ARE et ASS). Deux personnes sur 8 sortantes du CHRS en 2024 étaient bénéficiaires du RSA. Il est à souligner qu'en 2024 toutes les personnes sortantes du CHRS Antenne avaient des revenus contrairement aux années précédentes dont une personne de moins de 25 ans qui avait un emploi.

## Pour conclure…

L'année 2024 aura été marquée par une importante instabilité au niveau des salariés avec une équipe éducative en sous-effectif une partie de l'année. En effet, il y a eu des absences de collègues en raison d'un congé maternité et d'un arrêt maladie de longue durée ainsi que des départs de collègues vers d'autres services de l'association.

Il a donc fallu recruter de nouveaux travailleurs sociaux alors que les métiers du social n'attirent plus (salaire médiocre, métier difficile, conditions de travail précaires…). Malgré la difficulté, nous avons pu accueillir des nouveaux collègues au sein de notre équipe qui ont su s'intégrer et s'adapter à notre fonctionnement très rapidement.

Malgré les absences et mouvements des uns et des autres, les membres de l'équipe qui étaient présents ont su faire preuve de persévérance et de solidarité pour permettre la continuité du service et la qualité de l'accueil et des accompagnements. Cet accueil quotidien dans nos locaux qui permet à la personne de se poser, de parler et de bénéficier d'une oreille attentive et d'un accueil que nous espérons chaleureux est central dans notre fonctionnement. C'est dans ces « petit moments » que nait le climat social de la relation éducative nécessaire à tout accompagnement.

L'accompagnement administratif, nécessaire à l'avancée concrète de la personne, s'inscrit dans une dimension humaine plus large et vient constituer un support à la relation éducative. La relation éthique de proximité de la personne permet au travailleur social d'aborder bon nombre de questions sans qu'elles soient perçues comme étant inquisitrices et par la même de permettre à la personne d'avancer, d'évoluer en toute « bienveillance » en suivant son rythme. L'engagement des membres de l'équipe, porté par un climat social favorable permet aux résidents d'évoluer dans un cadre bienveillant où chacun est considéré dans son individualité.

L'équipe éducative qui, au quotidien accueille et accompagne les personnes, est confrontée à des problématiques souvent complexes. Quelque fois le travailleur social se sent seul et démuni face à la difficulté qu'il peut éprouver dans l'accompagnement de 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. La situation sanitaire particulière (cf. récit d'une situation sanitaire lourde) vécue cette année illustre bien ces sentiments qui peuvent traverser les travailleurs sociaux.

Malgré les difficultés évoquées plus haut, nous avons également eu la satisfaction de voir plusieurs de nos résidents accéder à un logement (social, privé, résidence sociale, intermédiation locative) durant l'année 2024. Ainsi, trois jeunes hommes ont pu accéder à leur premier logement autonome. Un autre résident, ayant le statut de réfugié, a pu faire venir sa femme et son enfant depuis l'Iran dans le cadre d'une procédure de réunification familiale après une séparation de plusieurs années. Nous avons ensuite pu réorienter la famille vers un dispositif d'intermédiation locative pour réfugiés. L'aboutissement des prises en charge constituent des moments de joie pour les résidents mais aussi pour les membres de l'équipe qui voient leur travail valorisé. Finalité de la prise en charge, l'accès à un logement constitue une étape importante pour eux bien que cela puisse aussi créer de l'incertitude. Nous veillons toujours à les accompagner dans ce moment important et à leur laisser « la porte ouverte » même après la fin de leur prise en charge s'ils en éprouvent le besoin.

Les travailleurs sociaux sont en permanence confrontés aux évolutions des problématiques de notre société. Nous constatons depuis deux années une augmentation des orientations de personnes réfugiées sur nos services CHRS et AID. Malgré une présence sur le territoire français depuis plusieurs années, beaucoup d'entre elles ne maitrisent pas la langue française voire sont carrément débutantes. De ce fait, il est difficile de communiquer avec elles et donc de créer une relation de confiance qui est la base de notre manière de travailler. De plus, il est difficile de gagner leur confiance après un parcours migratoire qui a pu être traumatisant. Cela nécessite une adaptation constante des travailleurs sociaux et une capacité à innover pour créer un lien éducatif.

Ces constats nous obligent à nous réinventer, à questionner nos pratiques et notre fonctionnement. Nous nous sommes rendus compte que l'accompagnement social que nous proposons à ces personnes ne peut pas se formaliser de la même manière qu'avec le public auquel nous sommes habitués. Cela constituera un axe de travail important pour l 'année 2025. Des journées de travail sont prévues dès le début de l'année afin d'amorcer une réflexion sur la prise en charge de ce public spécifique et sur de nouveaux partenariats à mettre en place afin de pouvoir les accompagner au mieux dans leur parcours d'intégration à la société française.

# II. LA MISSION JUSTICE

**Membres de l'équipe en 2024 :**

Hélène ERNEWEIN – Cheffe de Service
Laurent PAQUE – Intervenant Social
Jérôme OTT – Apprenti Educateur Spécialisé (jusqu'au 31/12/2024)
Denis KRIEGER – Moniteur d'Atelier
Salahuddin SEDIGHI – Veilleur de nuit
Zeinalabedine SEDIGHI – Veilleur de nuit (jusqu'au 31/12/2024)

L'accompagnement des personnes placées sous main de justice a été la mission fondatrice de l'association Antenne en 1973. Longtemps cantonnée et mutualisée avec les activités du C.H.R.S. Antenne Meinau, cette mission a connu de nombreuses évolutions et adaptations ces dernières années. Les orientations des politiques publiques et les financements relevant du secteur de la solidarité ont amené progressivement une séparation des sphères de prises en charge : le C.H.R.S dont l'action était spécifique pour les personnes sortant d'incarcération s'est progressivement transformé en C.H.R.S. plus généraliste. De ce fait, les actions liées au secteur de la justice ont dû se recentrer. Cette situation a eu un impact organisationnel important. Afin de bien distinguer qui paie quoi et pour quelle mission, nous avons pris la décision de regrouper l'ensemble des actions ne relevant que de la prise en charge de personnes sous main de justice au sein d'une dénomination nouvelle : La Mission Justice.

La Mission Justice englobe à partir de 2024 :

- Le Service Aménagement de peine dans le cadre de mesures de placement extérieur
- Le Service SPIP Urgence (dispositif d'hébergement d'urgence spécifique pour les personnes placées sous main de justice)

## A. Le Service Aménagement de Peines

Une 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 (PE) 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 avec 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 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, indemnisations 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 (Juge d'Application des Peines). 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 :

## 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.

## Hébergement / 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 (5 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 emploi et / ou une formation :**

Le placement extérieur représente la mesure d'aménagement de peine dédiée aux personnes incarcérées les plus en situation de précarité, d'où la raison, pour les JAP de les confier à des prestataires sociaux reconnus pour un « savoir-faire » spécifique. Si « le travail » était au cœur des obligations ordonnées par le JAP, l'accompagnement global est désormais prépondérant.

Il vise, dans le respect des obligations fixées par le JAP et en lien avec le SPIP, à adapter les orientations aux besoins réels des personnes accompagnées. Si la personne est en mesure de travailler et / ou de suivre une formation professionnelle, nous l'accompagnerons en ce sens. Néanmoins, si elle en est très éloignée, nous orienterons la personne vers le dispositif le plus adapté.

**L'accès aux soins :**

Bien souvent une obligation de soin, voire parfois une injonction de soin, est actée par le JAP. Pour répondre à cette obligation, un accompagnement vers un médecin traitant ou vers une structure adaptée 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 ITHAQUE est également en place lorsque la situation le nécessite.

**Des activités de loisirs :**

- L'Association ANTENNE est adhérente à l'Association « Tôt ou t'Art » et peut, de ce fait, orienter les personnes dites en placement vers les salles de cinéma, le théâtre…
- L'association propose un petit déjeuner collectif 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, …
- 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 du 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 réalisé pour pallier ce manque.

## 2. Fin de la mesure placement extérieur

Un bilan personnalisé reprenant le déroulement de la mesure et les éléments de contexte socioprofessionnel est effectué, pour chaque PPSMJ, par la structure durant sa prise en charge. Ce bilan est remis au CPIP référent, qui fera également un bilan de son côté et transmettra les différents éléments au JAP. Ce dernier, en fonction des éléments transmis, pourra octroyer des remises de peine supplémentaires à la PPSMJ, lui accordant une fin de peine plus proche.

Si en 2023 nous avons pu constater une augmentation des fins de mesures liées à un retour en détention, à l'inverse, en 2024 nous constatons une baisse. En effet, en 2024, 22,7% des personnes accompagnées ont vu leur aménagement prendre fin suite à sa révocation ou une incarcération suite à de nouveaux faits, contre 28,6% en 2023.

## 3. Analyse chiffrée du placement extérieur

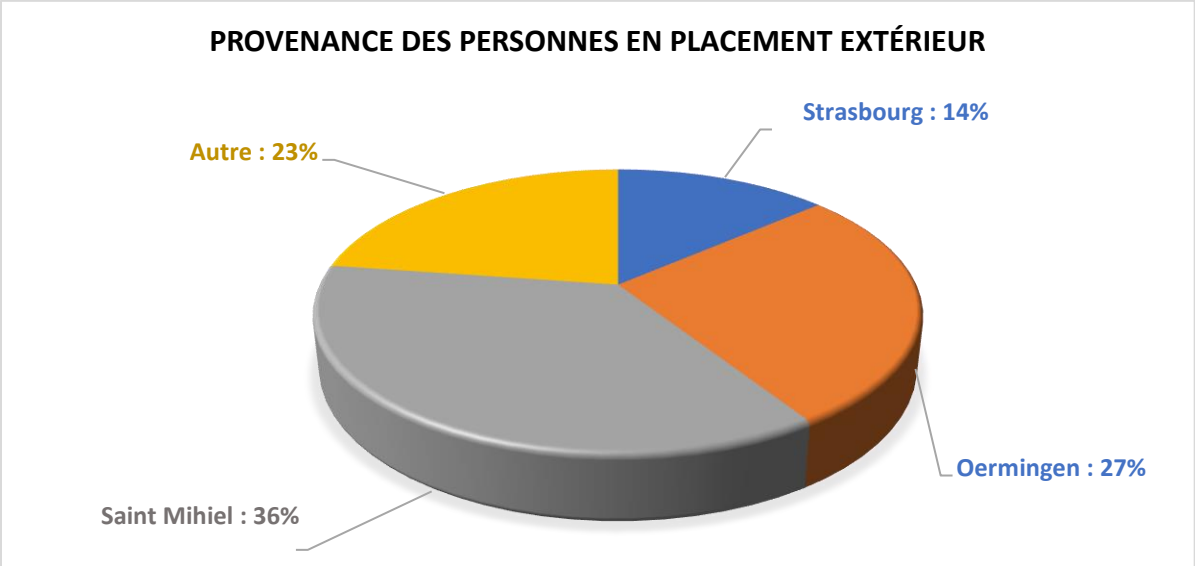
Durant l'année 2024, nous avons accompagné 22 PPSMJ sur le service de placement extérieur (contre 42 en 2023) pour une durée moyenne de 5 mois et demi. Parmi les 22 personnes, 10 personnes ont démarré la mesure de PE en fin 2023.

Contrairement à 2023, beaucoup moins de PPSMJ ont pu bénéficier d'une mesure de placement extérieur : sur 28 propositions d'accueil transmises, nous avons admis 12 nouvelles personnes soit 42% d'admissions contre 71,4% en 2023.

Cette forte diminution s'explique du fait que nous avons davantage souhaité anticiper les arrivées pour l'année 2024. En effet, en janvier 2024, nous avions déjà prévu les futures arrivées jusqu'à septembre 2024 avec un effectif total de 17 PE par mois. Or ce que nous n'avions pas anticipé, c'est l'éventualité de refus de la part des JAP pour ces propositions d'admissions, ni le fait que les détenus puissent revenir sur leur souhait de se rendre en PE à Antenne et optent plutôt pour un autre type d'aménagement des peines. L'information nous étant transmise très tardivement, nous n'avons pas pu admettre de nouvelles personnes à la place de celles qui ne sont finalement pas venues.

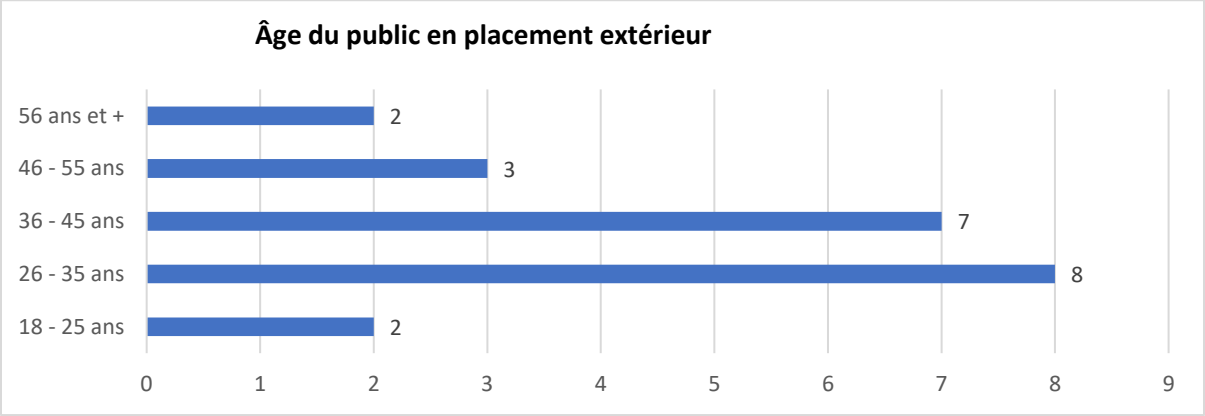
### La situation à l'admission

**Lieu de détention avant placement extérieur :**



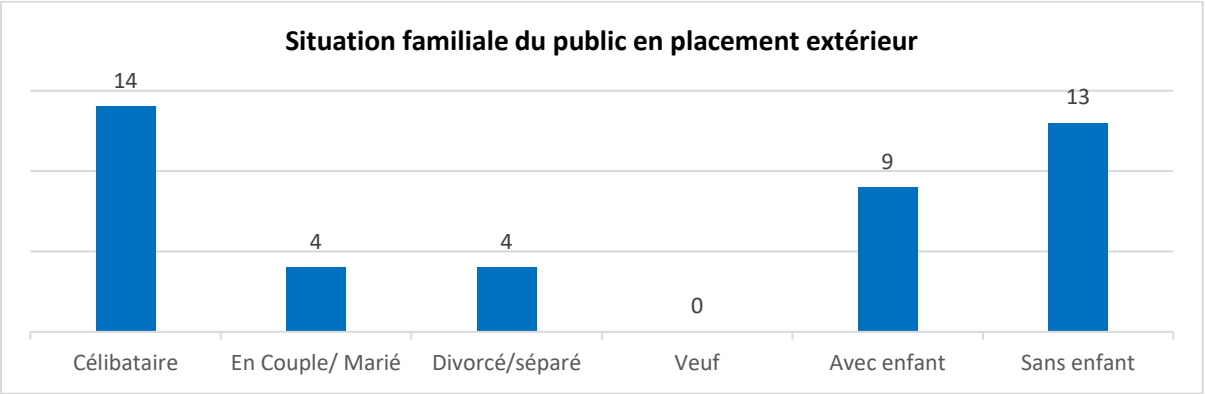

La grande majorité des personnes accueillies en placement extérieur étaient détenues dans le Bas-Rhin : 41% au total : 27% au centre de détention d'Oermingen et 14% à la Maison d'arrêt de Strasbourg. 36% des PPSMJ viennent du Centre de détention de Saint Mihiel et 23% d'autres centres de détention (Toul, Mulhouse…)

## Âge du public :



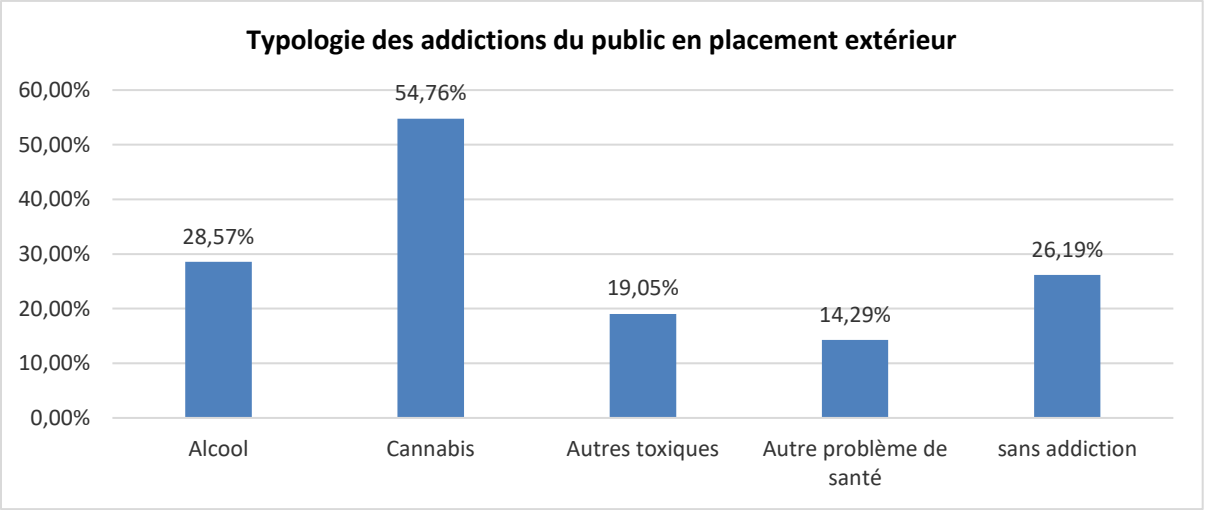

Nous avons accueilli en majorité des personnes âgées entre 26 et 35 ans, une tendance qui se confirme depuis plusieurs années. L'âge moyen est de 39 ans (le plus jeune avait 24 ans, le plus âgé 62).

## Situation familiale :




La majorité des PPSMJ (Personnes Placées Sous Main de Justice) sont célibataires. Parmi elles, 41% ont des enfants, néanmoins, elles n'ont pas tous de droits parentaux.

## Difficultés de santé :



Nous avons pu constater que bien plus de la moitié des personnes suivies a une addiction soit 77% du public pris en charge, que ce soit à l'alcool et/ou cannabis et/ou aux autres produits toxiques.

Par ailleurs, en 2024, 100% des personnes avaient une obligation ou une injonction de soin ordonnée par le juge à la sortie de détention dont pour 59%, assorti 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.

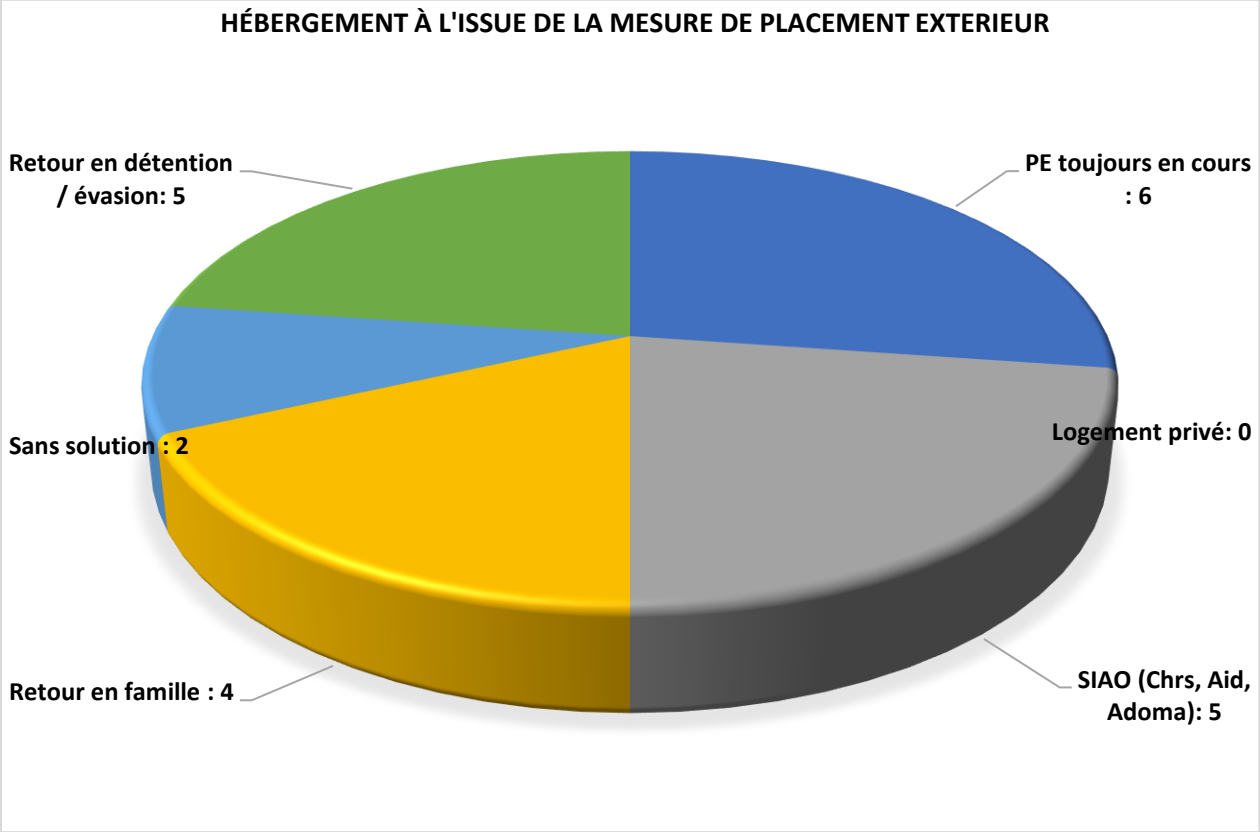
## La situation à la sortie

### Situation administrative :

| Documents administratifs | A l'arrivée | A la Sortie |
|---|---|---|
| Carte d'identité | 50 % | 86 % |
| Carte vitale | 50 % | 77 % |
| Complémentaire santé solidaire (CSS) | 64 % | 86 % |

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 :



| | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| Toujours en PE | 15% | 21% | 27% |
| Retour en famille | 31% | 24% | 18% |
| Logement autonome | 11% | 5% | 0% |
| Orientation du SIAO en structure | 14% | 10% | 23% |
| Retour en détention | 23% | 29% | 23% |
| Sans solution d'hébergement | 6% | 10% | 9% |
| 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. Si les années précédentes nous constations que la majorité des PPSMJ retournait en famille à l'issue de la mesure de PE, en 2024 nous avons davantage observé des orientations en structure d'hébergement via le SIAO une fois le PE terminé.

Parmi les PPSMJ prises en charge en 2024, 27% sont encore en placement extérieur et finiront la mesure dans l'année à venir.

Cette année, nous avons également pu observer une légère baisse dans le taux de retour en détention : 23% contre 29% en 2023.

## Ressources :

<table>
<tr><th colspan="2">Ressources</th><th colspan="2">A l'arrivée</th><th colspan="2">A la sortie</th></tr>
<tr><td colspan="2">RSA</td><td colspan="2">18%</td><td colspan="2">64%</td></tr>
<tr><td colspan="2">AAH</td><td colspan="2">9%</td><td colspan="2">9%</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Salaire</td><td>Intérimaire</td><td rowspan="4">19%</td><td>5%</td><td>14%</td><td rowspan="4">32%</td></tr>
<tr><td>Contrat d'insertion</td><td>5%</td><td>9%</td></tr>
<tr><td>CDD</td><td>9%</td><td>9%</td></tr>
<tr><td>CDI</td><td>0%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>En formation</td><td colspan="2">9%</td><td colspan="2">0%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Retraite / ASPA</td><td colspan="2">5%</td><td colspan="2">5%</td></tr>
</table>

Nous constatons que la mise à l'emploi est effective en passant de 19% à 32% de salariés à l'issue de la mesure de placement extérieur. Ceci s'explique par une hausse du nombre de personnes sortant de détention inscrit à une session de formation. En effet, en 2024, 9% 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.

L'ouverture de droits au RSA et à l'AAH est en baisse par rapport aux années précédentes, du fait de ces mises à l'emploi. En 2024, 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.

# 4. Analyse de la posture des personnes prises en charge

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

Concernant ces dernières, nous constatons que la longue peine de détention est l'occasion d'imaginer, de planifier la sortie et ce parfois pendant plusieurs années. A la sortie, le décalage entre leurs espérances et la réalité peut être compliquée à comprendre et à accepter, ce qui conduit à une baisse de motivation.

Nous constatons également une population carcérale de plus en plus jeune, ou du moins qui a connu la détention depuis leur majorité et parfois même avant. Leurs premières années de vie d'adulte ayant démarré en détention, leurs représentations du monde extérieur nous donne le sentiment qu'ils n'ont rien à perdre. L'octroi du placement extérieur n'est pas perçu comme une chance de recommencer sur de bonnes bases, mais simplement une opportunité de sortie anticipée. En ce sens, la transgression du cadre de la mesure est souvent l'objet d'un rappel des obligations de la part des magistrats et qui parfois amène à un retour en détention.

## Sur le lieu d'hébergement :

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

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

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

## Problématique hébergement :

Dans les appartements gérés par l'association, la cohabitation se fait à trois personnes. L'équipe doit prêter attention aux personnes partageant le même logement. Les difficultés de la vie en colocation doivent être prises en compte. Il est nécessaire d'accepter de faire des efforts et des concessions pour permettre le bon fonctionnement de la vie commune. L'équipe doit également veiller à rester à l'écoute des résidents notamment lorsque des tensions sont constatées au sein de la relation de colocation.

La gestion de l'hébergement est relativement chronophage et énergivore pour l'équipe éducative (gestion des conflits, débarrassage et nettoyage des chambres, réparations diverses …). Nous avons la chance d'avoir un moniteur d'atelier pour collègue qui nous aide dans ces démarches. Il s'occupe de la maintenance et de la logistique des logements. De par la spécificité de son poste et de son diplôme, il accompagne et encadre les résidents dans des réparations de dégâts qu'ils auraient pu causer.

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

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.

## Problématique santé :

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

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

D'autre part, 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 coup s'il est effectué par un psychologue privé.

Au quotidien, se pose également la question de notre aptitude à faire baisser les tensions dans le cas où plusieurs résidents auraient des manifestations agressives, comme cela a déjà été le cas. La proportion grandissante de personnes incarcérées pour des ''délits sexuels'' nous amène à questionner nos pratiques et nos formations. Pour pouvoir accompagner au mieux les personnes ayant commis ce type de délit et de prévenir la récidive, il nous manque trop souvent des partenariats avec des psychologues ou psychiatres acceptant de réaliser la part thérapeutique de ce suivi. Nombreux sont en effet les thérapeutes qui ne se sentent pas à la hauteur pour suivre des personnes ayant ces profils. De manière plus générale, c'est la question du relais qui est posée ici, et celle du travail en partenariat. Notre partenariat avec le Centre Régional d'Accompagnement des Auteurs de Violences Sexuelles nous a beaucoup apporté en ce sens. Nous remercions, par ailleurs 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 apporte des pistes de travail.

### Réajustement à venir :

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

Il n'en est pas moins vrai que cette année n'a pas été très favorable en termes d'accompagnements. En effet, 2024 a vu une baisse importante du nombre d'admissions et donc de prises en charges. Par ailleurs le déficit financier que connait l'association Antenne en 2024, s'explique principalement par le déficit colossal du Service Aménagement de Peine. Cela nous a amené à nous questionner sur la suite à donner à ce service et notamment les réajustements que nous pourrions mettre en place en 2025. Cela nous a permis de repenser le service et son fonctionnement pour l'année à venir.

# B. Le Service SPIP Urgence

Le service de SPIP Urgence est financé par la Direction Interrégionale des Services Pénitentiaires du Grand-Est, de ce fait le public cible dépendra de la justice. En effet, pour pouvoir accéder au service d'hébergement SPIP Urgence, la personne doit être placée sous main de justice durant toute la durée de sa prise en charge.

Il est à noter que cet hébergement d'urgence est une réponse immédiate aux situations de détresse. C'est une période de transition vers une consolidation de la réinsertion de la personne placée sous-main de justice (PPSMJ). Le but étant de limiter la récidive en tentant de pallier aux difficultés que la personne peut rencontrer en sortant d'une période de détention, notamment le fait de ne pas avoir de solution de logement /d'hébergement et de subir une sortie dite « sèche » et de se retrouver à la rue.

Le repérage du public se fait au niveau du SPIP 67 qui recense les différents profils qui nécessitent et demandent un hébergement d'urgence ainsi qu'un accompagnement social à l'issue d'une peine ferme et qui se trouvent sans domicile fixe. Les PPSMJ peuvent être originaires de la maison d'arrêt de Strasbourg, du Centre de Détention de Oermingen ou être déjà sorties de détention, mais toujours suivies par le SPIP 67 en milieu ouvert. La convention signée avec le SPIP 67 permet à 6 PPSMJ d'être prises en charge par Antenne pour une période maximale de 6 mois. Nous leur mettons à disposition 2 logements de 3 places chacun.

## 1. Orientation sur le dispositif

A l'issue d'une commission tenue par les SPIP et assistantes sociales (ASS) du SPIP, l'orientation d'une personne nous sera transmise ainsi qu'un bon d'hébergement précisant le nom du SPIP référent. Les assistantes sociales du SPIP nous transmettent généralement un rapport social et les coordonnées de la personne afin que nous nous mettions en lien avec elle.

Nous recevons la personne en entretien afin de lui expliquer les modalités de fonctionnement ainsi que le règlement intérieur, puis elle sera installée dans l'un des deux logements que nous mettons à disposition. Une convention d'occupation temporaire initiale de 3 mois est signée entre la PPSMJ et Antenne. Cette convention peut faire l'objet d'un avenant à hauteur d'un mois supplémentaire, et, jusqu'à 3 fois consécutives.

L'hébergement sur le dispositif SPIP Urgence, au même titre que tous les autres hébergements de l'association ANTENNE, est un hébergement en collectif. Il s'agit de deux appartements desservant 3 chambres individuelles, mais dont les communs (cuisine, salle de bain et toilettes) sont partagés. L'un est situé dans le quartier de l'Elsau et l'autre au Neuhof.

Un tableau bimensuel sera transmis aux ASS du SPIP. Il indique l'état d'avancement des démarches d'hébergement / relogement de la personne et la situation administrative à son arrivée à ANTENNE.
Durant la prise en charge, les travailleurs sociaux du service d'aménagement des peines tendent à assainir la situation sociale et administrative de la PPSMJ. Cependant, l'accompagnement est aussi centré sur la recherche d'une solution d'hébergement plus pérenne. Une demande d'hébergement auprès du SIAO (Service Intégré d'accueil et d'Orientation) est presque toujours faite, soit avant d'arriver à Antenne, soit en cours de prise en charge.

L'adhésion à l'accompagnement social conditionne la prise en charge de la personne. En effet, si la PPSMJ ne souhaite pas être accompagnée par un travailleur social, sa prise en charge sur le service de SPIP Urgence prendra fin. Une fin de prise en charge anticipée peut être actée en cas de dégradation, de violence, de non adhésion à l'accompagnement social, mais également si la personne ne dort pas dans le logement. Dans ce dernier cas, nous estimons qu'elle n'est pas dans une situation d'urgence et qu'elle a une autre solution d'hébergement.

La décision d'une fin de prise en charge peut être prise par Antenne ainsi que par le SPIP dans le cas où la PPSMJ ne s'y présente pas ou ne respecte pas ses obligations judiciaires.

## 2. L'accompagnement social réalisé

Tout comme pour le service de placement extérieur (PE), l'accompagnement social prend une dimension globale et généraliste. Nous nous appuyons sur les mêmes supports que pour les personnes en PE pour pouvoir avancer dans les démarches d'insertion. Bien souvent, elles ont des obligations judiciaires similaires, comme par exemple une obligation de soin, d'emploi et/ou de formation, mais surtout un suivi socio-judiciaire qui implique des rendez-vous réguliers chez le CPIP. Si elles venaient à manquer les rendez-vous auprès du CPIP, une révocation du sursis peut être actée et transformée la peine en peine ferme, une incarcération est alors possible.

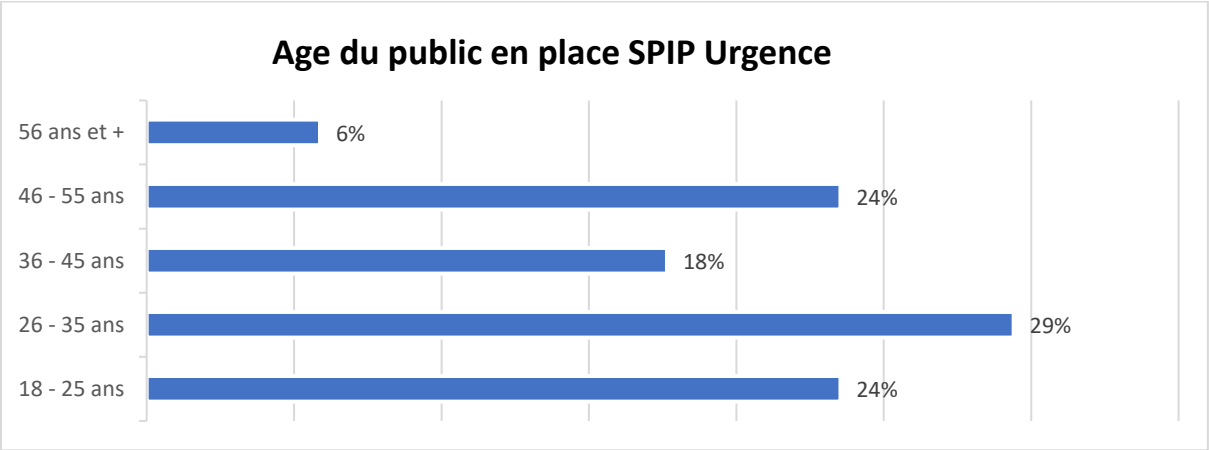
Les personnes prises en charge sur le service de SPIP Urgence peuvent également participer aux activités que nous proposons en placement extérieur (petits déjeuners collectifs, promenade de chiens via le partenariat avec la SPA, activités bricolage, jardinage, sport, sorties culturelles, etc.).

Lorsqu'elles arrivent sur le service et qu'elles n'ont pas de droits ouverts et se retrouvent sans ressources, nous pouvons leur accorder des tickets service afin qu'elles puissent faire des courses pour la semaine.

### Analyse chiffrée :

Au cours de l'année 2024, nous avons accompagné 17 personnes sur le service SPIP Urgence. Parmi ces 17 personnes, 6 seront encore dans le dispositif en 2025. Il est à noter que 3 d'entre elles arriveront au bout de leur accompagnement début 2025 (puisqu'elles sont arrivées entre juillet et septembre 2024) et les 3 autres finiront plus tard dans l'année, car elles sont arrivées sur le service en toute fin d'année 2024.

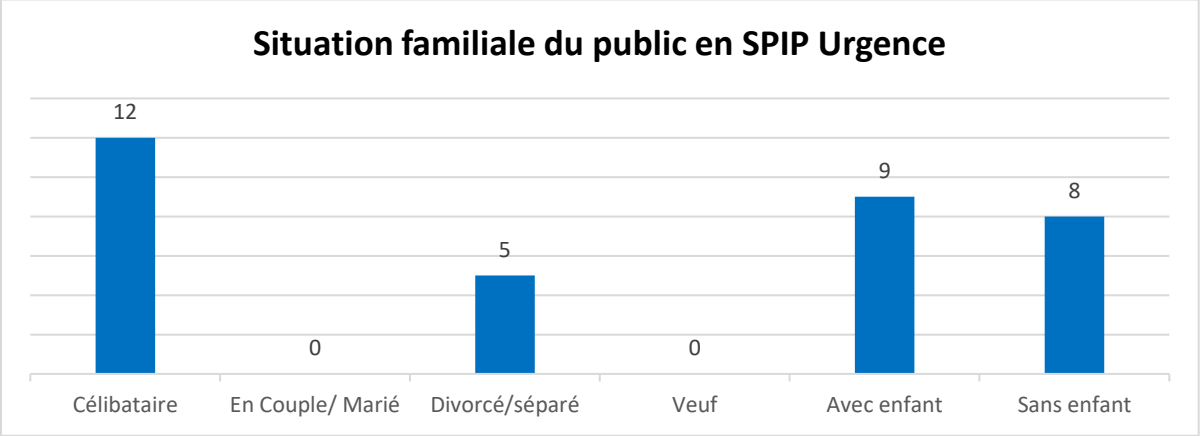
**Age du public accompagné :**




La moyenne d'âge des personnes prises en charge en 2024 est de 36 ans.

**Situation familiale du public accompagné :**

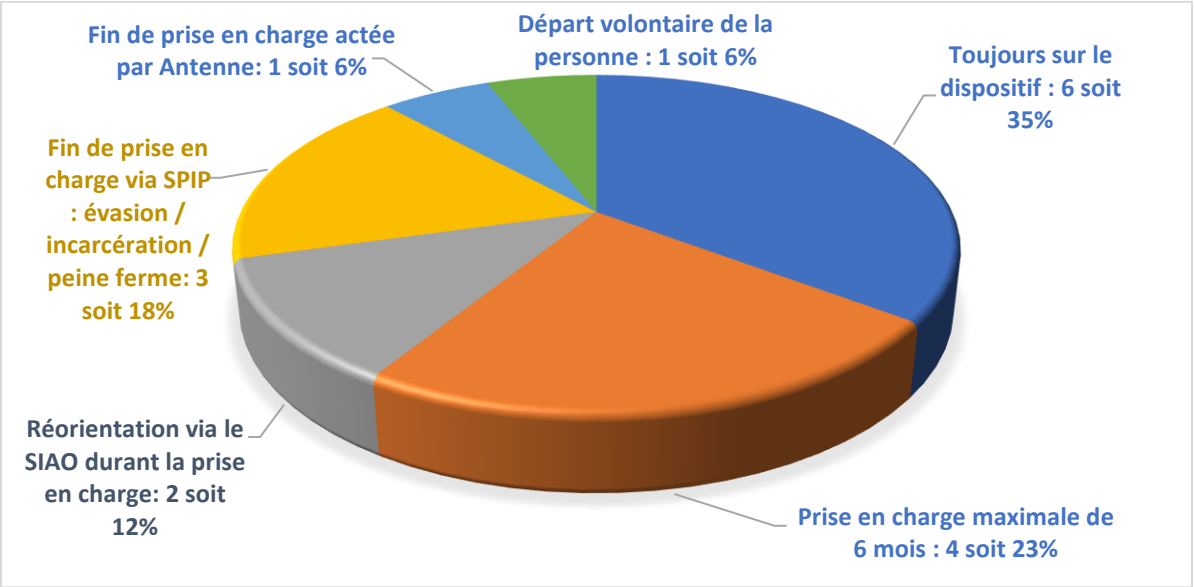
Si elles sont majoritairement célibataires ou séparées, il n'en est pas moins vrai que plus de la moitié des PPSMJ ont des enfants. Cependant, elles n'ont pas toujours de droits parentaux.




**Les sorties du dispositif :**

Parmi les 17 personnes accompagnées en 2024, 11 personnes ont quitté le service dans l'année. Parmi elles, nous avons pu observer que 4 sont allées au bout des 6 mois d'accompagnement, soit la période d'hébergement maximale. En revanche, à l'issue de leur prise en charge aucune solution d'hébergement n'a pu être apportée à deux d'entre elles alors que les deux autres ont obtenu un hébergement à la toute fin de leur prise en charge. Deux personnes ont été réorientées sur un service d'hébergement via le SIAO durant la période d'accompagnement et trois ont quitté le service, rattrapées par la justice. En effet, parmi ces 3 personnes, l'une a quitté l'hébergement d'elle-même, car était recherchée par les forces de l'ordre, une a été directement réincarcérée et la troisième personne a eu une peine ferme qui s'est ajoutée à son sursis probatoire. Cette dernière personne a eu la possibilité d'aménager directement sa peine (étant inférieure à 12 mois) et a été basculée sur notre service de placement extérieur. Nous avons également mis un terme à l'accompagnement d'une personne à l'issue d'une première période d'accompagnement de 3 mois. Nous n'avons pas renouvelé sa convention d'occupation, étant donné qu'elle n'adhérait pas à l'accompagnement proposé mais

également suite à des dégradations répétées dans le logement. Une des personnes prises en charge sur le dispositif a quitté l'hébergement d'elle-même, car le co-hébergement ne lui convenait pas.




Ainsi, en 2024 nous avons pu observer que la durée moyenne de prise en charge était de 3 mois.

**Les ressources du public accompagné :**

| Ressources | A l'arrivée | A la sortie |
|---|---|---|
| RSA | 18% | 53% |
| AAH | 6% | 6% |
| Salaire | 18% | 24% |

Les PPSMJ qui arrivent sur le service SPIP Urgence ne sortent pas toujours de détention, ainsi certaines ont déjà des droits au RSA ouverts, d'autres sont en situation d'emploi.

En 2024 nous avons constaté que la quasi-totalité des personnes orientées était en possession d'une pièce d'identité : 94%, ce qui facilite grandement les démarches d'insertion.

## En conclusion :

Après une première année de prise en charge de ce nouveau dispositif, nous pouvons d'ores et déjà dresser un bilan plutôt positif. Les besoins et demandes sont très présents chez un public stigmatisé et plutôt en marge de la société. Les premières démarches d'insertion peuvent démarrer en détention via les assistantes sociales du SPIP avant que les personnes ne nous soient réorientées pour que nous prenions les relais. Néanmoins, lorsqu'une personne arrive sur le service et qu'aucune démarche n'a été initiée par ailleurs, la période de prise en charge nous semble courte. La réalité du parc locatif et la situation du SIAO (qui est saturé) ne permettent pas toujours de trouver une solution d'hébergement ou de relogement pour les personnes accompagnées. Parfois, il ne s'agit que d'une question de temps. C'est pourquoi nous avons sollicité le SPIP 67 et avons demandé à modifier la convention pour l'année à venir afin de prolonger la durée de prise en charge. Nous passerons d'une durée maximale de prise en charge de 6 mois à une durée maximale de 9 mois.

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

**Membres de l'équipe en 2024 :**

Mickaël GANGLOFF – Educateur Spécialisé - Coordinateur
Elsa VETTER – EJE (jusqu'au 01/10/2024)
Marie LARCHUS-BODIN – ASS (jusqu'au 31/01/2024)
Maoulana OUMAR – Educateur Spécialisé
Thomas CHEYROU – Educateur Spécialisé (à partir du 01/07/2024)
Océann PALANTONNE – Intervenante Sociale (jusqu'au 01/11/2024)
Caroline GUENAL – TESF (du 14/10/2024 au 31/12/2024)
Denis KRIEGER – Moniteur d'Atelier

En 2024, 46 personnes ont été accueillies dans le cadre d'un hébergement de stabilisation au sein du service A.I.D. Nous comptons 10166 nuitées réalisées pour 10 980 attendues soit un taux de réalisation de 92,58 %.

## 1. Présentation du service de stabilisation A.I.D.

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'état 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 fortement précarisés et isolés qui relèvent du droit commun.

Contrairement au CHRS dont le statut relève du champ de « l'insertion », le dispositif AID est classé en tant qu'hébergement de stabilisation et relève du champ de « l'urgence ». Il a pour mission d'héberger temporairement des personnes sans-abri au titre de l'accueil inconditionnel.

L'inconditionnalité est le fondement du service de stabilisation. Il lui permet de se distinguer du cadre institutionnel propre au CHRS. Ce dernier requiert une insertion dans l'emploi plus imminente qui peut devenir un argument de décision du maintien ou du départ d'un résident de son hébergement. L'hébergement de stabilisation n'a pas d'exigence similaire. Il permet donc un accueil de plus long cours pour des personnes dont les difficultés sont telles qu'une projection vers l'emploi à court terme risquerait d'être vouée à l'échec et pourrait avoir un effet délétère. Les personnes accueillies sur un hébergement de stabilisation ont souvent vécu de nombreuses années dans la marginalité et envisager son issue est une démarche non linéaire et de longue haleine. La durée de l'accueil et de l'hébergement au sein de l'établissement est peu déterminée et peut être prolongée.

Un accompagnement et une action sociale sont élaborés par les professionnels de différents métiers du social. L'équipe qui est pluridisciplinaire est mutualisée et accompagne tant les résidents pris en charge par le service de stabilisation que ceux occupant des places CHRS. Par la recherche constante d'une relation aidante, éducative, protectrice, directrice, structurante et qui permet de prendre soin, les professionnels ont le souci d'un cadre porteur de sens. Ils aident également les résidents dans les démarches d'accès aux droits et dans leur recherche d'un logement ou d'une structure d'insertion plus adaptée. Le service est soumis à un régime de déclaration et financé sous la forme de subventions annuelles.

L'ouverture de ce service et sa construction progressive jusqu'à aujourd'hui s'est faite dans un contexte d'incertitude et d'instabilité qui a induit plusieurs points de bascule dont voici un descriptif dans un ordre antéchronologique :

- Fin 2024, l'équipe prend un nouveau virage structurel : le SAP et le CHRS / AID doivent se séparer à partir de début 2025. Cette décision est prise par la direction sur la base d'un constat d'essoufflement de la logique d'unification des services jusque-là en place. Cela laisse apparaître l'opportunité d'avoir une réflexion de fond au sujet de la direction commune de l'équipe CHRS / AID, des valeurs et des pratiques professionnelles de chacun. Parallèlement, une dernière vague de départs de 3 membres de l'équipe a lieu notamment dans le cadre de l'ouverture d'un nouveau service d'Antenne (SEUIL) au sein de nouveaux locaux associatifs également à la Meinau.

- En 2024, dans la continuité de 2023, l'hébergement de stabilisation au même titre que le CHRS et le SAP sont impactés par les départs progressifs (changements de postes en interne et départs de l'association pour des raisons diversifiées) de plusieurs professionnels qui avaient souvent su y construire avec le temps, des places importantes dans l'équipe et auprès des résidents accueillis.

- Depuis 2021, le quasi doublement de l'effectif des résidents des services du site et de celui du personnel. Le doublement du personnel a rendu nécessaire une réorganisation de la répartition des locaux. Malgré celle-ci qui était voulue la plus logique possible, l'équipe s'est trouvée à l'étroit au sein des locaux de la rue du Général Offenstein.

- Ces dernières années, la nécessité pour les professionnels d'être mobiles s'accentue. En effet, les appartements où sont accueillis les résidents sur le mode du « diffus » ne se situent plus exclusivement à proximité de nos bureaux dans le quartier de la Meinau mais s'étendent plus largement sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg (Neuhof, Koenigshoffen, Hautepierre, Elsau).

- L'affluence d'un grand nombre de personnes en situation de grande précarité sur un même service a complexifié l'appréhension du quotidien. La multiplication des conflits entre résidents, les dégradations commises au sein des logements ou encore le travail auprès de personnes avec une situation sanitaire très dégradée ont constitué une importante charge de travail et accentué une logique de gestion des personnes et des appartements sur la base d'interventions plus courtes et forcément moins cliniques.

- Un important travail de lien et/ou médiation entre les résidents/bailleurs/voisinage a été mis en œuvre par les travailleurs sociaux, afin de favoriser l'intégration de personnes fortement précarisées au sein d'appartements qui ne sont pas situés en zone sensible.

Cette prise en compte complexe du quotidien a fini par prendre le pas, quelques fois, sur le suivi individuel des personnes. De fait, en lien avec la DDETS (Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités) et le SIAO67, nous travaillons fréquemment sur la réorientation de certaines personnes vers des établissements qui, en plus d'être adaptés à leurs besoins, nous permettent de préserver un climat social qui soit supportable pour notre institution et ses professionnels comme pour les résidents. 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 de l'incarner à la hauteur de nos possibilités, en veillant à ce qu'il ne compromette pas la capacité des professionnels à endurer et intégrer les difficultés parfois massives de certains résidents. Ceci dans le but de continuer à proposer un accueil digne et équilibré aux personnes les plus vulnérables.

Ce travail a permis d'élargir notre possibilité d'accueillir des personnes rencontrant des problématiques plus diversifiées. Au-delà des personnes sortant de prison ou vivant depuis longtemps dans une grande précarité, le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) nous dirige désormais d'autres personnes aux profils variés. Par exemple, nous accueillons autant des jeunes de moins de 25 ans que des réfugiés ou des personnes ayant accès à des protections spécifiques, ainsi que des individus ayant traversé des périodes de ruptures. Cette diversité nous aide à mieux organiser notre quotidien et à offrir un accompagnement plus attentif à certaines problématiques sociales, éducatives, médicales...

Cette adaptation nous a permis d'avoir une pratique d'accompagnement qui permet une mise au travail, voire une possibilité de mise à distance des problématiques pour celui qui les subit. Pour les professionnels, elle est également l'opportunité de mieux les comprendre. Cette pratique passe par une entrée en lien progressive, sans prérequis, afin d'établir un recueil de l'histoire de la personne et d'un diagnostic de ses difficultés et de ses besoins sur la base d'observations empiriques. Conjointement à cela, l'action se met en place de manière très ouverte et permet notamment d'envisager ou de renouer avec une vie, notamment sociale plus stable et épanouissante puis d'une insertion éventuelle dans l'emploi, et un accès à un lieu de vie protégé ou dans un appartement plus classique.

Via le SIAO67, pour des raisons spécifiques, il peut arriver que la personne soit réorientée vers d'autres dispositifs, potentiellement plus adaptés.

## Les orientations effectuées par le SIAO en 2024 :

L'orientation des personnes accueillies est effectuée par le SIAO67 à partir des préconisations faites par les travailleurs sociaux « référents » qui les accompagnaient précédemment (assistants sociaux de secteur, conseiller en insertion et en probation de la maison d'arrêt, référents RSA, travailleurs sociaux intervenant en hôtel, etc…). 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 lui expliquer nos modalités d'accueil et de fonctionnement mais également d'échanger autour de ses difficultés et de ses attentes et de voir si une compatibilité réciproque est envisageable. Suite à cet entretien, la situation est évoquée en réunion d'équipe et, sous l'autorité du cadre de service, une décision est prise quant à l'admission de la personne.

Au cours de l'année 2024, 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 qui n'ont pas donné suite à une admission, 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 d'accueil et d'hébergement

Les conditions d'accueil et d'hébergement sont similaires à celles du CHRS à l'exception des éléments précités : souplesse pour la durée de l'accueil et de l'hébergement au sein de l'établissement, principe d'inconditionnalité de l'accueil et insertion professionnelle non corrélée au prolongement de l'hébergement.

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.

Comme pour le CHRS, l'accompagnement social qui est proposé est une composante de l'action sociale globale portée par l'équipe, à côté notamment de l'accueil au local de la permanence et des ateliers collectifs.

Le service AID accueille des personnes qui sont théoriquement plus vulnérables qu'en 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 poser, se ressourcer, entamer des soins (se stabiliser) avant d'être à même d'envisager un futur meilleur pour elles.

En effet, beaucoup d'entre elles ont connu un long parcours à la rue. De ce fait, elles connaissent souvent d'importantes problématiques sanitaires et n'ont pas de suivi médical. Ces personnes nécessitent donc d'être accompagnées de manière plus soutenue. Cela ne pourra se mettre en place que si est initié et entretenu un lien de confiance avec elles sur la durée. La confiance des résidents, notamment ceux qui ont pu rencontrer de nombreuses institutions au fil d'une vie d'errance, demande à minima plusieurs mois pour être tissée et n'est jamais complètement acquise.

Une aide alimentaire est octroyée ou non sous forme de tickets services sur la base des revenus effectifs de la personne (de 0 à 6 tickets de 5 euros par semaine). En effet, certaines personnes n'ont pas de ressources, sont en rupture de droit ou ont moins de 25 ans et sont inéligibles au RSA.

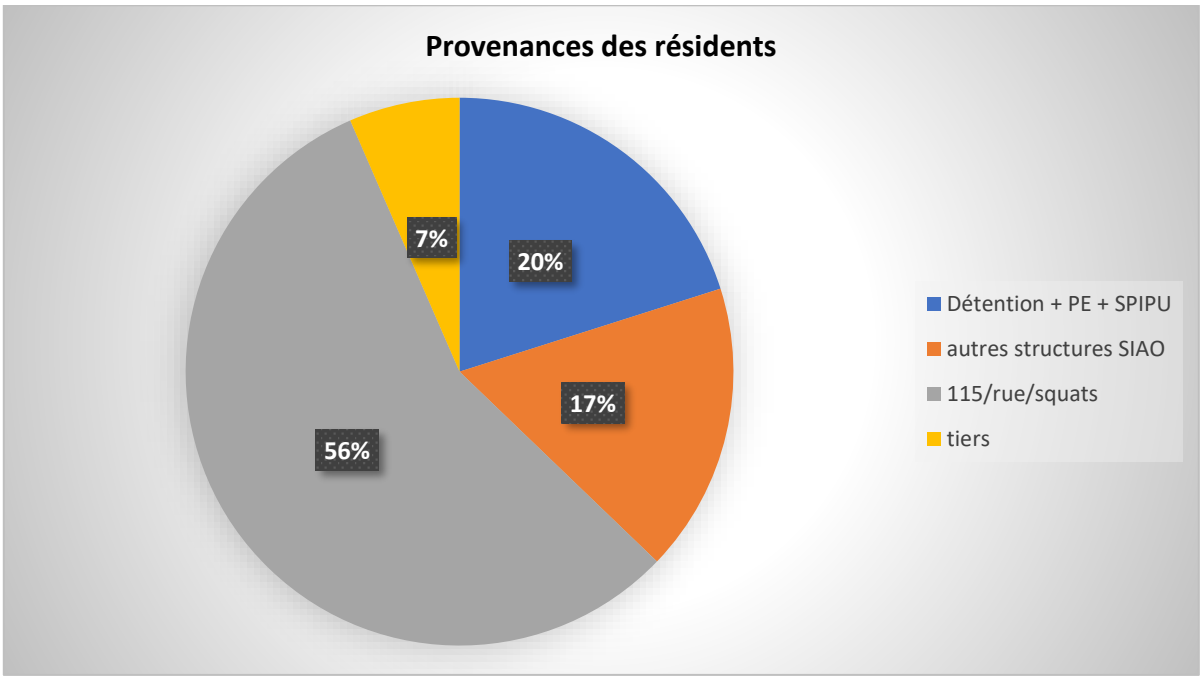
Une petite réserve d'épicerie a également été mise en place au sein de l'établissement permettant à la personne d'avoir de quoi se nourrir quand les autres dispositifs d'aide alimentaire ne peuvent pas répondre favorablement à leur demande. L'idée est que chaque personne puisse toujours avoir de quoi manger peu importe la situation dans laquelle elle se trouve. Sans que ça puisse rendre les usagers dépendants vis-à-vis de cet outil, chaque travailleur social référent travaille avec les résidents concernés pour les orienter vers d'autres services où l'on travaille la gestion budgétaire.

## 3. Les personnes accueillies

L'orientation des personnes accueillies est effectuée par le SIAO67 à partir des préconisations faites par les travailleurs sociaux « référents » qui les accompagnaient précédemment (assistants sociaux de secteur, conseiller en insertion et en probation de la maison d'arrêt, référents RSA, travailleurs sociaux intervenant en hôtel ou en accueil de jour, etc…).

Il s'agit d'hommes isolés, relevant du droit commun. La majorité des résidents sont dans une précarité si forte qu'elle altère parfois complètement la possibilité qu'ils pourraient avoir de prendre soin d'eux au quotidien, d'habiter un appartement et de s'en occuper, d'avoir une vie sociale satisfaisante et des comportements sociaux généralement admis. Le service AID se destine à des personnes qui, en raison d'un long parcours d'errance (de rue, sortant de prison ou de prise en charge hôtelière…) tendent à cumuler plusieurs problématiques (par exemples addictologiques, psychiatriques, économiques, familiales…).

## La provenance des personnes accueillies :




46 personnes ont été dans l'effectif des résidents du service de stabilisation sur l'année 2024 dont 16 personnes admises au cours de l'année contre 18 en 2023.

Sur toutes les personnes comptées dans l'effectif du service en 2024, 20% d'entre elles sortent de prison ou d'une mesure d'aménagement de peine (pour 43% en 2023). En 2023, 20 personnes étaient en détention (en prison ou en aménagement de peine). En 2024, ce chiffre a diminué pour passer à 9 personnes.

17% de l'effectif, à savoir 8 personnes proviennent d'autres structures SIAO.

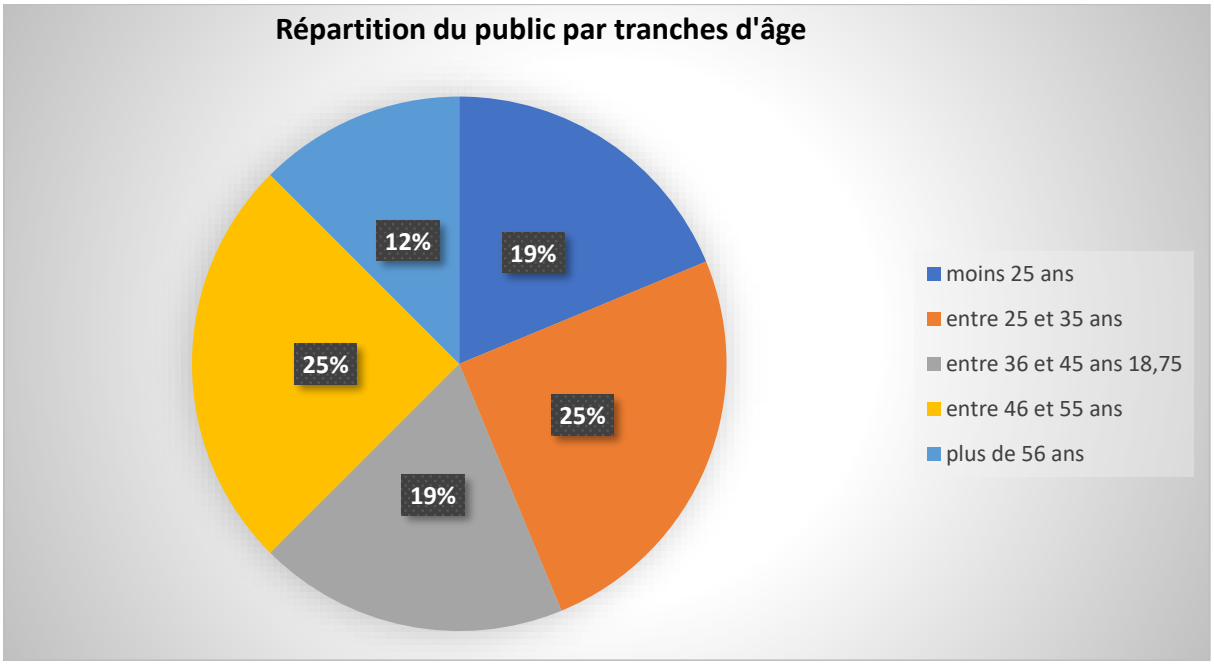
La plupart des 46 personnes (56%) sont des personnes en provenance de la rue ou de squats (3 personnes ont fait appel au 115).

Enfin, environ 6.5%, soit 3 personnes résidaient chez des 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.

En 2024, le pourcentage de personnes issues de la catégorie 115/rue/squat a plus que doublé par rapport à 2023. L'on peut constater que les personnes accueillies sur de l'hébergement de stabilisation au sortir des confinements pour libérer les hôtels réquisitionnés à ce moment, sont peu à peu parties pour être remplacées par des personnes issues majoritairement de la rue.

Concernant les personnes issues de la catégorie détention + PE + SPIPU, le pourcentage a diminué de moitié par rapport à 2023. Cela pourrait également s'expliquer par la fin progressive du séjour des personnes accueillies suite au phénomène de désengorgement des prisons dans les hôtels au moment de la création du service au sortir du premier confinement en 2020. De plus, l'équipe a dû se positionner pour préserver un certain équilibre vis-à-vis des provenances des personnes qu'elle accueillait. Nous observons donc un transfert de la grande précarité, qui était liée à la sortie de détention, vers des problématiques de personnes ayant été, pour certaines de manière prolongée, dans la rue et/ou en errance.

## Age et situation familiale des personnes accueillies :




- Âge minimum (plus jeune) : 19
- Âge maximum (plus âgé) : 61

Entre 2023 et 2024, la répartition des tranches d'âges est restée globalement similaire.

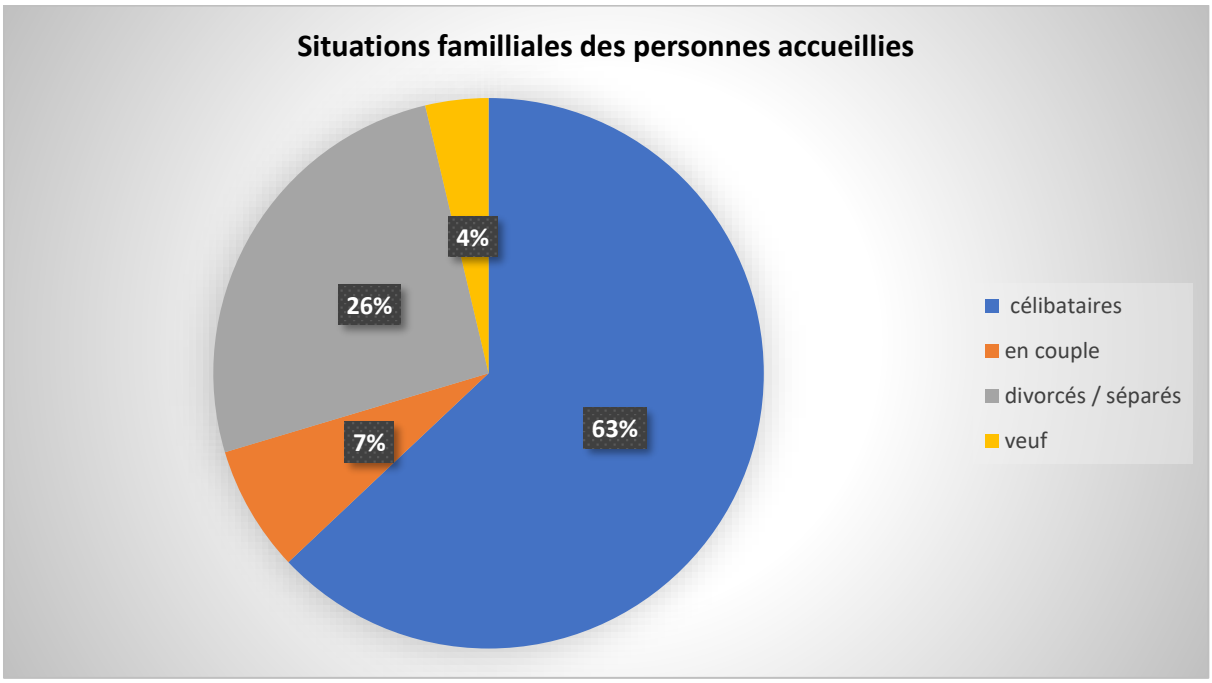
19% de l'effectif en 2024 sont des personnes ayant moins de 25 ans, ce qui correspond à 9 personnes. Cette catégorie d'âge nécessite un accueil particulier et généralement long car les personnes ont souvent une histoire marquée par des ruptures dès le plus jeune âge et ont été accompagnées par l'Aide Sociale à l'Enfance.

Pour ces personnes, la confiance et la fiabilité inhérente à un cadre éducatif cohérent est un travail de longue haleine pour des jeunes gens qui ont connu des ruptures notamment affectives pendant leur jeunesse. Elles sont souvent sans diplômes ni formation et surtout sans ressources.

6 résidents passés par le service AID en 2024 ont 56 ans et plus, ce qui représente 12% de l'effectif. Nous avons pris l'habitude d'accueillir des personnes vieillissantes.

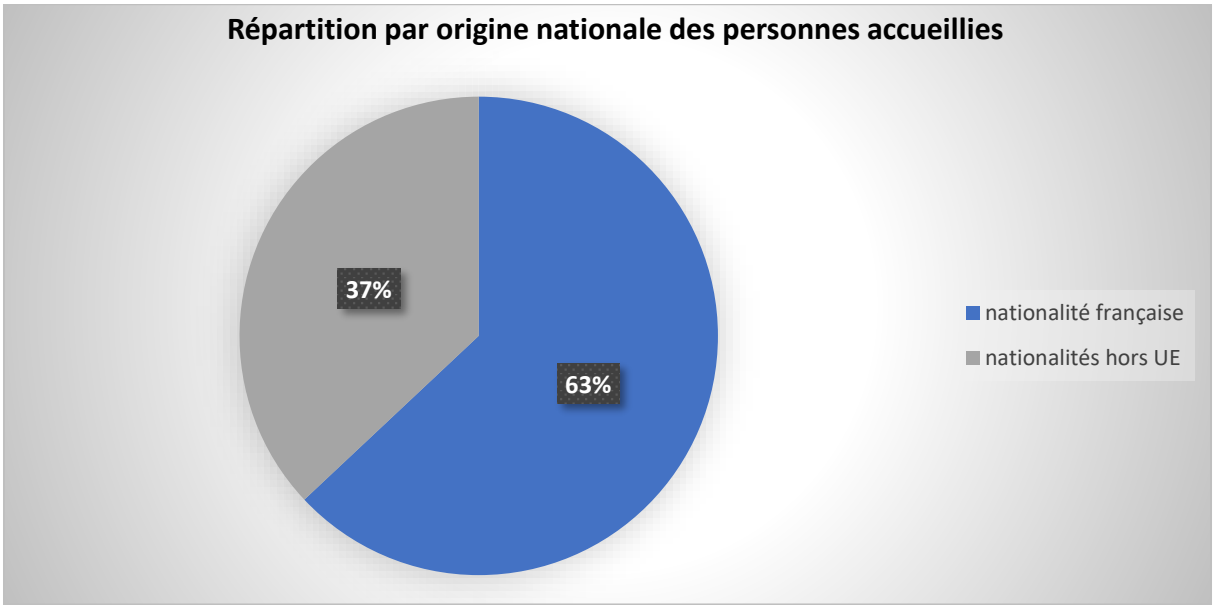
Nous avons pris conscience à travers certaines situations ces dernières années que pour les personnes les plus âgées de l'établissement, les difficultés sont généralement les plus ancrées. En effet, elles ont évolué une grande partie de leur vie d'adulte dans une grande marginalité et y sont bien enracinées.

Ce constat induit nécessairement les questionnements à propos de nos pratiques d'accompagnement. Cela met en exergue les limites actuelles de l'équipe car ces résidents nécessitent souvent une présence soutenue dans le quotidien.



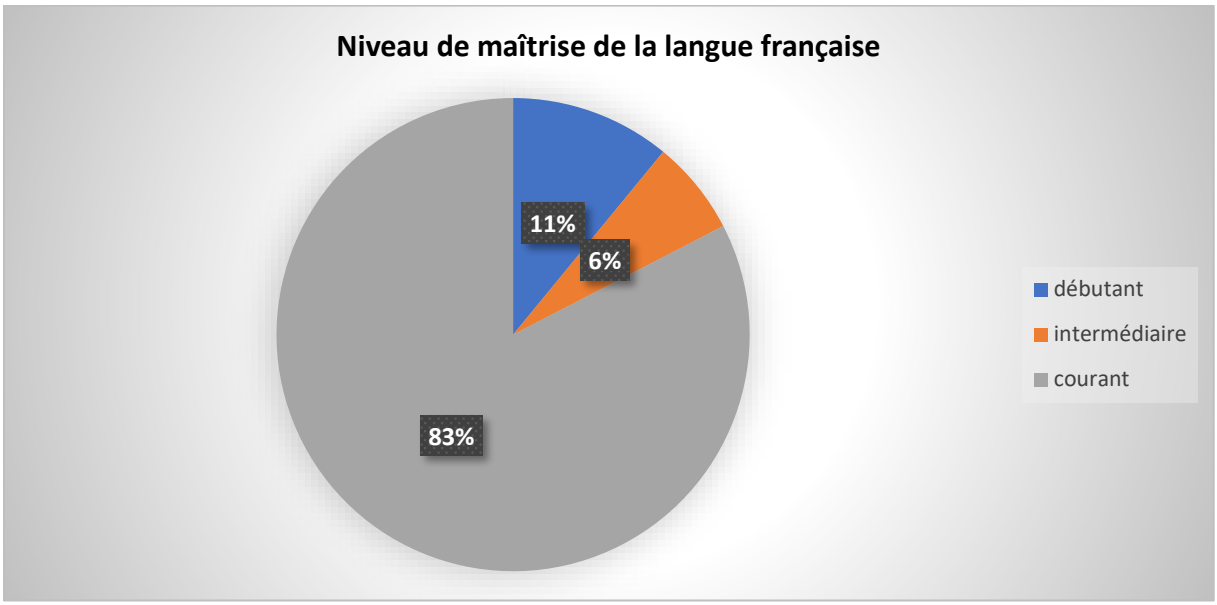

Comme nous pouvons le constater, la majorité (63% soit 17 personnes) des résidents est célibataire. 26% de l'effectif se déclarent « séparé ou divorcé ». Deux personnes déclarent être en couple. Une personne est veuve. L'isolement social et/ou affectif peut expliquer la grande majorité de personnes célibataires au sein des personnes accueillies en hébergement de stabilisation.

## Nationalité et niveau de français des personnes accueillies :



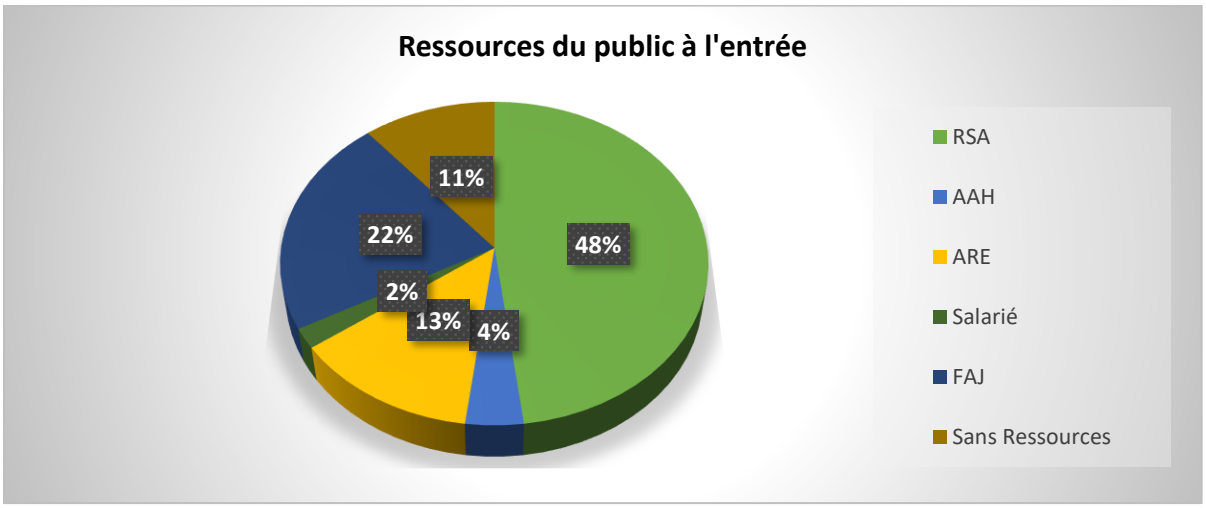

Nous pouvons constater ci-dessus que 63% des hébergés sont de nationalité française, ce qui correspond à 29 personnes. Il est cependant constaté que 37% des personnes sont d'origine étrangère hors union européenne, soit 17 personnes. Parmi elles, 9 bénéficient d'une protection internationale

(BPI) par le biais du statut de réfugié ou bénéficiaire de la protection subsidiaire. 1 personne n'a pas le statut BPI mais est reconnue ancien mineur isolé (MNA). Le nombre de personnes bénéficiaires d'une mesure de protection internationale est en constante augmentation.



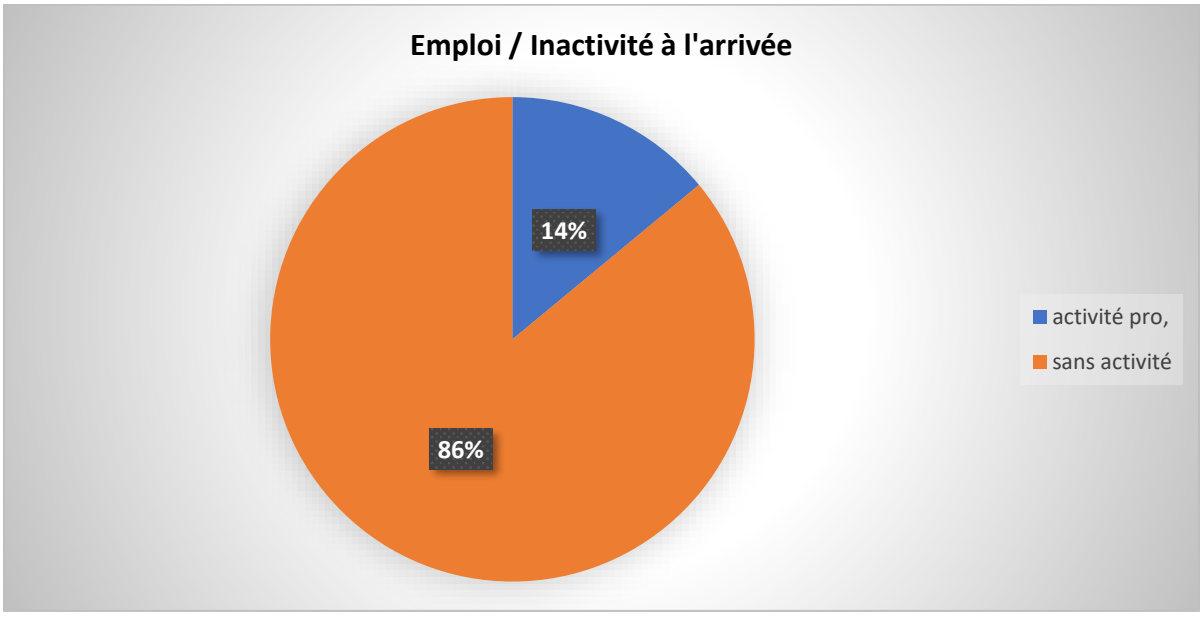

83% des personnes accompagnées, soit 38 personnes sont francophones. 6% de l'effectif (soit 3 personnes) ont un niveau de français intermédiaire. Enfin 11% (5 personnes) ont un niveau de français débutant et ne parlent pas le français ou très peu. Cela implique de forts obstacles dans la rencontre et le dialogue ainsi que pour les démarches d'accès aux droits (pôle emploi, caf, sécurité sociale…). Les difficultés linguistiques nécessitent une capacité d'adaptation et d'imagination pour les travailleurs sociaux mais cela impacte forcément la création d'un lien approfondi et donc les démarches. De plus, nous avons pu constater que celles-ci ont une profonde méconnaissance du système administratif français, du monde du travail, des réalités du marché locatif immobilier. Ce constat, implique un important travail d'apprentissage des rouages de la société française. Avant de pouvoir accompagner ces personnes dans une démarche d'insertion, il est nécessaire pour elles d'apprendre certaines bases de la langue française. Pour cela, nous avons mis en place des cours de français, à raison de 2 heures par semaine, jusqu'à l'été 2024. Nous essayons également d'orienter les résidents vers des formations FLE à visée professionnelle à temps plein afin d'accélérer l'apprentissage de la langue.

## Ressources des personnes accueillies à l'entrée dans le dispositif :

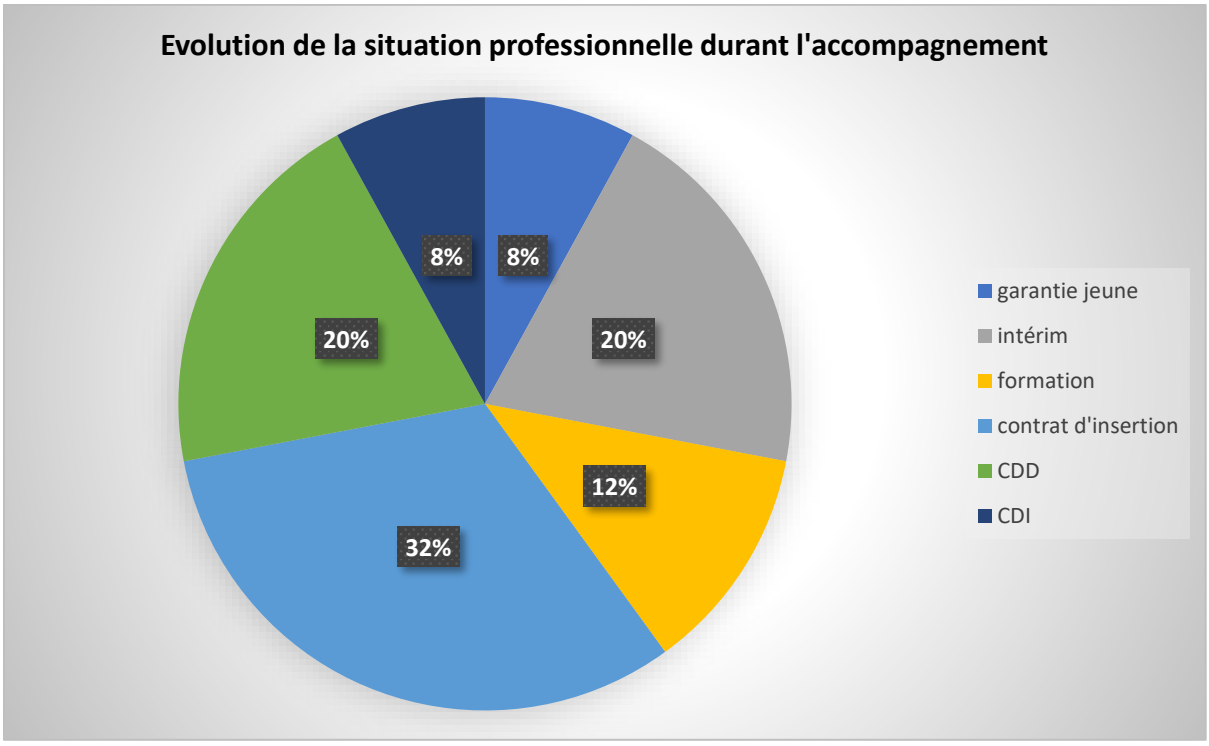


Le tableau ci-dessus met en lumière la situation financière précaire de la majorité des personnes à leur arrivée. Ainsi 48% de l'effectif (22 personnes) sont bénéficiaires du RSA, 4% (2 personnes) perçoivent l'AAH et 13% (6 personnes) l'allocation chômage. Seule une personne était salariée lors de son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

## Situation professionnelle des personnes accueillies :



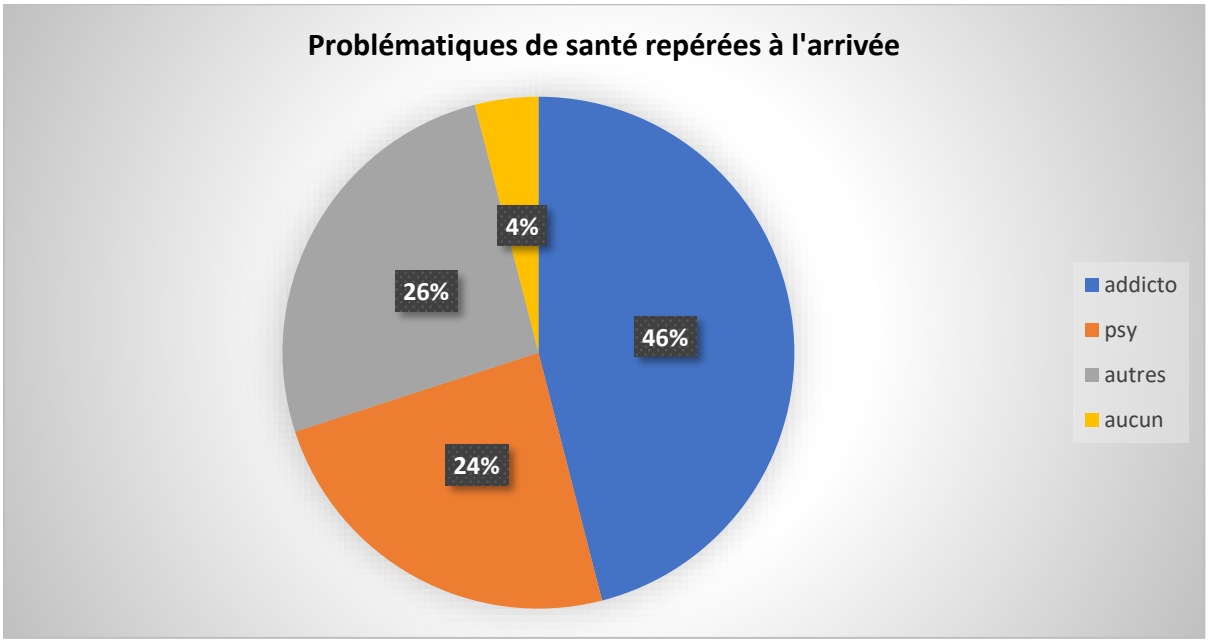

A leur arrivée, 86% des résidents (25 personnes) étaient sans aucune activité professionnelle, 14% (4 personnes) étaient dans un parcours d'insertion par l'emploi. Parmi eux, 1 était en CEJ (Contrat d'Engagement Jeune), 1 en formation, aucun en mission intérimaire et 3 en CDD. Les personnes accueillies en AID restent éloignées de l'emploi à leur arrivée.



Nous pouvons constater qu'une petite partie des personnes accompagnées en AID avait déjà un emploi à son arrivée. L'accompagnement social proposé permet tout de même à un certain nombre d'entre elles d'accéder à un emploi pendant leur trajectoire au sein du service.

Ainsi, 25 personnes ont pu commencer à travailler sur différents contrats de travail. 3 d'entre elles ont pu intégrer une formation qualifiante. 15 personnes ont pu trouver un emploi allant du contrat d'insertion au CDI.

## Situation sanitaire des personnes accueillies :




Nous accueillons des personnes en situation de grande précarité. Les données sanitaires du public mettent en exergue d'importantes problématiques addictives chez une majorité d'entre elles, soit 46% (21 personnes). 24% (11 personnes) semblaient présenter des troubles d'ordre psychique. 7 personnes, représentant 26% de l'effectif, déclaraient avoir des problèmes de santé somatiques (catégorie autres). Seulement 4% de l'effectif (2 personnes) n'avaient/ne déclaraient pas de problèmes de santé.

| **Types de suivis médicaux et paramédicaux à l'entrée (en nombre de personnes)** | |
|---|---|
| Psychiatriques | 6 |
| Psychologiques | 2 |
| Addictologiques | 10 |
| Généralistes | 24 |
| Spécialistes | 9 |

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 6 personnes ont un suivi psychiatrique sur les 11 identifiées à l'arrivée. De même, 10 personnes étaient suivies en addictologie, alors que 21 personnes déclaraient avoir des soucis d'addiction à leur arrivée. 22 personnes n'avaient pas de suivi avec un médecin généraliste.

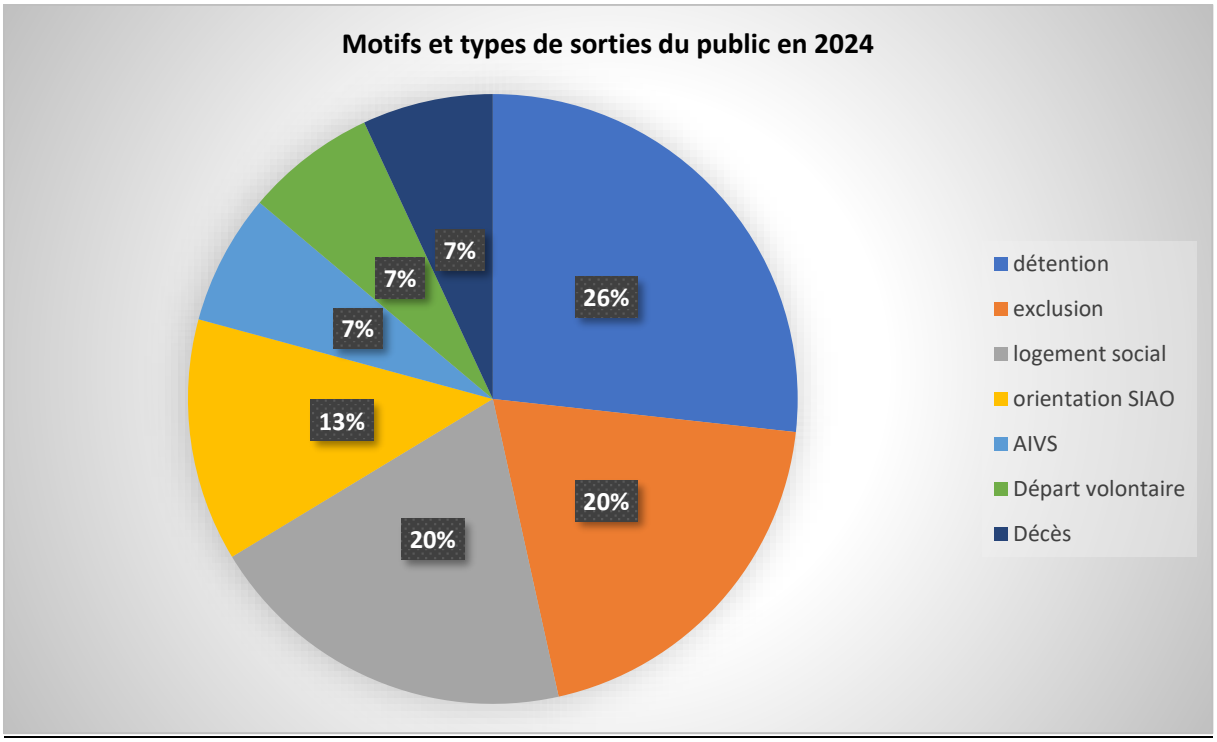
Nous pouvons constater qu'une grande partie de l'effectif souffre d'importantes problématiques sanitaires sans avoir de suivi médical. Afin de les amener à trouver une certaine stabilité, nous les accompagnerons au mieux dans une démarche de soins.

| **Types de suivis médicaux et paramédicaux pendant le séjour en AID (en nombre de personnes)** | |
|---|---|
| Psychiatriques | 10 |
| Psychologiques | 12 |
| Addictologiques | 16 |
| Généralistes | 33 |
| Spécialistes | 10 |

Pendant leur séjour en AID, les personnes accueillies réalisent des démarches de soins. Les suivis généralistes sont les plus fréquents, avec 33 personnes qui y accèdent, ce qui montre une prise en charge majoritaire pour les soins chez un médecin généraliste. Les suivis addictologiques viennent en second, avec 16 personnes, ce qui met en exergue l'importance des troubles liés aux addictions. Les suivis psychologiques sont proposés à 12 personnes. Ce chiffre n'inclut pas la présence d'une psychologue présente à temps partiel au sein de notre équipe et qui reçoit un certain nombre de résidents. Les suivis psychiatriques concernent 10 personnes. Il s'agit notamment de suivis dispensés principalement dans le cadre de notre réseau par le CMP Pinel, le CMP Berne et l'hôpital civil de Strasbourg. Enfin, les suivis chez d'autres médecins spécialistes sont proposés à 10 personnes sur d'autres problématiques médicales (cardiologie, neurologie, cancérologie…). Ces résultats montrent des types de soins médicaux multiples et spécifiques, mais qui restent complémentaires pour chaque individu.

Il est difficile d'amener les personnes vers une 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 d'entamer un suivi dans un dispositif spécialisé en addictologie (CSAPA). Notre proximité avec le CMP Pinel peut faciliter l'orientation vers des soins psychiatriques.

## Les sorties du dispositif en 2024 :



Sur l'année 2024, nous comptons 17 personnes qui sont sorties du dispositif AID, nombre qui est en diminution par rapport à l'année 2023. Un des éléments à prendre en compte pour expliquer cette baisse vient des réorientations de l'année précédente de personnes arrivées à Antenne à l'issue du 1er confinement lié au Covid-19 en 2020.

Sur les 17 sorties, nous déplorons tout de même 3 exclusions et 4 personnes qui ont été incarcérées. Une personne a choisi de quitter la structure de manière volontaire peu de temps après son admission et sans nous donner d'explications.

Les autres personnes sorties en 2024 ont pu accéder à un logement ou à une structure sociale plus adaptée à leurs besoins. Ainsi, 2 jeunes hommes de moins de 25 ans ont pu obtenir leur premier appartement via l'obtention d'un logement social. Leur insertion dans l'emploi y a grandement contribué. Un autre résident a pu obtenir un logement via une Agence Immobilière à Vocation Sociale (AIVS). 2 personnes ont été réorientées par le biais du SIAO vers des structures sociales plus adaptées à leurs besoins. Enfin 2 personnes ont accédé à un logement dans des dispositifs type Maison Relais/Pension de Famille.

Nous avons hélas eu la tristesse de déplorer le décès d'une personne au sein de son lieu d'hébergement. Cela a été un moment très difficile.

**Le décès d'une personne accompagnée**

Au début du mois d'avril 2024, un résident pris en charge sur le service de stabilisation est décédé au sein de l'appartement où il était hébergé. Cet événement, qui a été bouleversant pour l'institution et certaines personnes accompagnées, a changé et questionné notre manière d'appréhender la « mort » à travers notre pratique professionnelle.

La personne décédée partageait l'hébergement avec trois autres résidents. Il a été découvert par l'un d'eux dans sa chambre. C'est celui-ci qui a appelé les services d'urgence. L'événement a été « très » traumatisant pour les co-hébergés du défunt sachant qu'ils ont assisté à l'interventions de la Police évacuant le corps. La situation parait avoir généré beaucoup d'angoisse chez les trois résidents. Le caractère inopiné de l'événement semble avoir fait prendre conscience aux résidents de leur isolement social et leur « fragilité » liée leur parcours de vie marqué par diverses ruptures et traumatismes.

L'équipe éducative a aussi été profondément marquée par ce triste évènement qui est venu faire échos à de précédents décès au sein de la structure. Il est venu questionner notre rapport à la mort sachant que notre société tend à la tenir à l'écart de notre quotidien et de ce fait du nôtre aussi ? Confronté aux détresses des résidents face à cette perte, nous nous sommes demandés : Comment prendre en charge les personnes accompagnées et la famille du défunt face à la mort (décès) ? Comment mettre en mot et en geste de manière symbolique quelque chose que la société tend à invisibiliser ? Comment créer un espace de recueillement pour quelque chose qui touche à la sphère privée, sachant que chacun personne à sa manière d'appréhender la « mort » ? Ces questionnements nous ont permis de solliciter des personnes ressources c'est-à-dire des structures œuvrant dans ce domaine.

Afin de soutenir les résidents, l'équipe éducative a fait appel à la Cellule d'Urgence Médico Psychologique du Bas-Rhin, service de l'Hôpital Civil, où un spécialiste du traumatisme a pu s'entretenir avec les usagers à plusieurs reprises. Après le décès, nous avons également répondu aux sollicitations de la mère du défunt pour l'accompagner et le soutenir dans les démarches administratives et l'organisation des funérailles. Deux membres de l'équipe éducative ainsi qu'un des colocataires ont assisté aux funérailles en compagnie de la mère du défunt ainsi que ses trois enfants qui étaient accompagnés par des membres du Service de Protection de l'Enfance. Ce moment a été très bouleversant et nous a tous profondément touché. Il a fallu trouver l'énergie et beaucoup de résilience pour traverser cette épreuve. Les réunions d'équipe et de supervision y ont contribué en permettant à chacun de verbaliser ses émotions.

# 4. Les constats et questionnements de l'équipe éducative

En 2023, nous avons assez largement questionné les perspectives de départ d'Antenne des plus anciens résidents arrivés notamment au moment du premier confinement. En 2024, cette étape s'étant en grande partie achevée par des réorientations de ces personnes parties vers d'autres perspectives personnelles, nous avons pu constater l'arrivée progressive de personnes ayant eu une trajectoire migratoire parfois très récente.

Comme nous l'avons expliqué plus haut, un lien a été initié avec le SIAO pour leur faire part de notre besoin de préserver un climat équilibré au sein de notre structure. Nous n'étions pas en capacité d'accueillir toutes les personnes les plus complexes dignement. Bien que nous en accueillions une bonne part, le SIAO nous oriente aussi, dans une idée d'équilibre, des personnes dont le niveau d'acceptabilité des comportements sociaux et de charge de travail que représente les actions et accompagnements à mettre en place, soit supportable pour l'équipe de professionnels.

La diversité des profils des personnes accueillies a fait émerger de nouveaux questionnements. Ils portent sur plusieurs aspects :

- L'inadaptation du co-hébergement à certaines personnes
- La lourdeur des problématiques sanitaires de certains résidents et les difficultés de réorientation vers des lieux de soins
- Le dialogue parfois très restreint avec les personnes allophones de plus en plus nombreuses

## Inadaptation du co-hébergement à certaines personnes :

Comme nous avons pu le voir, une partie des personnes que nous accueillons souffre de problématiques psychiques et d'addictions. Cela induit 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 d'accueil, 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 résidents face à des comportements asociaux quand ceux-ci tendent à être les symptômes de la promiscuité liée à l'appartement. En effet, nous nous adressons à des personnes, ayant connu de longues années de précarité et d'instabilité. La promiscuité les a déjà mis à rude épreuve (partage d'une cellule à 4 sans intimité, hébergements d'urgence de 80 personnes dans le cadre de la mise à l'abri…). Pour certains cette promiscuité a entrainé un sentiment de violation de leur intimité. Partager les communs dans un appartement peut favoriser des mécanismes de défense qui se traduisent par une intolérance totale vis-à-vis des autres résidents, allant parfois jusqu'au passage à l'acte d'agressivité. Paradoxalement, d'autres personnes sont dans l'impossibilité de vivre seules tellement elles se sont adaptées à cette promiscuité.

Nous avons dû procéder à 3 exclusions en raison de violences envers d'autres résidents d'un même appartement. Ces décisions ont été difficiles à prendre, car une relation éducative avait pu être initiée 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 : l'exclusion.

Pour venir en aide au plus grand nombre de personnes, notre volonté serait d'acquérir 3 studios 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 plutôt tendance à privilégier le bénéfice de ses « petits » logements à des personnes ne rencontrant pas de problématiques particulières.

## Les problématiques sanitaires graves :

La situation sanitaire dégradée d'une grande partie de nos résidents nous amène à réfléchir à comment faire attention aux personnes grandement précarisées (troubles psychologiques, pathologies psychiatriques, addictions, pathologies somatiques …) alors même que nous ne sommes pas un établissement de soins.

Nous nous sommes mis en lien avec un ensemble de structures de notre territoire en matière de soins et avons sollicité l'intervention sur site d'équipes médicales mobiles (équipe mobile psychiatrie et précarité, équipe mobile Escale St Vincent, équipe Dedans-Dehors, infirmiers à domicile, Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) …). Après une réflexion entamée sur l'année 2023, nous organisons de plus en plus des binômes de travailleurs sociaux qui accompagnent un résident dont les difficultés sont particulièrement délicates à prendre en compte et trop chronophages à appréhender par une seule personne. Notre difficulté réside dans le fait d'amener les personnes à adhérer au soin et à suivre régulièrement un traitement.

Plusieurs de ces personnes ont eu besoin d'un accompagnement soutenu, nécessitant un suivi particulièrement attentif des rendez-vous médicaux, avec un accompagnement physique à chaque consultation. De plus, les programmations de visites d'infirmiers à domicile pour l'administration de traitements sont en constante augmentation. Nous avons également été confrontés à plusieurs situations d'incurie, de syndrome de Korsakoff, de 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 supporter les difficultés des personnes devenues quasiment dépendantes.

Après quelques années d'accueil de personnes qui souffrent de problématiques de santé lourdes, se pose la question d'une orientation vers des structures de soins. En effet, ces personnes devenues dépendantes ont besoin d'accéder à des dispositifs collectifs, médicalisés, avec une présence quotidienne de professionnels (résidence accueil, maison relais, pension de famille, Lit Halte Soin 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 dans le cadre 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 et l'équipe éducative continue de soutenir autant qu'elle peut ces personnes. La complexité de ces situations nous a parfois amené à prendre des décisions radicales. En 2024 par exemple, nous avons dû mettre fin à l'accompagnement d'un usager afin qu'une structure spécialisée et adaptée puisse le prendre en charge avec le souci de préserver la personne. La question de la création d'une structure de ce type (résidence d'accueil, pension de famille) au sein de l'association se pose.

## Une population allophone croissante :

Nous avons déjà abordé l'augmentation du nombre de personnes ne parlant pas 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 d'une mesure de protection internationale.

Certaines d'entre elles sont sur le territoire français depuis plusieurs années mais ont connu la précarité sans soutien adapté (manque de places en CADA), ne leur permettant pas de s'investir dans l'apprentissage de la langue. A défaut d'accueil spécialisé des services sociaux, elles ont dû se replier vers la solidarité communautaire, ce qui indirectement a pu freiner leur possibilité d'insertion, notamment l'apprentissage de la langue.

Les difficultés de langage sont un frein à la création d'un lien éducatif avec ces personnes. Il est plus complexe de faire connaissance de manière approfondie mais aussi d'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 dialoguer 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 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 également dû solliciter des acteurs de ce secteur (CIMADE, SPADA, avocats) ce qui a pu favoriser de nouveaux partenariats avec ces services. En 2024, 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 ce fait, nous réfléchissons à la mise en place en 2025 de formations spécifiques voir même de cours d'anglais pour les travailleurs sociaux.

# IV. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU FONDS DE SOLIDARITE LOGEMENT ET L'EXPERIMENTATION LOGEMENT D'ABORD

**Membres de l'équipe en 2024 :**

Hélène ERNEWEIN – Cheffe de Service (à compter du 01/10/2024)
Véronique FAUVELLE - CESF
Anaïs EHRET - CESF (jusqu'au 26/09/2024)
Marjorie BETTINGER - CESF (jusqu'au 28/02/2024)
Marie LARCHUS-BODIN - ASS (jusqu'au 31/01/2024)
Elise VADALA - CESF (à compter du 01/02/2024)
Gwendoline LEBLOND - CESF (à compter du 09/09/2024)

# L'Accompagnement Social Lié au Logement

Le Fonds Solidarité Logement, financé par l'Eurométropole de Strasbourg, délègue à l'Association Antenne différents types de mesures :

- Les bilans diagnostics en vue d'une délégation d'une mesure d'accompagnement social lié au logement,
- Les mesures ASLL (Accompagnement Social Lié au Logement) simples ou renforcés,
- Les enquêtes sociales dans le cadre d'une assignation en justice, le plus souvent pour impayés de loyers.

Ainsi, 182 ménages ont pu être accompagnés par le service FSL de l'Association Antenne au cours de l'année 2024.

## A. Les différentes mesures déléguées

### 1. Le bilan diagnostic

Après un accord de prise en charge financière pour un ménage, l'Eurométropole de Strasbourg délègue le plus souvent l'élaboration d'un bilan diagnostic recoupant différents points : l'accès au logement, les impayés d'énergie et/ou de loyer, les problématiques d'insertion dans le logement et de maintien dans le logement. Il s'agit de recueillir des informations sur la situation globale, financière et locative du ménage et de diagnostiquer les difficultés qu'il rencontre et les solutions qui peuvent être envisagées et mises en œuvre en accord avec la ou les personnes accompagnées.

La mesure de bilan diagnostic étant accordée pour une durée de six semaines, une mesure d'ASLL peut être sollicitée à l'issue auprès de l'Eurométropole afin de poursuivre le travail engagé.

Les liens avec les partenaires sont essentiels à la réalisation du bilan diagnostic : bailleurs, assistants sociaux de polyvalence, associations, huissiers de justice, créanciers divers, CAF, France Travail, la CPAM etc. Ils permettent de recueillir les informations nécessaires à la compréhension de la situation du ménage et d'identifier les différents partenaires qui interviennent à ses côtés. Cela permet aussi de rassurer la personne grâce à la complémentarité et la pluridisciplinarité de nos pratiques.

Il est important qu'un climat de confiance soit instauré entre le travailleur social et la personne accompagnée pour pouvoir collaborer de manière efficace et sereine. Les entretiens avec le ménage se font tant dans les locaux de l'association qu'à domicile. Les visites à domicile permettent des temps de rencontre moins formels et plus conviviaux.

## 2. La mesure d'accompagnement social lié au logement (ASLL) simple ou renforcé

L'accompagnement social lié au logement peut être directement délégué par l'Eurométropole ou faire suite à un bilan diagnostic. Cette mesure est déléguée pour une durée initiale de 6 mois. Elle est renouvelable deux fois pour une durée d'accompagnement maximale de 18 mois. Différents types de ménages peuvent être concernés par l'ASLL. Certains sont relativement proches de l'autonomie, que ce soit, en termes de tenue du logement, de gestion administrative et budgétaire, ou les deux. L'accompagnement vise alors la consolidation des acquis, la sécurisation de l'accès ou du maintien dans le logement, ou à rassurer la personne accompagnée quant à sa capacité à être autonome.

Pour d'autres ménages, le chemin vers l'autonomie est plus long. Les raisons peuvent être nombreuses : difficultés avec la langue française, méconnaissance du système administratif et social, problèmes d'addictions, problèmes de santé, changement brutal de situation, etc. Pour éviter que l'accès ou le maintien dans le logement ne soit pour autant compromis, différents axes de travail sont déterminés selon les priorités et les besoins de la personne accompagnée et à son rythme.

Tous les six mois, un bilan est envoyé au service FSL de l'Eurométropole demandant la poursuite ou la fin de la mesure d'accompagnement, en fonction des souhaits de la personne accompagnée et de son adhésion, de l'avis du bailleur et de l'avis du travailleur social en charge de l'accompagnement du ménage. La préparation du bilan offre l'occasion de prendre du recul quant à l'accompagnement réalisé durant les six mois écoulés, et de déterminer si les objectifs ont été atteints et ceux qui restent à atteindre.

Il semble essentiel de partager l'évaluation avec l'usager car cela lui permet d'exprimer ses ressentis et sa compréhension du suivi. Cela permet aussi de le valoriser, de l'autonomiser dans son rôle d'acteur de sa situation.

Il est à noter que certaines personnes nécessitent un accompagnement social lié au logement plus soutenu dit « renforcé ». Cette mesure implique des rencontres plus fréquentes afin de mieux répondre à leurs besoins et d'avoir davantage de temps pour atteindre les objectifs définis.

L'accompagnement peut prendre une tournure plus pratique, quand il s'agit de favoriser la bonne tenue du logement, que ce soit dans le cadre d'un accès ou d'un maintien dans le logement. Le travailleur social peut être amené à expliquer comment entretenir son logement, comment ranger, agencer, organiser son intérieur, quels produits utiliser pour quelle partie du logement, comment réaliser des économies d'énergies, où acheter du mobilier et de l'électroménager à prix plus abordable et y accompagner l'usager etc... Ce volet peut parfois être difficile à aborder, notamment quand des problématiques liées au manque d'hygiène doivent être abordées. Les différents points sont alors travaillés au fur et à mesure, par paliers, en fonction de l'urgence, de la demande du bailleur, de celle du locataire tout en rappelant les termes du bail souscrit.

L'accompagnement peut également viser à mettre en œuvre des stratégies pour pacifier des relations de voisinage, ou encore accompagner le ménage dans la découverte de son quartier, et qu'il puisse visualiser où se trouve les commerces, les transports en commun, certains organismes ou service administratifs les plus proches, (mairie de quartier, agence du bailleur, CAF, etc.).

### 3. L'enquête sociale dans le cadre d'une procédure d'expulsion locative – Diagnostic social et financier

Dans le cadre d'une procédure d'expulsion locative, le FSL de l'Eurométropole de Strasbourg délègue la réalisation d'une enquête qui consiste à recueillir des informations liées à la situation locative de la personne assignée en justice, les observations de cette dernière, celle du bailleur et l'avis du travailleur social.

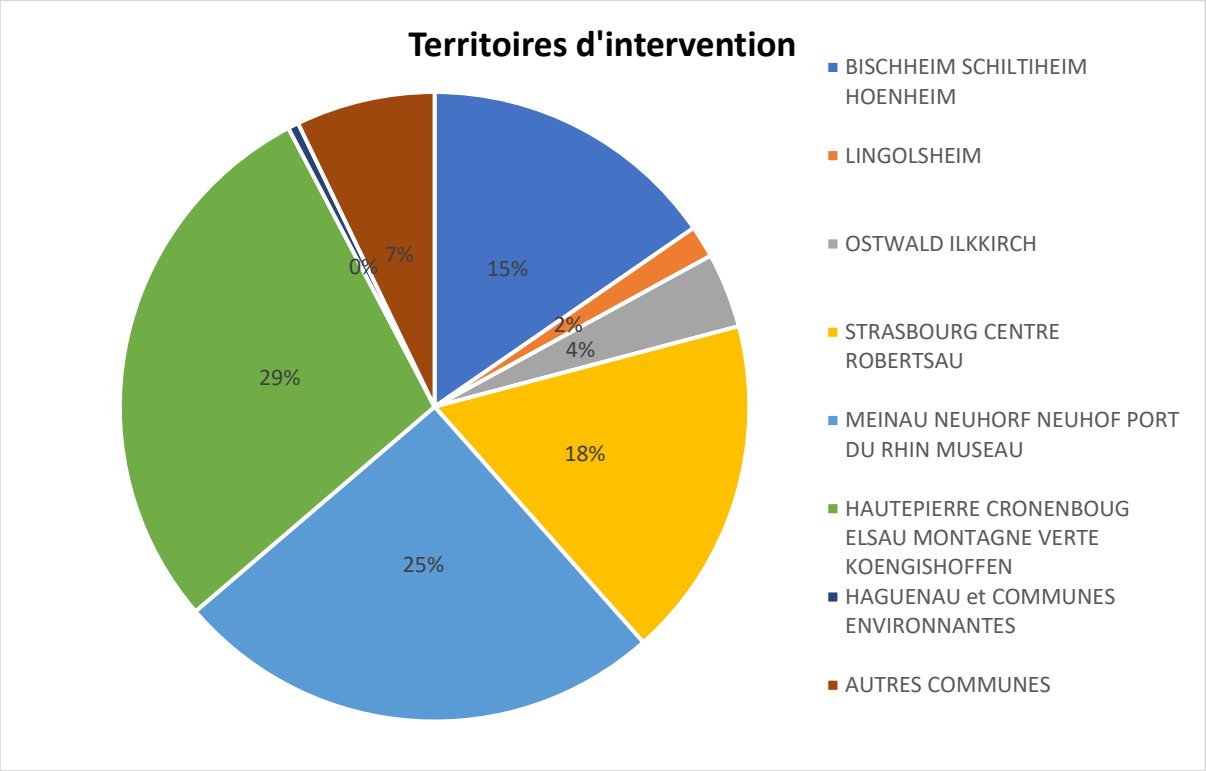
Le but de l'enquête est d'évaluer les difficultés liées au maintien dans le logement. Elle permet de déterminer les causes des impayés, proposer un plan d'apurement de la dette locative, l'élaboration d'un dossier de surendettement, demander l'intervention financière du FSL ou la mise en place d'autres aides susceptibles d'être mobilisées et si nécessaire, travailler le relogement avec le ménage. Le travailleur social peut solliciter la mise en place d'un ASLL au profit de la personne assignée. L'enquête sera envoyée conjointement au service FSL de l'Eurométropole et à la préfecture et permettra d'informer le juge de la situation du locataire. Au vu des éléments exposés, le juge pourra décider ou non de constater la résiliation du bail, il pourra ordonner l'expulsion ou accorder des délais.

La difficulté première dans le cadre des enquêtes est de pouvoir rencontrer les locataires, dans le temps imparti : six semaines en principe. Très souvent, et malgré plusieurs convocations, les personnes ne se présentent pas au rendez-vous, sans que la cause en soit connue : honte ? peur ? déni ? incompréhension ? non réception du courrier de convocation ?...

## B. Les données statistiques de l'année 2024

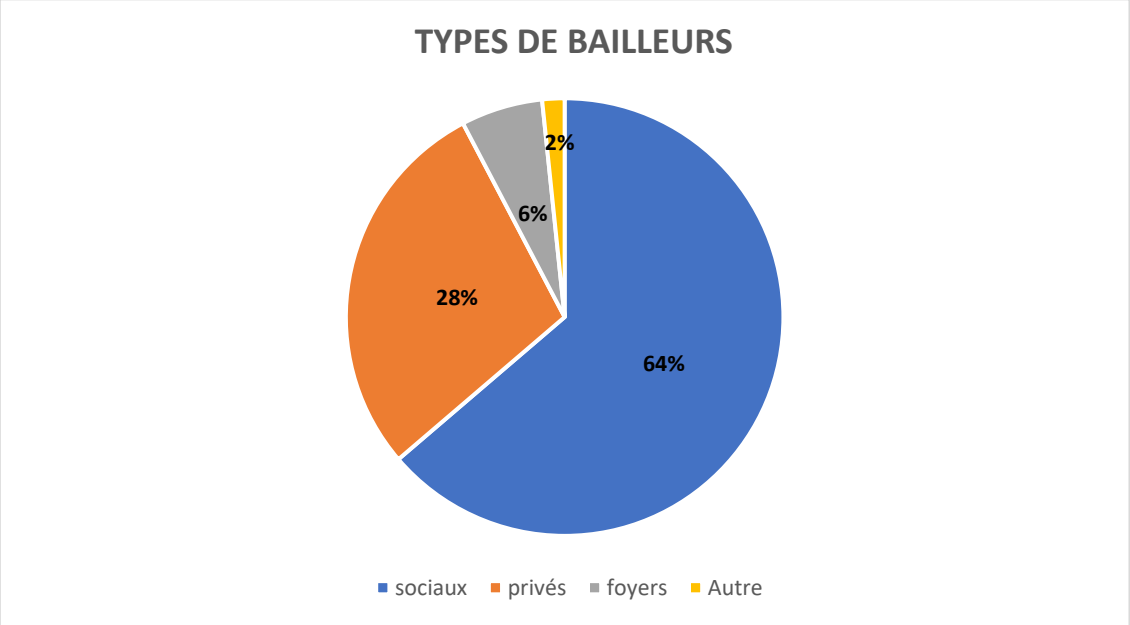
### 1. Caractéristiques des usagers

#### a) Situation géographique des usagers



Dans le cadre de nos missions, nous intervenons sur l'ensemble du territoire de Strasbourg et de l'Eurométropole. En 2024, nous avons accompagné un public provenant majoritairement du secteur ouest de Strasbourg (Cronenbourg, Hautepierre, Elsau, Montagne Verte et Koenigshoffen) et du sud de Strasbourg (Meinau, Neuhof, Neudorf, Port du Rhin, Musau).

### b) Types de bailleurs




En 2024 les statistiques indiquent que davantage de personnes accompagnées étaient locataires d'un logement auprès d'un bailleur social : 64% contre 58% en 2023.

## 2. La situation 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 67% en 2024, 68% en 2023, 60% en 2022 et 54% 2021.

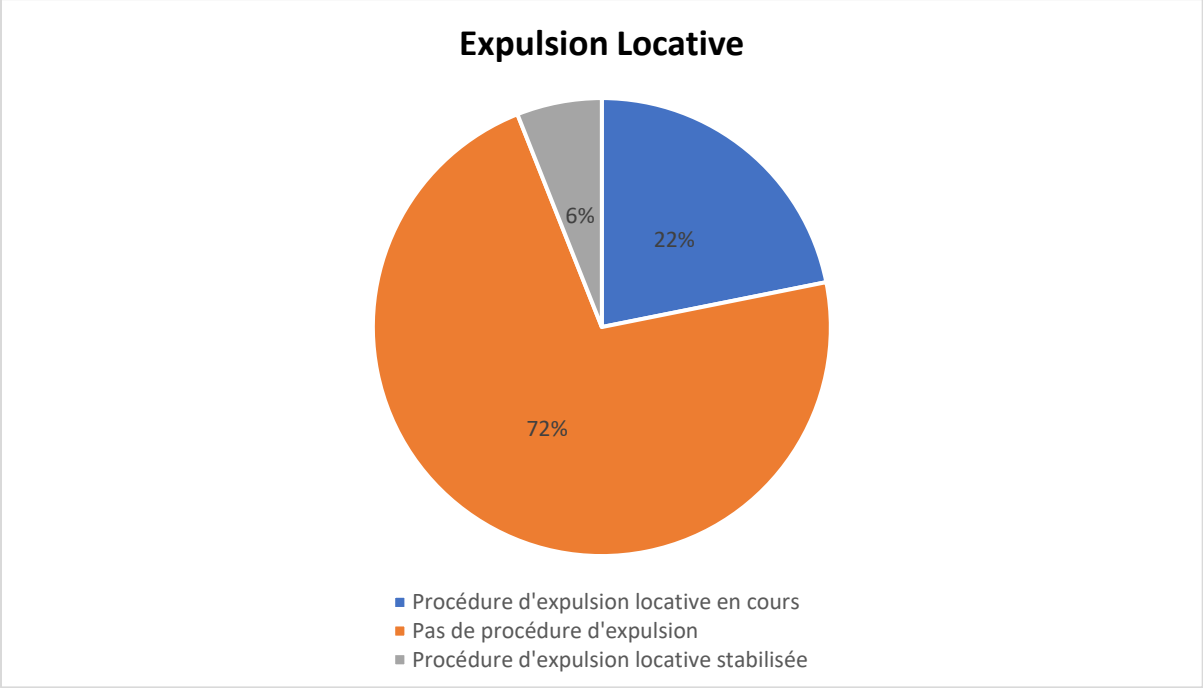
Les familles monoparentales restent en seconde position. Il s'agit principalement de femmes seules avec un ou deux enfants.

| Revenus des ménages | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| Ménages bénéficiaires des minimas sociaux dont le RSA ou l'ASS | 36% | 33% | 42% |
| Ménages bénéficiaires de l'AAH et/ou de la pension d'invalidité | 7% | 4% | 4% |
| Ménages bénéficiaires d'un salaire, ou d'indemnités chômage ou d'indemnités journalières jusqu'à 1000 euros | 8% | 7% | 11% |
| Ménages bénéficiaires d'un salaire ou d'indemnités chômage ou d'indemnités journalières de 1000 euros à 1400 euros | 4% | 7% | 11% |
| Ménages bénéficiaires d'un salaire ou d'indemnités chômage ou d'indemnités journalières de plus de 1400 euros | 9% | 17% | 13% |
| Ménages retraités | 5% | 5% | 5% |
| Ménages dont les revenus ne sont pas connus | 20% | 27% | 14% |

En 2024, les usagers accompagnés sont majoritairement des personnes bénéficiaires du RSA, dans 42% des cas. Lorsque les personnes sont salariées, les emplois sont souvent de types précaires : CDD, missions intérimaires, CDDI, auto-entreprenariat de courte durée, etc…

Nous notons également que dans seulement 14% des cas, les revenus des usagers ne nous sont pas connus contre 27% l'année précédente. Ce chiffrage est essentiellement dû à des enquêtes sociales réalisées où les personnes n'avaient pas donné suite à nos sollicitations et qui n'étaient pas allocataires de la Caisse d'Allocations Familiales du Bas-Rhin.

## 3. Les procédures d'expulsion locative




Si l'on compare l'année 2024 et l'année 2023, on constate une diminution du nombre de ménages ayant fait l'objet d'une procédure d'expulsion locative : 22% en 2024 contre 31 % 2023. 6% des ménages accompagnés ont pu voir leur situation se stabiliser contre 4% en 2023.

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

Cependant, 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 toujours accessible du fait de certains revenus.

Dans ce contexte, la stabilisation de la situation est plus difficile. La mise en place d'un plan d'apurement de la dette locative peut parfois être proposée, cependant, le Juge reste décisionnaire du maintien ou de la résiliation du contrat de location.

Il est à noter que 72 % des ménages accompagnés en 2024, ne faisaient pas l'objet d'une procédure d'expulsion locative, soit parce qu'ils venaient d'accéder à un logement ou parce qu'ils règlent, chaque mois, le loyer courant. Parmi ces 72% des ménages, il peut également s'agir de personnes accompagnées dans le cadre d'impayés de loyers qui sont accompagnées par notre service en prévention d'une éventuelle procédure d'expulsion.

En revanche, certaines situations de maintien dans le logement sont irrémédiablement compromises. Il faut alors travailler le relogement avec le ménage, en fonction de sa demande, de ses capacités financières et de son autonomie au quotidien.

En 2024, 39 ménages ont été accompagnés dans le cadre d'un relogement, et 20 d'entre eux ont bénéficié de la mise en place d'un accord collectif départemental (ACD).

# B. Les difficultés rencontrées par l'équipe en 2024 dans les accompagnements mis en œuvre

## 1. La barrière de la langue

Sur l'ensemble des ménages accompagnés en 2024, 41% ont des difficultés avec la langue française, voire pour certains ne parlant pas du tout le français. L'accompagnement dans ces conditions se révèle difficile et surtout lorsque les personnes ne sont pas assistées par un proche capable de remplir le rôle d'interprète. Les difficultés sont tant dans les efforts déployés que dans le temps investi. L'insertion et l'autonomisation de la personne s'en trouvent grandement ralenties. Il serait pertinent de pouvoir bénéficier d'interprètes quand cela s'avère nécessaire. L'utilisation de traducteurs électroniques s'avère peu satisfaisante voire pour certaines langues, totalement inutile.

## 2. Les problèmes médicaux

Ces dernières années, les différentes crises (sociales, politiques, économiques, sanitaires), ont impacté plus durement encore le public que nous accompagnons, tant au niveau professionnel, qu'économique ou social mais également au niveau sanitaire avec parfois des conséquences sur le plan mental. Nous avons pu constater que dans certains cas, la fragilité émotionnelle, psychologique et parfois même psychiatrique des personnes accueillies a un impact conséquent sur le bon déroulement et le résultat de leur accompagnement.

En effet, nous avons pu observer des personnes avec lesquelles nous avions des difficultés à avancer dans les démarches, du fait qu'elles ne parviennent pas à entendre les choses telles qu'elles sont dites, ou encore parce qu'elles se perdent dans leurs histoires en comblant les vides, en parlant continuellement tout en passant d'un sujet à un autre. D'autres encore peuvent avoir un caractère plus impulsif et peuvent se mettre facilement en colère lorsque les choses qui leurs sont amenées ne vont pas dans leur sens. Nous avons également pu rencontrer des personnes qui se sentent perpétuellement persécutées et tenant des propos délirants. Cela peut mettre les travailleurs sociaux en insécurité, qui, finalement, ne sauront pas comment aborder certains sujets sans que cela mène à de nouvelles tensions. Ces problématiques psychologiques / psychiatriques peuvent créer des problèmes de communication et mettre à mal l'accompagnement social.

## 3. Les problèmes liés au budget des ménages

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

Dans certains cas, il existe également une inadéquation entre le mode de consommation effectifs et les capacités financières réelles du ménage, ce qui rend le travail sur le budget difficile.

Nous avons observé cela notamment lorsqu'un ménage ne sait pas comment prioriser son budget ou encore lorsqu'un ménage fonctionne dans un mode de consommation à crédit.

## 4. La pluralité des accompagnants sociaux

Dans la majorité des cas, les délégations du FSL concernent des personnes bénéficiant déjà d'accompagnement de la part de plusieurs intervenants sociaux (référent RSA, référent France Travail, travailleur social du centre médico-social, bénévoles d'associations…). En général, la multiplicité des intervenants s'avère être un avantage et permet un travail efficace en partenariat. Mais quelques fois cette pluralité d'accompagnants peut se révéler être un frein, notamment quand l'usager ne comprend pas le rôle de chacun, qu'il maintient le lien avec chaque service et effectue les mêmes demandes auprès de différents travailleurs sociaux. Ces multiples demandes peuvent être à l'origine de blocages dont des blocages informatiques (changements de mot de passe, démarches administratives faites en double, etc.)

Par ailleurs, la méconnaissance du service FSL peut également être la cause de certaines incompréhensions. En effet, souvent le FSL est assimilé à un service d'aide financière pour les personnes qui y sont adressées, et de ce fait elles ne comprennent pas toujours le sens de l'accompagnement social qui se fait conjointement ou alors elles nous formulent des demandes sans lien avec l'ASLL, comme par exemple des demandes d'aide dans le parcours migratoire d'un proche, de changement d'une voiture, d'aides en lien avec le soutien scolaire des enfants, etc…

Pour pallier à ces différentes difficultés, une explication détaillée est apportée dès le premier rendez-vous, redéfinissant le rôle du travailleur social du service FSL et le but de l'accompagnement proposé. Pour simplifier les explications transmises et afin d'y apporter un support visuel, une plaquette d'accueil a été élaborée par les membres de l'équipe FSL en 2024.

## 5. Des visites à domiciles à risques

Il peut arriver que certaines visites à domicile s'avèrent plus complexes et plus anxiogènes que d'autres pour le travailleur social. Cela peut être dû au fait que la personne accompagnée ne soit pas stable psychologiquement, ou parce qu'il existe une tension entre la personne accompagnée et le travailleur social. Les plannings chargés des membres de l'équipe ne permettent pas toujours de programmer des visites à domicile à deux. Néanmoins, lorsque le travailleur social en ressent le besoin, la cheffe de service peut être amenée à intervenir avec elle au domicile de la personne accompagnée afin de clarifier la situation et de reposer le cadre d'intervention de la référente en charge de l'accompagnement.

L'état du logement visité peut également être un facteur de risque, notamment d'ordre sanitaire. En effet, l'infestation de certains logements par des nuisibles ou encore leur état d'encombrement ou de saleté peuvent rendre les visites à domicile plus complexes. Etant donné que nous sommes amenés à accompagner les personnes dans le « savoir vivre » dans le logement, les interventions par des professionnels dans ce cadre font partie intégrante de nos missions. Nous pouvons participer au désencombrement du logement ou encore accompagner les personnes dans le suivi du protocole de désinsectisation. Bien que des équipements de protection individuels nous soient mis à disposition, le risque zéro n'existe pas.

# C. Les évolutions du service en 2024

## 1. Des modifications RH

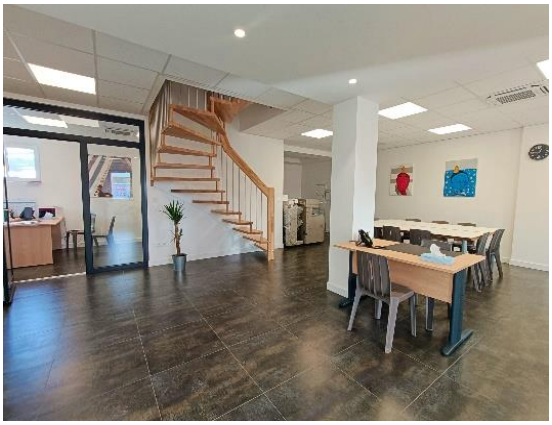
En 2024, l'effectif du service s'est vu modifié, avec deux recrutements et deux départs ainsi qu'un changement de cheffe de service.

Des réunions mensuelles sont maintenues avec les membres du service et la cheffe de service afin de maintenir une cohésion d'équipe et garder le cap dans le cadre du pilotage des interventions. L'objectif est aussi de pouvoir faire le point sur les situations les plus difficiles et d'obtenir un soutien ainsi qu'une validation hiérarchique si nécessaire.

## 2. Un déménagement

En 2024, la recherche de nouveaux locaux a également été au centre des préoccupations de l'équipe de direction. Avec l'arrivée d'un nouveau service (SEUIL), les locaux du 3 rue du Général Offenstein à la Meinau sont devenus trop petits pour pouvoir accueillir tout le monde (manque de bureaux, de lieux d'accueil du public). Ainsi, la recherche immobilière a débouché sur la signature d'un contrat de bail pour un local de deux étages, situé 26 rue du Maréchal Lefebvre à Strasbourg.

Le bâtiment héberge actuellement deux services : le service FSL et le service SEUIL. Au rez-de-chaussée du local se trouve le bureau de la cheffe de service ainsi qu'un espace d'accueil chaleureux comprenant un coin enfant, un espace détente et une grande table de réunion. Cet espace est dédié à l'accueil du public des deux services dans les meilleures conditions possibles et met à disposition de quoi se désaltérer ou se réchauffer. A l'étage se trouve les bureaux pour les entretiens des travailleurs sociaux.



# La fin de l'expérimentation dans le cadre du Logement d'Abord / Fonds de Solidarité Logement

Dans le cadre du plan quinquennal pour le logement d'abord et de la lutte contre le sans-abrisme, l'accès direct au logement plutôt qu'à l'hébergement de courte durée, l'Eurométropole de Strasbourg a porté, depuis le dernier trimestre de 2020 jusqu'au mois d'aout 2024, une expérimentation « LDA/FSL ».

En ce sens, le SIAO nous a demandé de rencontrer, dans une dynamique « d'aller-vers », des personnes isolées et des couples en errance ou sans domicile stable afin d'établir un diagnostic social de leur situation.
Si elles ne bénéficiaient pas d'un accompagnement social extérieur au service, la mise en place d'un suivi social dit « Accompagnement Social Intermédiaire » a été également possible par la suite.

Depuis sa mise en œuvre, notre service LDA/FSL a accueilli et a accompagné 86 personnes isolées/couples en errance ou sans domicile stable. Le SIAO nous a adressé :

- En 2021 : 14 demandes de réalisation de diagnostic social,
- En 2022 : 14 demandes de réalisation de diagnostic social,
- En 2023 : 39 demandes de réalisation de diagnostic social,
- Du 01/01/2024 au 31/08/2024 : 19 demandes de réalisation de diagnostic social dont une personne orientée par le SIAO en 2023 a bénéficié d'un « droit au retour à l'accompagnement social » en 2024.

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

Les orientations ont été effectuées exclusivement par le SIAO à partir des différentes prescriptions et repérages de l'ensemble des acteurs de la veille sociale du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg : maraudes, accueils de jour ou de nuit, centres d'hébergement d'urgence.

Nous avons poursuivi notre partenariat avec l'équipe du PAS SNCF qui a identifié et a sollicité l'orientation de personnes isolées ou de ménages sans enfant, par l'intermédiaire du SIAO, vers le service d'Expérimentation LDA/FSL. Des hommes et des femmes avec ou sans enfant se sont présentés aussi « par le bouche-à-oreille » à la porte du service à Antenne MEINAU. Nous les avons accueillis et nous avons recueilli des informations les concernant afin de comprendre si leur situation administrative leur permettait d'intégrer le dispositif. Après cela, nous avons signalé chaque situation au SIAO qui donnait, ensuite, son accord pour les intégrer au dispositif de l'Expérimentation LDA/FSL.

Nous avons pu entretenir un partenariat étroit avec le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) par l'intermédiaire d'échanges réguliers et de réunion(s) afin d'effectuer des points de situation de chaque personne aidée, de constater les évolutions afin de réévaluer si nécessaire les préconisations dans le cadre d'une demande insertion SI-SIAO (instruction d'une demande dématérialisée sur la plateforme numérique du SIAO).

L'établissement d'un diagnostic social pour les personnes en errance et/ou sans domicile stable a été l'axe principal de notre intervention. En amont, il a permis d'identifier les freins éventuels à une démarche d'insertion vers le logement accompagné ou autonome et il a permis d'établir un premier contact avec des personnes marginalisées ou exclues de la société. Souvent, ce contact a enclenché un accompagnement social favorisant, par la suite, une évolution positive des situations.

La dynamique de notre intervention s'est inscrite dans « l'aller-vers » : aller à la rencontre de celles et de ceux qui sont éloigné(e)s des politiques sociales et de santé, afin d'établir un lien avec eux/elles et afin d'améliorer leur accès aux droits et aux services. La disponibilité que nous avons pu leur proposer a permis de lutter contre certains non-recours et de contrebalancer des attitudes de renoncement ou d'isolement.

L'aller-vers a permis de nous engager et de nous situer dans une pratique « pro-active » pour entrer en relation avec un public précaire qui n'était pas forcément en demande. L'expérimentation nous a permis également d'appréhender la rencontre avec souplesse, compréhension et sans insistance si la personne n'était pas disposée à un moment précis. En effet, lorsqu'elle ne souhaitait pas nous rencontrer à l'issue de l'orientation, nous lui avons laissé la possibilité d'un « droit au retour » / de revenir vers nous, sous réserve de l'accord du SIAO67.

## B. L'accompagnement social « Intermédiaire » dans le cadre du dispositif de l'expérimentation FSL/LDA

Une fois les besoins diagnostiqués, la mise en place d'un suivi social dit « Accompagnement Social Intermédiaire » global a été possible avec la personne en errance/sans domicile.

En ce sens, notre intervention était axée vers :

- La levée des freins administratifs et/ou sociaux : ouverture des droits, mise à jour des démarches administratives, engagement de parcours de soin etc…
- La construction d'un projet d'accès au logement ou d'hébergement en tenant compte des besoins et des réalités de la personne accompagnée,
- L'accompagnement vers le logement : définition du logement adéquat ; aide aux démarches liées au relogement et mobilisation des dispositifs existants,
- Le soutien aux démarches administratives,
- La mobilisation des partenaires en vue de maintenir un accompagnement spécifique, si nécessaire.

Les fréquences d'intervention variaient en fonction des besoins émis par les personnes orientées, de leur degré d'autonomie ou de la barrière de la langue : entre 2h et 4h par entretien. Certaines personnes étaient épuisées par leur parcours de rue. L'ampleur des démarches les décourageait. D'autres subissaient la dématérialisation des services publics, délaissant ainsi leurs tâches. L'accompagnement social leur a permis d'être rassurées et d'être guidées étape par étape pour mettre à jour leurs documents administratifs.

Pour une grande majorité des personnes « grandes précaires » en situation d'errance, l'aboutissement des démarches a nécessité une inscription plus importante dans le temps et un accompagnement physique systématique auprès des organismes.

Pour les rencontrer, nous leur avons principalement proposé d'aller à leur rencontre, dans un lieu neutre, sur leur lieu d'hébergement ou dans un restaurant café, afin de faciliter le contact et l'instauration d'une relation de confiance. Mais la « non-demande » et le refus de l'aide par les « grands-précaires » ont été sources d'une grande complexité pour la création et/ou le maintien du lien social avec nos travailleurs sociaux.

A l'inverse, les « primo-arrivants » régularisés, ont participé activement à la réalisation de leurs démarches. En vue de faciliter l'accès à un logement/hébergement, ils se rendaient aux rendez-vous de manière assidue et régulière. Une fois la situation administrative et sociale stabilisée et les démarches liées à l'hébergement et au logement amorcées, nous les avons rencontré à des fréquences

qui variaient selon leur niveau d'autonomie. Nous avons également tenté de maintenir le lien, de leur apporter un repère jusqu'à ce qu'ils puissent bénéficier d'une solution de relogement. Il est à noter aussi qu'en cours d'accompagnement social, si un nouvel intervenant social (par exemple : référent RSA) était identifié, il pouvait prendre le relais du suivi social. Par conséquent, la personne aidée quittait notre dispositif.

## C. L'accès à un hébergement ou à un logement

Lorsqu'elles ont accédé à un logement autonome au sein du parc social ou du parc privé, il leur a été possible de bénéficier d'un Accompagnement Social Lié au Logement Classique (ASLL) au sein de notre même service. Cela a permis 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 était trop importante, nous sollicitions une MAEL (Mesure d'Accompagnement à l'Entrée dans le Logement) pour qu'elles puissent être prises en charge dans de meilleures conditions.

Quand d'autres accédaient à une structure d'hébergement ou qu'elles bénéficiaient d'une place en logement accompagné, notre intervention prenait fin et le relais de l'accompagnement social était effectué avec le nouveau référent social. Pour faciliter la passation en douceur et lorsque cela était possible, les rencontres tripartites étaient priorisées entre chacun, son référent LDA/FSL et son nouveau référent social. Si sa situation ne lui permettait pas d'accéder à un logement ou à un hébergement, une personne accompagnée bénéficiait 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 avons multiplié les préconisations sur sa demande SI-SIAO et nous les avons régulièrement modifiées selon l'évolution de sa situation et de son autonomie au quotidien.

## D. Quelques chiffres…

### 1. Le genre et l'âge du public accueilli

| **Sexe** | **2021** | **2022** | **2023** | **2024** |
|---|---|---|---|---|
| Homme | 100% | 100% | 83% | 79% |
| Femme | 0.00% | 0.00% | 17% | 21% |

Chaque année, les hommes apparaissent surreprésentés au sein de la population que nous avons rencontrée au sein du service LDA/FSL : 79% dans la population des sans-abris/sans-domicile en 2024. Même si elle reste minoritaire, la part des femmes parmi les sans-domicile que nous avons accueillis augmente également. Elles sont davantage confrontées à des agressions physiques ou sexuelles et à du harcèlement.

| **Tranches d'âge des Usagers/ Année** | **2023** | **2024** |
|---|---|---|
| Entre 18 et 30 ans | 43% | 37% |
| Entre 31 et 40 ans | 33% | 42% |
| Entre 41 et 50 ans | 12% | 10.5% |
| Entre 51 et 60 ans | 12% | 10.5% |
| Entre 61 et 70 ans | 0% | 0% |

La tranche d'âge des personnes accueillies en 2024 la plus représentée était celle des 31 ans-40 ans, soit un effectif majoritaire de 42%.

## 2. La situation familiale et administrative

| Situation administrative/Année | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|
| Nationalité Française | 43% | 36% | 26% | 32% |
| D'origine « Hors Union Européenne » | 36% | 21% | 67% | 58% |
| Union Européenne | 0% | 0% | 2% | 10% |
| Situation inconnue | 21% | 43% | 5% | 0% |

Pour qu'elles puissent intégrer le dispositif de l'Expérimentation LDA/FSL, les personnes devaient être en situation régulière et celle-ci devait permettre une insertion durable dans un logement.

Les causes de la bascule à la rue étaient hétérogènes : Anciens détenus, ruptures familiales, perte d'un emploi, problématiques de santé et/ou addictions, difficultés financières et expulsions locatives, fin d'hébergement en CADA, une arrivée en France…

Parmi les sans-domicile que nous avons rencontrés en 2024, 68% sont nés à l'étranger. Issus de la migration, les primo-arrivants régularisés étaient confrontés à des obstacles administratifs et ils éprouvaient de grandes difficultés à accéder à un premier logement lors de leur arrivée en France.

Sur le Territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, l'offre de logement et d'hébergement est très inférieure à la demande :

- 6 demandes de logement social pour 1 attribution dans l'EMS,
- 5,4 demandes de logement social pour 1 attribution dans le Bas-Rhin,
- 2,6 demandes de logement social pour 1 attribution dans le Haut-Rhin

Globalement, la situation des personnes migrantes se rapporte à de l'aide d'urgence mais le court terme ne règle pas la question des conditions de vie et de l'insertion socio-professionnelle des personnes reconnues réfugiées. Beaucoup vivent également dans des campements installés à plusieurs endroits de la Ville. Ce fait découle principalement de l'engorgement des hébergements d'urgence et d'insertion.

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

| Situation professionnelle | |
|---|---|
| Sans activité | 37% |
| En activité professionnelle : CDD/CDI/Missions intérimaires | 26% |
| En formation professionnelle | 0% |
| En contrat d'insertion | 0% |
| Situation inconnue | 37% |

| Types de revenu | |
|---|---|
| Salaire | 26% |
| Minimas Sociaux | 16% |
| Chômage indemnisé | 10% |
| Retraite | 0% |
| Sans revenus | 10% |
| Revenus non connus | 37% |

Si les personnes sans-domicile travaillent, elles occupent majoritairement des emplois dans le domaine du bâtiment ou de la restauration. La plupart des contrats sont précaires.

En grande majorité, les personnes que nous avons rencontrées occupaient un emploi type : un CDD, une mission intérimaire ou un contrat saisonnier (60%).

Plusieurs fois, nous avons été témoins de l'épuisement mentale et physique de personnes qui ont décidé de rompre leur contrat professionnel à cause de leur parcours de rue.

Pour d'autres, le volet de l'emploi était secondaire. Leur priorité était d'accéder à un logement ou à un hébergement.

Les addictions telles que les drogues et l'alcool pouvaient constituer un important frein à l'insertion professionnelle, en particulier chez les « grands précaires », dont les consommations demeurent à des niveaux élevés. Le travail de soin n'était pas toujours amorcé et il n'était pas toujours souhaité par eux. De ce que nous avons pu savoir, 16% de nos bénéficiaires ont présenté une problématique d'addiction sans une réelle prise en charge au niveau de la santé.

## 4. La provenance au moment de l'orientation

| **Provenance** | **2021** | **2022** | **2023** | **2024** |
|---|---|---|---|---|
| A la rue | 36% | 36% | 48% | 63% |
| Hébergement chez des tiers | 7% | 7% | 33% | 21% |
| Hôtel 115/urgence | 36% | 14% | 12% | 11% |
| Situation inconnue | 21% | 43% | 7% | 5% |

Il y a ceux qu'on croise dehors, ceux qui ont une solution temporaire comme les centres d'hébergement d'urgence, les squats ou les hébergements précaires chez des tiers. Il y a ceux qui vivent dans les tentes. Le nombre de personnes à la rue ou hébergées montre une aggravation des situations de précarité.

Selon, le rapport 2023 de la Fondation Abbé Pierre sur le mal-logement[4], environ 330 000 personnes, en France, se trouvent sans domicile. Son nombre a plus que doublé ces dix dernières années. Entre 2012 et 2023, le nombre de personnes sans domicile a augmenté d'environ 130 %.

Face à l'engorgement des structures d'hébergement et des hôtels, de plus en plus de nos bénéficiaires ont eu des difficultés à contacter le 115 ou à bénéficier de nuitées d'urgence. Le territoire de l'EMS fait face à des difficultés en constante évolution et les hébergements d'urgence/d'insertion ainsi que l'offre de logements sont saturés.

Certaines personnes, ont bénéficié d'un hébergement chez des tiers. Il s'agissait très souvent d'une situation provisoire, voire précaire, sans qu'il ne soit possible pour elles de connaitre la durée. Ces hébergements étaient parfois une forme de mal-logement avec une notion de suroccupation. Cela pouvait entrainer des conséquences psychiques et sociales. Quelques-uns nous avaient indiqué la dégradation de la situation avec l'hébergeant.

[4] *29e Rapport sur l'état du mal-logement en France 2023- Fondation Abbé Pierre*

# E. L'accès à un dispositif d'hébergement ou à un logement autonome

- Total Bilans Diagnostics délégués en 2023 à Antenne : 39 dont 25 Bilans Diagnostics aboutis
- Total Bilans Diagnostics délégués en 2024 à Antenne : 19 dont 10 Bilans Diagnostics aboutis

| Type d'accès hébergement ou logement | Bilans Diagnostics transmis au SIAO en 2023 | Bilans Diagnostics transmis au SIAO en 2024 |
|---|---|---|
| Accès en hébergement d'insertion | 9 | 5 |
| Accès à un logement autonome | 10 | 0 |
| TOTAL | 19 | 5 |

## 1. En 2023…

Lors du dernier rapport d'activité, nous avions indiqué que, sur les 25 bilans diagnostics délégués au cours de 2023 qui ont pu être transmis au SIAO :

- 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.

Au cours de l'année 2024, l'évolution de la situation de certaines personnes accompagnées depuis 2023 est également marquante et s'ajoute aux chiffres ci-dessus :

- 5 personnes supplémentaires ont pu accéder à un logement autonome (privé ou social),
- 6 personnes supplémentaires ont pu accéder à un hébergement via la plateforme du SIAO.

Les autres ont quitté le dispositif LDA/FSL car elles n'ont plus souhaité être accompagnées au sein du dispositif LDA/FSL et une personne a bénéficié d'un accompagnement social auprès d'un nouveau travailleur social identité.

## 2. En 2024….

19 Bilans Diagnostics ont été délégués à l'Association Antenne dont :

- 10 bilans diagnostics ont pu être transmis au SIAO,
- 3 Bilans diagnostics n'ont pas aboutis car les personnes n'ont pas pu être rencontrées ou n'ont plus donné suite à nos sollicitations.
- 6 bilans diagnostics n'ont pas pu être établis car les personnes étaient déjà accompagnées au sein d'un autre dispositif.

Suite à la transmission des bilans diagnostics et à la mise en place d'un accompagnement social intermédiaire :

- 4 personnes ont accédé à un logement accompagné/ hébergement via le dispositif du SIAO,
- 1 personne n'a plus adhéré à l'intervention sociale,
- 5 personnes sont en attente de relogement dont 2 personnes ont refusé, cette année, une orientation du SIAO vers un dispositif d'hébergement. Une personne bénéficie d'un ACD validé

En 2024, la demande SIAO s'est concrétisée par un accès à l'hébergement pour 50% des demandes.

Malgré la saturation des dispositifs d'hébergement et face à des délais d'attente importants pour l'attribution de logement, le SIAO a été un partenaire essentiel dans le cadre de nos interventions.

**CONCLUSION**

L'expérimentation LDA/FSL que nous avons réalisée depuis le dernier trimestre de l'année 2020 nous a permis de nous renvoyer aux fondamentaux du cœur du métier du travail social et de l'intervention sociale.

« L'aller-vers » que nous avons eu la possibilité de proposer, a permis petit à petit, à certaines personnes en grande précarité, d'être guidées et accompagnées pour les tâches administratives afin que chaque situation puisse évoluer favorablement, que les demandes liées au relogement puissent être amorcées et que l'accès à un logement ou à un hébergement pérenne puisse être accéléré.

Notre expérience dans le cadre du « Logement d'Abord », l'autonomie du service et la souplesse qui lui a été accordée au profit du public accompagné, ont permis d'être davantage présents pour lui et de travailler dans le respect de ses besoins, de ses potentialités et de ses temporalités.

Cela nous a également permis de renouer avec une intervention de proximité et de reposer sur une dimension relationnelle importante.

# V. LE DISPOSITIF S.E.U.I.L.

**Membres de l'équipe en 2024 :**

Hélène ERNEWEIN - Cheffe de service
Elsa VETTER - Educatrice de Jeunes Enfants
Solène STRIEGEL - Educatrice spécialisée
Océann PALANTONNE – Intervenante Sociale

Au démarrage, nous avons occupé provisoirement les locaux du site de la Meinau situé 3 rue du Général Offenstein 67100 STRASBOURG en attendant de trouver un local dédié.

Après un travail de prospection mené par notre direction, nous avons obtenu des bureaux spacieux et adaptés à l'accueil du public, situés quelques rues plus loin, au 26 rue du Marechal Lefebvre 67100 Strasbourg. Nous avons emménagé mi-novembre. L'équipe du FSL nous a rejoint début décembre.

## 1. Présentation du dispositif

### a) Présentation globale

Ce dispositif est dédié à des personnes seules ou des ménages sans enfant, qui n'ont pas de domicile et qui relèvent du droit commun, et sont sans référent identifié. Elles vivent à la rue, à l'hôtel ou en hébergement d'urgence par le biais du 115, et leur profil n'est pas adapté à une prise en charge en structure d'hébergement collective. Les orientations se font exclusivement via le SIAO (service Intégré d'Accueil et d'Orientation). Nous sommes amenés à accompagner 40 ménages par an.

L'accompagnement se décline en deux grandes phases, la première étant le « *bilan diagnostic* » d'une durée de 2 à 3 mois durant laquelle la personne est rencontrée et un état des lieux global est réalisé. A l'issue de cette première phase, et, en fonction des demandes, des besoins et des attentes de la personne, si celle-ci adhère au dispositif Logement d'Abord, la prise en charge se poursuit dans le cadre de la deuxième phase dite « *mesure d'accompagnement »*. Durant cette phase, l'accompagnement sera porté sur l'accès au logement : logement autonome, logement accompagné ou tout autre type de logement. Il est important de souligner que l'accompagnement se poursuit une fois que la personne accède à un logement jusqu'à ce qu'elle se sente suffisamment en sécurité pour sortir du dispositif.
En revanche, si la personne ne relève pas dans l'immédiat du Logement d'Abord (LDA), elle entrera dans une phase dite de *« mesure intermédiaire »,* phase durant laquelle les travailleurs sociaux s'occupent de la levée des freins à l'insertion et réalisent une réorientation vers une structure plus adaptée via le SIAO (hébergement en structure de stabilisation, CHRS…)

A l'issue de ces deux phases principales l'accompagnement prend fin, mais reste néanmoins en *« état de veille »* deux à trois mois, durée pendant laquelle les professionnels restent présents si besoin.

### b) L'accompagnement

L'accompagnement proposé est un accompagnement social global : accès aux droits, démarches administratives diverses et variées (déclaration trimestrielle, impôts, domiciliation postale etc.), accès aux soins, accompagnement vers et dans le logement.

La rencontre des personnes orientées repose sur la dynamique de l'aller-vers. Il s'agit de rencontrer la personne là où elle se trouve, et, telle qu'elle est. Afin de faciliter le contact et d'instaurer une relation de confiance, nous sommes amenées à les rencontrer en dehors de nos locaux. En effet, Il est important de souligner que les rendez-vous « classiques » dans un bureau ne conviennent pas à tout le monde. C'est pourquoi nous avons expérimenté diverses manières d'entrer en relation avec les personnes accompagnées : lieu de manche, café, au bord d'un lac, au sein d'autres structures déjà investies et connues par la personne etc. Cette manière de procéder, alternative, et non-conventionnelle fonctionne bien avec les personnes que nous accompagnons. Un lien différent se crée au fur et à mesure de ces rendez-vous moins formels.

Pour faciliter le recueil d'informations dans le cadre du diagnostic, des moyens matériels (ordinateur, téléphone et scanner portable) sont à disposition de l'équipe pour répondre aux besoins de la personne où qu'elle soit.

De la même manière, face à une première prise de contact à laquelle la personne ne souhaite pas répondre, il s'agit de faire preuve de souplesse et de patience. Si elle refuse dans un premier temps l'accompagnement proposé et qu'elle revient vers nous dans les semaines ou mois suivants, nous permettons « le droit au retour ».

Ces premiers mois nous ont permis de découvrir de nouvelles pratiques où nous priorisons « l'aller-vers » afin de nous adapter au mieux aux difficultés et aux particularités d'un public marginalisé.

## Les spécificités propres à l'accompagnement du SEUIL :

Les grands principes dans le cadre de l'accompagnement du service SEUIL sont les suivants :

**Un accompagnement global** : l'accompagnement est fondé sur les besoins exprimés et non exprimés par les personnes. Il aborde toutes les dimensions liées aux problématiques qui peuvent concerner la personne au-delà du logement. La créativité et la souplesse de l'équipe sont primordiales au quotidien pour imaginer des solutions.

**Un accompagnement soutenu** : Des entretiens nombreux et une présence régulière des travailleurs sociaux permet un accompagnement soutenu de la personne.

**Un accompagnement modulable** : La fréquence des rencontres est modulée en fonction des souhaits et demandes de la personne. Elles peuvent prendre différentes formes : contact téléphonique, visite sur le lieu de vie des personnes, rendez-vous au bureau ou en extérieur.

**Un accompagnement partenarial** : Les partenariats sont mobilisés en fonction des besoins des personnes. Des liens étroits sont créés entre les différents partenaires afin de répondre au mieux à la demande et aux réalités de la personne accompagnée.

**Un accompagnement hors-les-murs** : l'intervention hors-les-murs implique d'aller à la rencontre de la personne, là où elle se trouve (dans la rue, en structure d'accueil, dans les dispositifs d'hébergement ...)

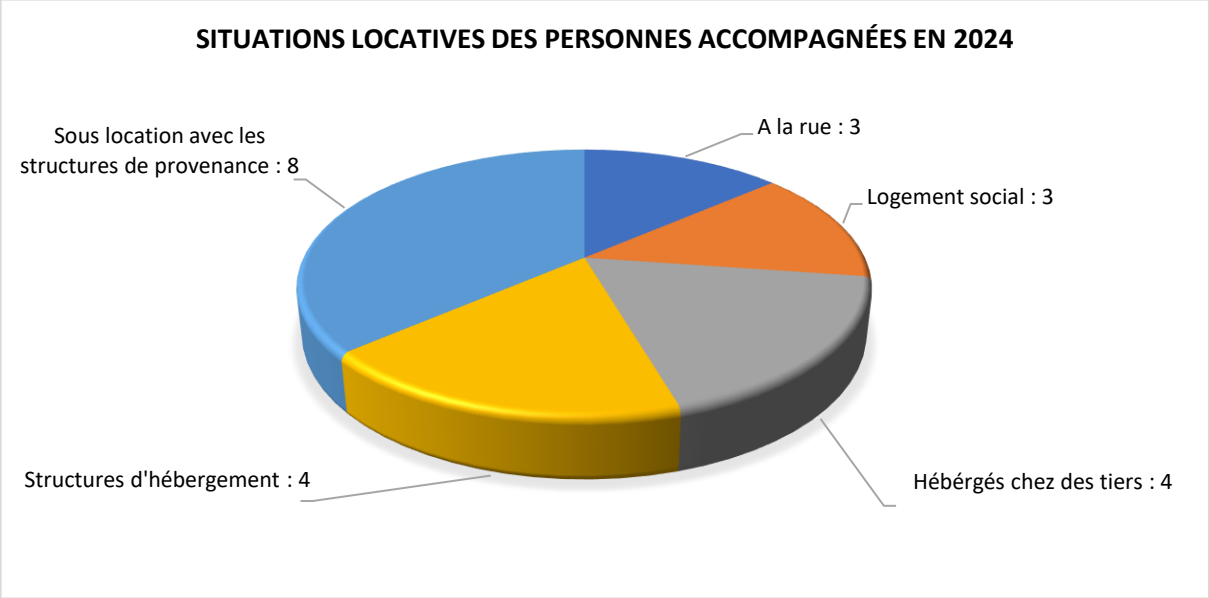
**Un accompagnement fondé sur les souhaits de la personne** : l'accompagnement est fondé sur le non jugement et ne vise pas à demander à la personne de se conformer à une norme extérieure ou une conception de ce que serait une insertion sociable souhaitable. Il est demandé au professionnel de faire « un pas de côté » important. L'accompagnement respecte la temporalité, le rythme et les priorités de la personne. Il repose sur un lien de confiance.

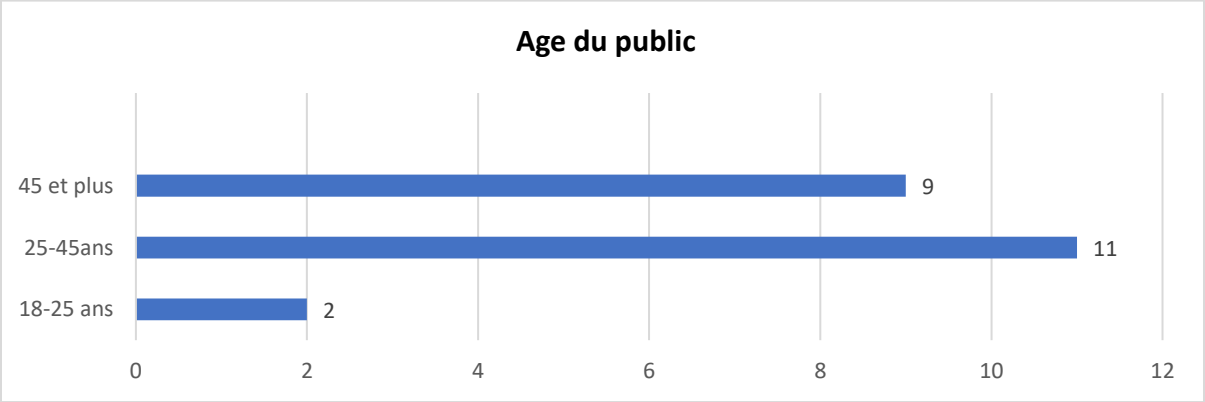
## 2. Nos débuts…

Il est important de souligner que les premières personnes accompagnées par le service SEUIL proviennent des différents dispositifs expérimentaux portés par diverses Associations (Entraide Le Relais, ARSEA/GALA, le Bureau d'Accès au Logement de la Fondation Vincent de Paul) et que de ce fait, certaines se trouvent actuellement déjà en logement ou en hébergement. C'est au moment de la bascule entre les différentes associations que nous avons repris l'accompagnement des différentes personnes concernées. Nous aurons de nouvelles orientations à partir de janvier 2025, et serons amenées à accompagner 40 nouveaux ménages durant l'année 2025. Ce contexte spécifique implique un travail en partenariat soutenu notamment avec les anciens référents des personnes accompagnées.

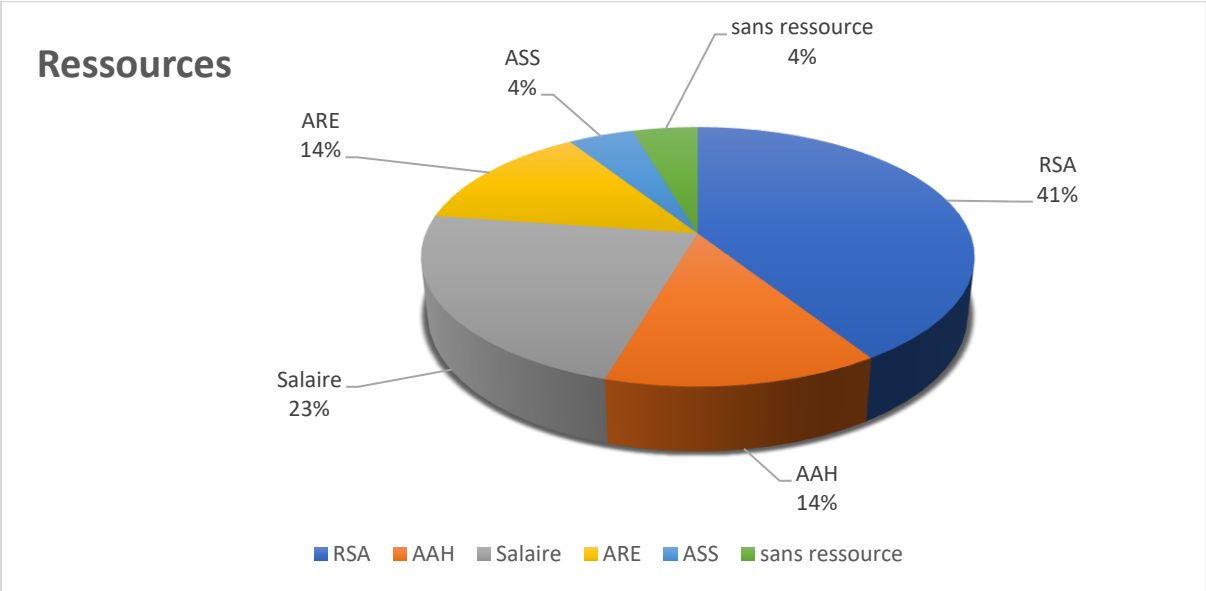
### a) Typologie du public accompagné

Le public accompagné en 2024 est majoritairement masculin (1 seule femme pour 21 hommes). Au total, nous avons accompagné 22 personnes en 2024 : 5 personnes proviennent de l'expérimentation réalisée par Antenne, 6 personnes proviennent d'Entraide le Relais, 3 personnes proviennent du Bureau d'Accès au Logement de la Fondation Saint-Vincent, 6 personnes de GALA – ARSEA et 2 personnes proviennent du dispositif Trajectoire Jean Jaurès porté par la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse.




La moyenne d'âge est de 40,5 ans.




Nous avons accompagné 9 personnes bénéficiaires du RSA, 3 personnes bénéficiaires de l'AAH, 5 personnes en situation d'emploi, 3 personnes bénéficiant de l'ARE, 1 personne bénéficiant de l'ASS et 1 personne sans ressource.

## b) Travailler en partenariat

La mise en place de ce nouveau service a demandé de nombreuses rencontres avec les différents acteurs du territoire. Nous avons rencontré à plusieurs reprises l'Eurométropole de Strasbourg, le SIAO et le service FSL de la ville de Strasbourg avec qui nous travaillons en étroite collaboration autour du SEUIL.

Ces rencontres nous ont permis de clarifier le projet, le public visé, les modalités d'orientation, les différentes étapes dans l'accompagnement, etc. Un comité SEUIL se tient tous les 2 mois environ afin de faire des points d'étapes sur les accompagnements en cours, l'évolution des situations, les difficultés rencontrées, …

Une rencontre avec l'équipe de la maraude du SIAO a également eu lieu en fin d'année, car nous serons amenées en 2025 à participer à leur maraude dans le but de réaliser un travail de repérage.

Nous avons vu que les premières personnes accompagnées proviennent des différents dispositifs expérimentaux qui avaient été mis en œuvre par différentes structures du territoire. Cette situation a nécessité un travail en partenariat très développé avec les structures d'origine. Les différents passages de relais ont été réalisés progressivement dans le but de laisser le temps à la personne de nous connaître et de s'adapter à ce changement de référent. En effet, il est important de souligner qu'un changement de référent peut être une source de grande inquiétude et d'appréhension pour un public particulièrement vulnérable. De plus, ce travail en partenariat va perdurer en 2025 car nous accompagnons 8 personnes qui vivent en sous-location avec les structures d'origine (2 personnes avec la Fondation Vincent de Paul et 6 personnes avec ARSEA-GALA).

Pour finir, nous pouvons évoquer qu'un temps de travail sur les principes de l'accompagnement du SEUIL suivi d'un moment convivial a été organisé entre l'équipe d'Antenne et l'équipe de l'association l'Îlot.

## c) Se former à de nouvelles pratiques

Le Logement d'Abord implique un changement de paradigme important dans le travail social. En effet, les grands principes de l'accompagnement dans le cadre du SEUIL évoqués précédemment engendrent une importante évolution dans nos pratiques professionnelles. Il nous a fallu dans un premier temps, comprendre de quoi il était réellement question lorsque nous parlions de Logement d'Abord. Cela est indispensable pour que nous puissions faire évoluer nos pratiques d'accompagnement et ainsi mettre en œuvre les principes de ce dispositif.

Pour avancer dans nos réflexions, nous avons eu l'opportunité de participer aux rencontres intersites portées par l'Association Un Chez Soi d'Abord. Cet évènement a eu lieu au Parlement Européen à Strasbourg le 16 et 17 octobre 2024. De nombreuses conférences et tables-rondes ont été organisées sur différentes thématiques qui gravitent autour des principes d'accompagnement utilisés à l'internationale depuis de nombreuses années. On parle du *Housing First* dont les principes fondamentaux sont : la participation et l'implication des bénéficiaires, la médiation en santé-pair, l'empowerment, la réduction des risques et des dommages, la notion de rétablissement etc. Ces temps d'échanges et de rencontres avec de nombreux professionnels du secteur ainsi qu'avec des personnes concernées ont été très enrichissants.
De plus, les différents temps de rencontres et d'échanges réalisés dans le cadre du travail en partenariat ont également grandement contribué à nous former à ces nouvelles pratiques professionnelles.

## d) Les difficultés rencontrées

Bien que nous ne soyons qu'au démarrage du service, nous avons d'ores et déjà pu constater que le public accompagné présente quasi systématiquement des problématiques liées à la précarité de sa situation. Nous sommes régulièrement confrontées à certaines difficultés dans le cadre de l'accompagnement social : rendez-vous non-honorés, personne en situation d'ébriété, non-adhésion de la personne, barrière de la langue, ou encore dangerosité de l'animal de compagnie, … Certains aspects de l'accompagnement prennent parfois le pas sur d'autres démarches d'insertion et en deviennent prioritaires. Nous avons par exemple constaté que dans certaines situations, la santé (mentale ou somatique) devait être au cœur de l'accompagnement. Nous avons été amenées à accompagner physiquement des personnes vers le soin (CMP, hôpital, urgences psychiatrique, …). Nous avons également pu observer quelques profils dont la problématique addictive ne nous permettait pas toujours de mener un rendez-vous à bien, reportant les démarches en cours à une fois prochaine.

Comme nous l'avions évoqué précédemment, nous avons également repris le suivi social de personnes en situation locative. Or, certaines se trouvent actuellement en impayés locatifs depuis plusieurs mois. Un travail de maintien dans le logement et/ou de relogement est à réaliser avec elles. Etant donné que les impayés se cumulent, nous pouvons être amenées à réaliser la médiation entre le gestionnaire locatif et la personne accompagnée car le lien est, dans certains cas, totalement rompu.

Nous n'en sommes qu'aux prémices de SEUIL, et il nous est donc difficile d'établir un bilan chiffré précis mais nous pouvons néanmoins affirmer avec enthousiasme qu'un tel dispositif manquait parmi tous ceux déjà existants sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. En effet, de nombreuses personnes vont désormais pouvoir être accompagnées de manière plus adaptée et personnalisée. De nouvelles orientations arriveront à partir de janvier 2025 et nous espérons que notre accompagnement portera ses fruits.

# 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

## Le Dispositif TREMPLIN

## Le Dispositif P.I.L.A.F.E.

**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 2024 :**

**Cheffe de Service :**
Cécile BILLEREY (jusqu'au 11/03/2024)
Marie LARCHUS-BODIN (à compter du 01/05/2024)

**Equipe éducative :**
Alexandra DAHM - CESF
Sylvie KOCH – Intervenante Sociale (jusqu'au 28/06/2024)
Alex ABGARYAN – Intervenant Social (du 03/06/2024 au 31/08/2024)
Lucie VOGEL - CESF (à compter du 10/09/2024)
Laureline CLAIRET – Intervenante Sociale (à compter du 01/10/2024)

**Equipe Accueillant Veilleurs :**
Varuzhan ABGARYAN
Haji KHALAF BESHO
Salah MAKHLOUFI
Clément MUSAFILI BIYINGIRO
Anna YEROYAN
Armen YEROYAN
Patrick Jean-Paul ZELLER (jusqu'au 31/05/2024)

## 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 accompagné d'animaux, à la mise à l'abri de couples, pour devenir exclusivement réservé à la mise à l'abri des femmes isolées à la rue, dans le cadre d'un accueil inconditionnel depuis 2013. Il est aujourd'hui le plus grand centre d'hébergement d'urgence du territoire dans l'accueil et la mise à l'abri de femmes isolées à la rue.

Initialement, sa capacité d'accueil était de 30 places, uniquement ouvertes la nuit, jusqu'en 2019. A l'occasion de la crise sanitaire, il est devenu un service en ouverture continue H24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. 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. Cette courte période de mise à l'abri initialement de 7 nuits, est passée à 14 nuits en novembre 2024. Ce passage donne lieu à l'établissement d'un diagnostic de 1er 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 (3 mois renouvelables en fonction de chaque situation) via le SIAO 67. Ce passage donne lieu 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 du SHR 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. Le SHR est composé de 13 logements de type F1 dédiés à l'hébergement des femmes orientées et deux logements dédiés aux bureaux du service.

## a) 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, la travailleuse sociale fait signer un contrat de séjour (de 3 mois renouvelables).

## b) Organisation du service

Les femmes orientées dans le cadre de la mise à l'abri sont hébergées par 4 (parfois 3 sur les places dites d'Urgence Posée) 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, un sèche-linge et bénéficier d'un petit-déjeuner le matin. Les personnes hébergées en Urgence Posée qui bénéficient de ressources, quant à elles, s'acquittent d'une participation financière à hauteur de 15% de leurs ressources. L'équipe d'accueil répond aux questions, apaise et rassure les femmes hébergées, dans plusieurs langues maîtrisées.

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.

Une travailleuse sociale auprès des femmes hébergées sur les places de « roulement 115 » reçoit les personnes mises 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 qu'elle remonte au SIAO67. Une autre Travailleuse 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.

## c) 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.

## d) L'Accompagnement social global mis en œuvre par les Travailleuses Sociales 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

La travailleuse 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. Les points remarquables durant l'année 2024

Durant l'année 2024, 341 femmes différentes (286 femmes en roulement et 55 en Urgence Posée) ont été orientées sur l'ensemble des places au SHR par le 115 et le SIAO. L'ensemble des femmes hébergées représente un total de 14 789 nuitées réalisées (6 862 nuitées pour les femmes hébergées sur les places roulement 115 et 7 927 nuitées pour les femmes hébergées sur les places d'urgence posée).

L'année 2024 a été marquée par des évènements qui ont eu un impact significatif sur le travail de l'équipe et l'organisation de l'accueil des femmes.

Tout d'abord la problématique des « punaises de lit » a lourdement impacté le SHR, celles-ci se sont propagées dans les bureaux des veilleurs et des travailleuses sociales, ainsi que les chambres des femmes accueillies. Cette situation inédite a provoqué un gel des orientations de plusieurs chambres entre août et septembre 2024, réduisant le nombre d'orientation pendant cette période. Une des chambres a dû être à nouveau gelée pendant un mois en octobre 2024. En conséquence, le SHR a moins accueilli de femmes qu'au cours de l'année 2023 (avec une diminution à hauteur d'environ 150 femmes).

Le bureau de l'équipe a également été infesté par les punaises de lit. Durant un mois et demi, l'équipe éducative (travailleuses sociales et veilleurs) a dû déménager et s'installer dans un autre bureau. Un traitement contre les punaises de lit a été mis en place via une entreprise. Ce déménagement a eu un grand impact sur le travail de l'équipe qui l'a amenée à se focaliser sur la mise en place d'un protocole punaises de lit. Ainsi, les travailleurs sociaux n'étaient pas en capacité à accueillir les femmes et à réaliser des diagnostics sociaux durant cette période.

Depuis, pour faire face à cette nouvelle problématique, un protocole anti punaises de lit a été mis en place, davantage renforcé par rapport à celui de l'année 2023. Le SHR a acquis en 2024 deux congélateurs pour entreposer les affaires des femmes en roulement et en Urgence Posée à leur arrivée pendant 48h et un sèche-linge permettant de désinfecter les vêtements à 60°C.

L'année 2024 a également été marquée par un sous-effectif parmi l'équipe des travailleuses sociales, ce qui a eu un impact sur les entretiens de diagnostic et l'accompagnement des femmes en roulement. Le renouvellement partiel de l'équipe a présenté des défis supplémentaires dans la continuité du suivi des dossiers. Cette transition a été marquée par l'intégration d'une nouvelle travailleuse sociale et d'une intervenante sociale, nécessitant une période d'adaptation.

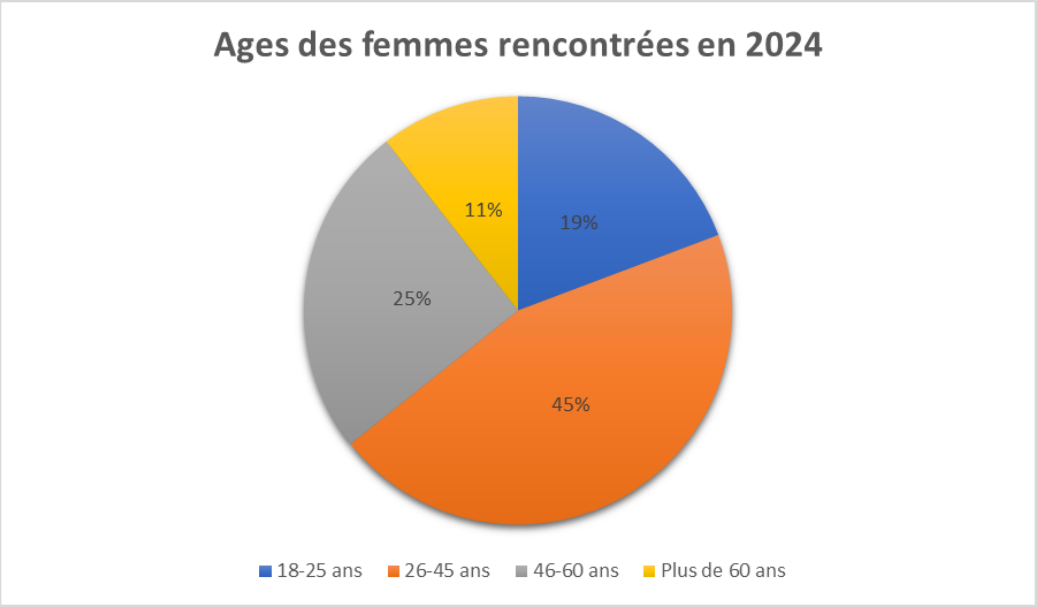
En conséquence de ces changements, 180 femmes ont pu être rencontrées en entretien sur les 286 hébergées sur les places de roulement 115, impactant le manque d'informations sur certaines situations.

## 3. Focus sur les caractéristiques des femmes hébergées sur les places de roulement 115 durant l'année 2024

Du 01/01/2024 au 31/12/2024, les travailleuses sociales ont pu rencontrer 180 femmes différentes sur les 286 hébergées, soit 62% du public. 37% des femmes hébergées n'ont pas pu bénéficier d'un premier entretien pour diverses raisons (refus d'entretien, réorientation avant l'entretien, exclusion, partie avant la date de fin de prise en charge, …).

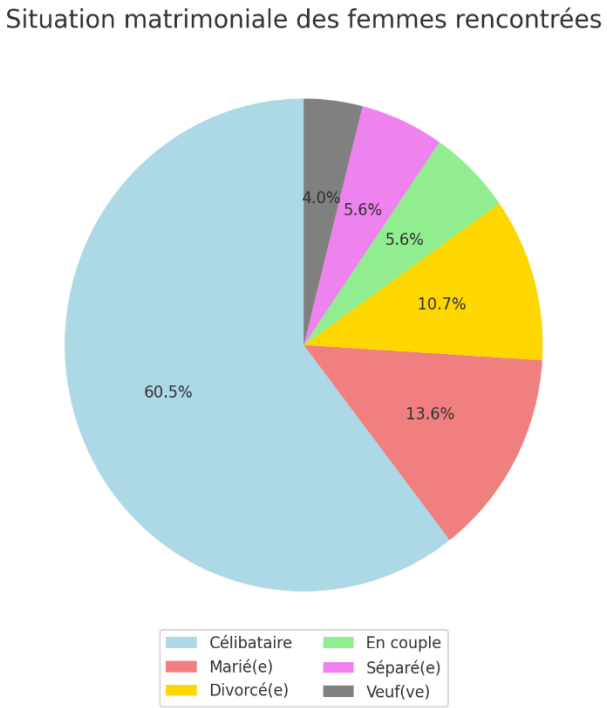
## a) Caractéristiques des femmes en roulement 115 rencontrées en 2024

**Répartition par catégorie d'âge :**




En 2024, 286 femmes ont été orientées au SHR à Antenne en roulement, dont 55 femmes âgées de 18 à 25 ans, 127 femmes de 26 à 45 ans, 71 de 46 à 60 ans et 30 de plus de 60 ans. La moitié des femmes hébergées environ est âgée entre 26 et 45 ans.

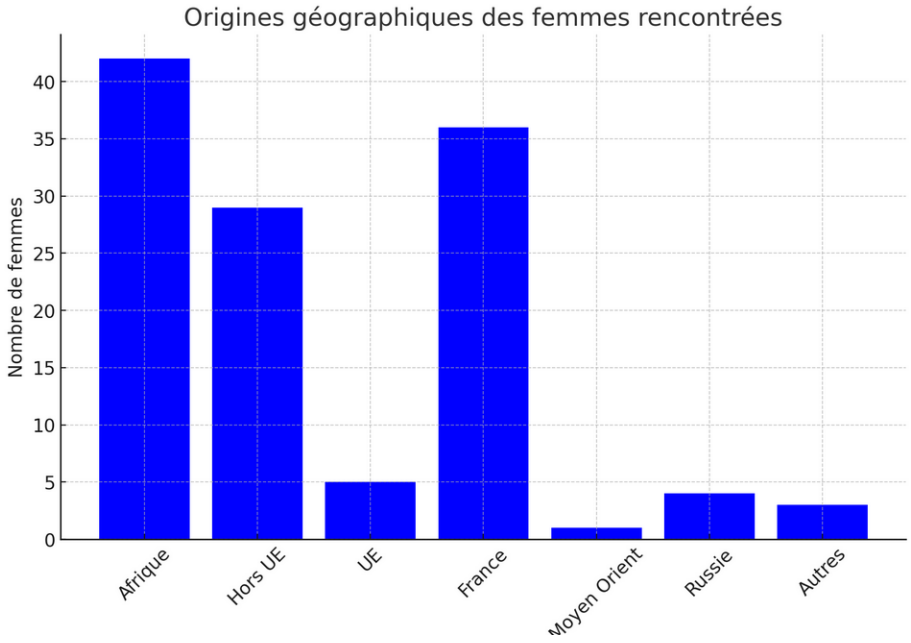
**Situation familiale des femmes rencontrées :**




Sur les 286 femmes hébergées en roulement durant l'année 2024, nous remarquons que plus de la moitié des femmes sont célibataires.

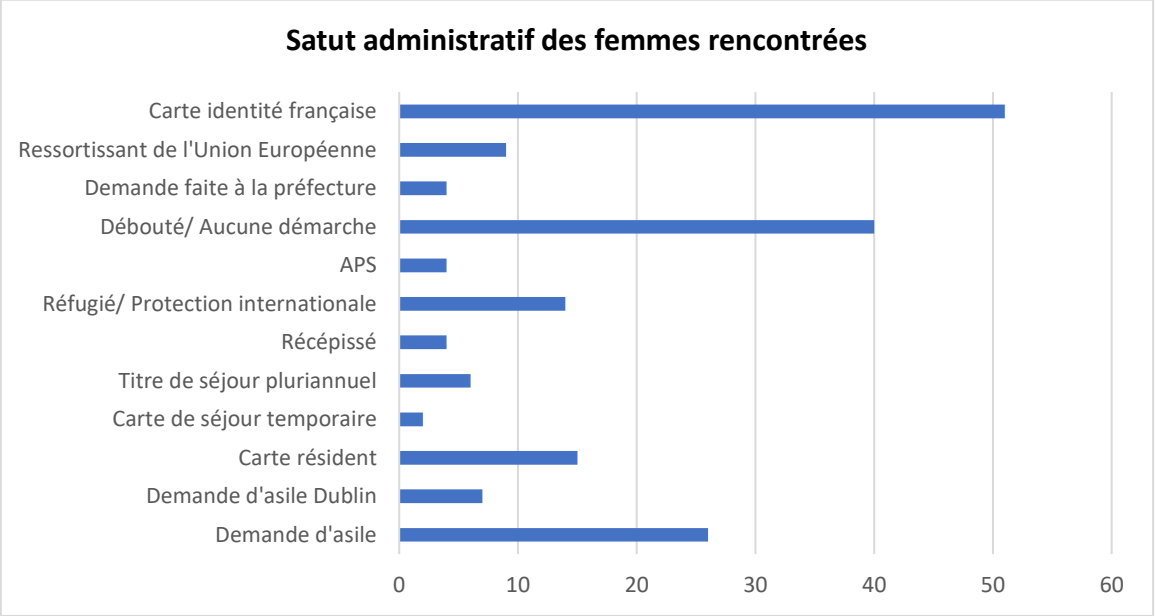
**Pays d'origine des femmes rencontrées :**

Le service accueille des femmes d'origine géographique très diversifiée. Cependant, le pays qui est le plus représenté est la France.



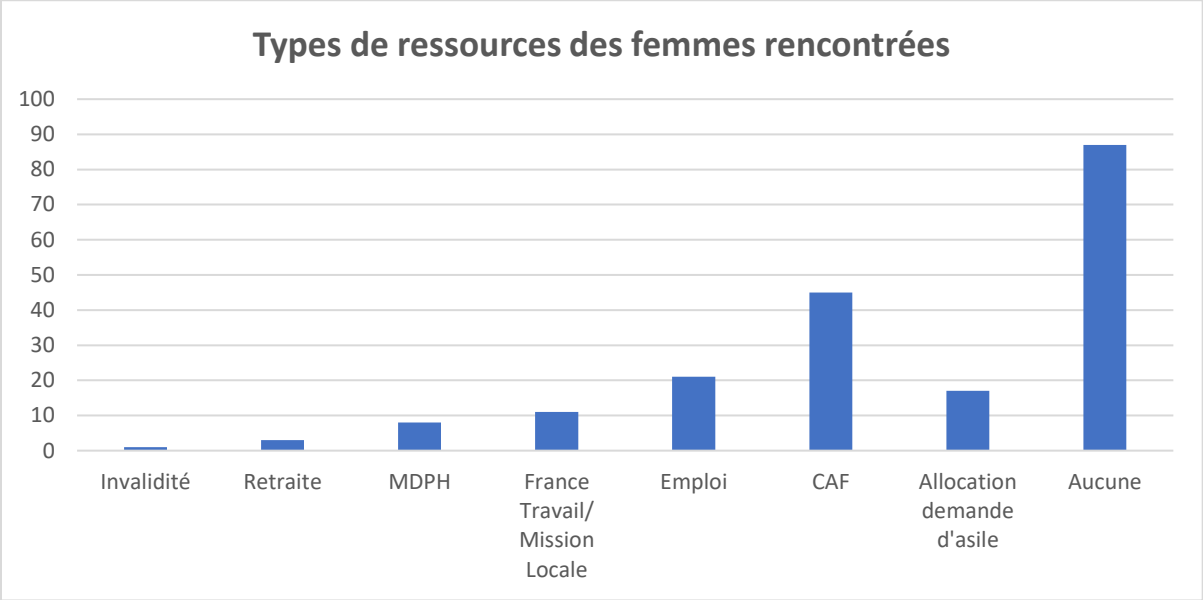

En 2024, les femmes rencontrées venaient majoritairement d'Afrique (25%) et d'Europe (22%). Il faut prendre en compte les différences de culture de chacune, c'est une nécessité dans le quotidien du service.

**Statuts administratifs des femmes rencontrées :**




Sur les 180 femmes que nous avons pu rencontrer, la majorité a une pièce d'identité française (52 femmes). Cependant, nous accueillons également un grand nombre de femmes en situation irrégulière (40 femmes).

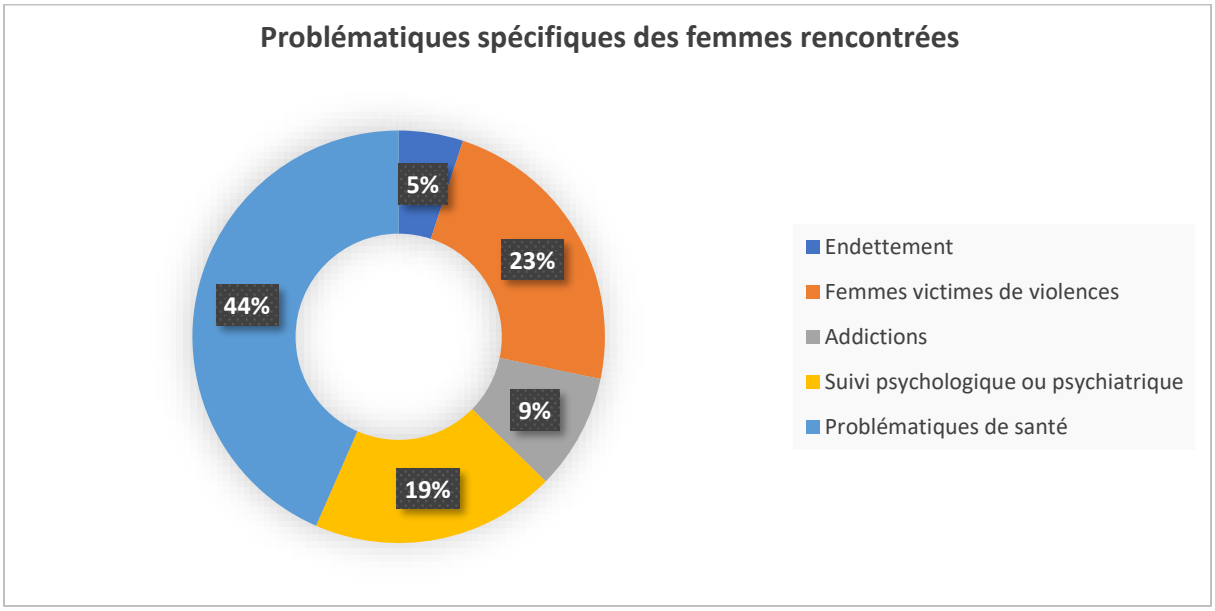
**Ressources financières des femmes rencontrées :**




La majorité des 180 femmes rencontrées en 2024 n'ont aucune ressources financières (87 femmes). De ce fait, les travailleuses sociales ont été amenées à réaliser des orientations alimentaires, vestimentaires et d'hygiène, ainsi que des aides financières vers des structures caritatives du territoire.

## b) Problématiques spécifiques des femmes rencontrées

Les 180 femmes rencontrées étaient confrontées à différentes problématiques qui impactent l'accompagnement social proposé.



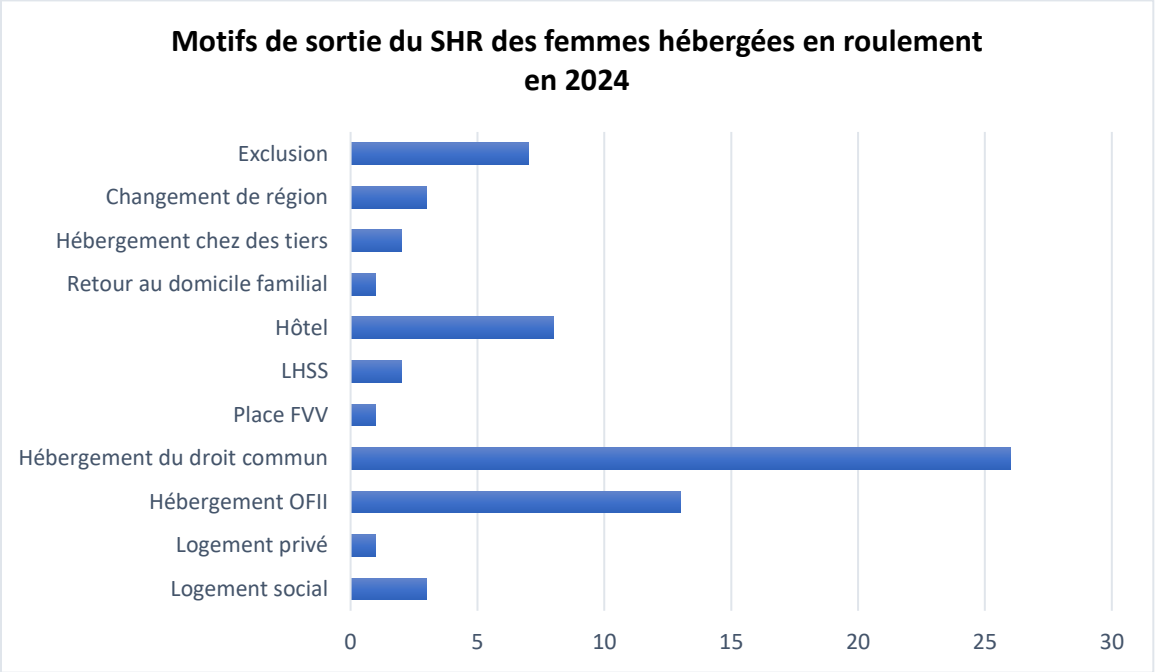

44% des femmes rencontrées connaissent des problématiques de santé et 19% ont un suivi psychologique ou psychiatrique en cours. Pour cela, l'équipe du SHR fait le lien avec les partenaires médicaux, tel que l'équipe Escale (intervention d'infirmière au SHR) et l'EMPP (Equipes Mobiles Psychiatrique Précarité) avec qui les travailleuses sociales sont en lien pour coordonner les différents rendez-vous médicaux, et ainsi favoriser l'accès aux soins.

9% 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, 23% des femmes rencontrées ont fait part de cette difficulté, actuelle ou passée, en France ou dans leur pays d'origine. De nombreux types de violences différentes ont été évoqués et une orientation vers les structures adaptées a toujours été proposée, ainsi qu'un accompagnement psychologique.

5% des femmes rencontrées sortaient d'une situation d'endettement et se sont retrouvées sans domicile à la suite d'une expulsion locative.

### c) Les sorties du dispositif de places roulement en 2024



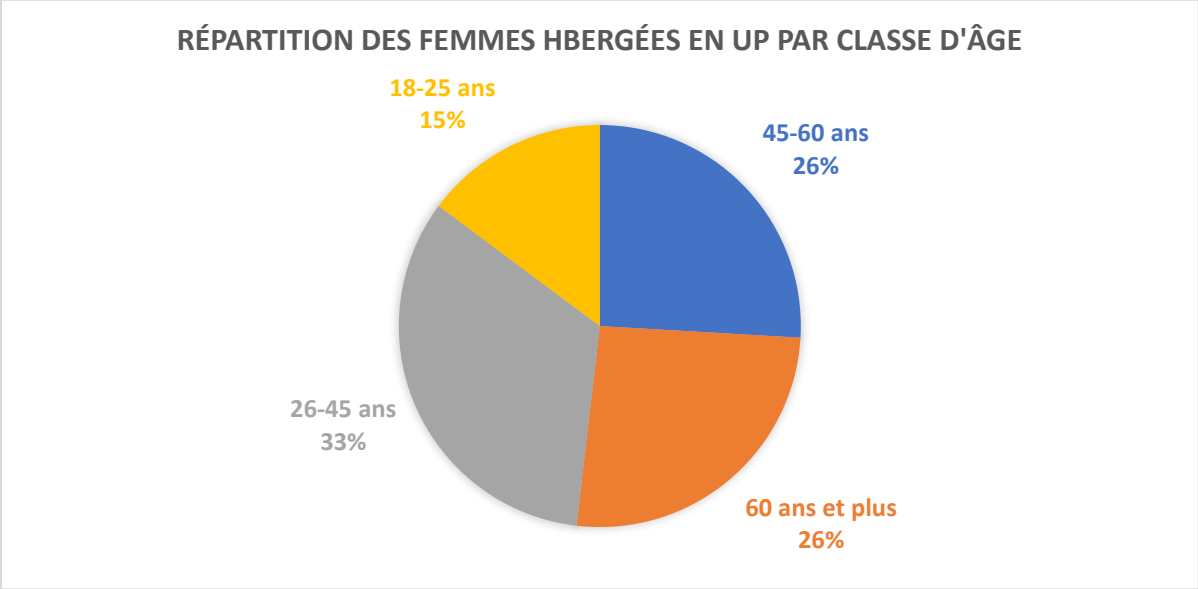

Sur les 180 femmes rencontrées durant l'année 2024, nous avons recensé un total de 59 femmes sorties vers un autre dispositif d'hébergement (et n'ont plus fait appel au 115). Elles ont principalement accédé à un hébergement de droit commun (hébergement d'insertion, de stabilisation) ou ont bénéficié d'un hébergement via l'OFII.

Les travailleuses sociales ont pu orienter des femmes hébergées en roulement vers les autres dispositifs d'Antenne, tel que le dispositif Urgence Posée (total de 17 orientations) et vers le service HVP (Hébergement à Visée Professionnelle).

## 4. Focus sur les caractéristiques des femmes hébergées sur les places d'Urgence Posée (U.P) en 2024

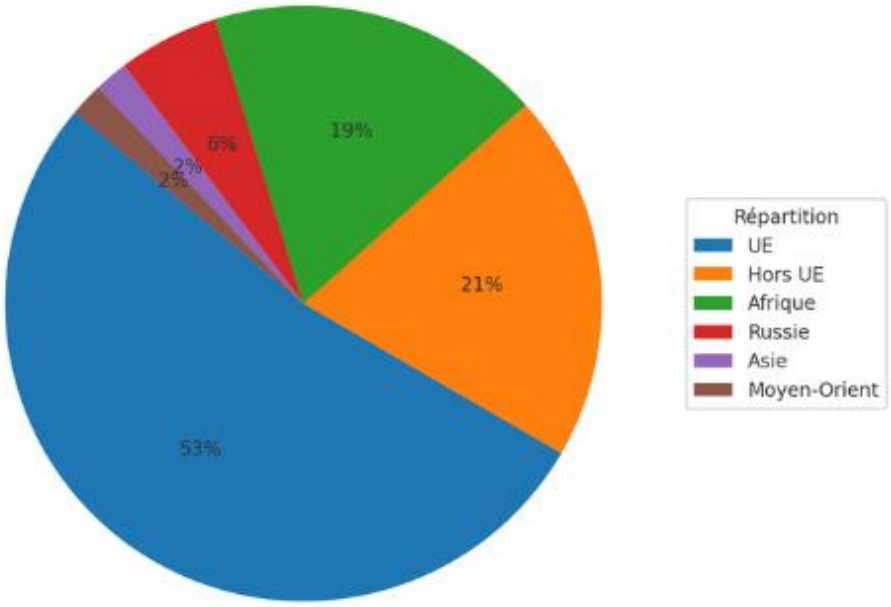
55 femmes ont été hébergées sur les places d'Urgence Posées en 2024 pour un total de 7 927 nuitées effectives.

## a) Caractéristiques des femmes hébergées en UP durant l'année 2024




On retiendra que la majorité des femmes hébergées en Urgence Posée ont entre 26 et 45 ans. Cependant plus de la moitié ont plus de 45 ans. Ces femmes ont des difficultés importantes au niveau de la santé et elles nécessitent la mobilisation régulière de notre réseau professionnel du secteur sanitaire (majoritairement des infirmiers).

**Pays d'origine des femmes en UP :**




La moitié des femmes hébergées viennent de l'Union Européenne. Parmi les femmes européennes, nous avons 25 Françaises, une Bulgare, une Hongroise et une Allemande. L'autre moitié est composée majoritairement de personnes originaires des pays de l'Est et d'Afrique.

**La situation administrative des femmes en UP :**

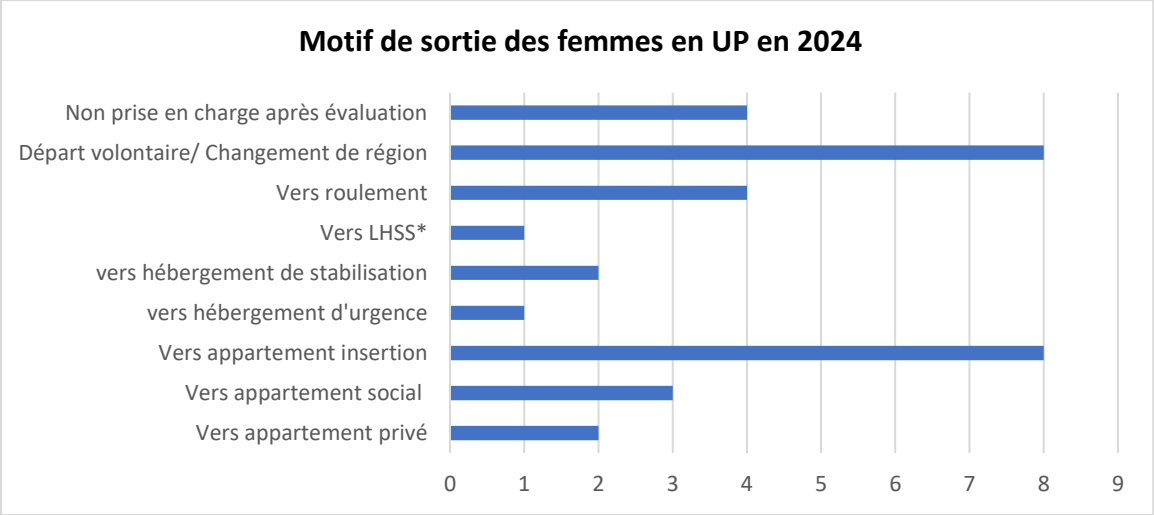
| | |
|---|---|
| Française | 25 |
| Titre de séjour | 7 |
| Union Européenne | 3 |
| Situation irrégulière | 4 |
| Bénéficiaire de la protection subsidiaire | 11 |
| En cours de régularisation | 4 |

Au 31/12/24, nous pouvons constater que le statut administratif des personnes a changé par rapport à l'année 2023. En effet, en 2023, nous comptions 12 femmes en situation irrégulière et 5 femmes bénéficiaires de la protection subsidiaire.

Le dispositif Urgence Posée propose une durée de prise en charge sur une période de 3 à 9 mois en fonction de la situation sociale et professionnelle des personnes, afin de réaliser un diagnostic social approfondi permettant une réorientation adaptée par le SIAO.

Le public visé pour ces places est un public du droit commun ayant des ressources (minima sociaux, revenus du travail, etc..). Dès lors, nous avons fait en sorte que les femmes en situation irrégulière puissent avoir un hébergement via le SIAO. Elles ont pu être orientées vers d'autres dispositifs en fonction de leur situation (hôtel, roulement, …).

## b) Les sorties des places d'Urgence Posée des femmes hébergées en 2023 :




On constate que 33 femmes au total sont sorties du dispositif durant l'année, dont 29 vers une solution de logement ou d'hébergement adapté. De ce fait, le dispositif a produit les résultats attendus.

## c) Difficultés rencontrées dans l'accompagnement social proposé

**L'accès à l'emploi :**

Par rapport à l'année 2023, nous avons doublé les prises en charge des femmes ayant le statut de réfugié/ protection subsidiaire. Nous rencontrons régulièrement la problématique de la barrière de la langue, car ces femmes n'ont pas pu bénéficier de cours de français (FLE) à leur arrivée au sein du dispositif UP.

Notre accompagnement se concentre autour de l'apprentissage de la langue française pour qu'elles puissent s'insérer socialement et professionnellement. Il est compliqué de bénéficier de cours de FLE, car les cours sont régulièrement complets. Les délais d'attente peuvent être de plusieurs mois. Les femmes sont bloquées pendant cette période, car les employeurs demandent à ce qu'elles s'expriment avec un certain niveau de maitrise du français pour pouvoir travailler. Nous sommes régulièrement en lien avec le service Atelier Passerelle de l'Association Antenne qui propose un accompagnement adapté au niveau de l'emploi en fonction du niveau d'études, des connaissances et du niveau de français.

### L'accès à un hébergement adapté pour les personnes ayant de lourdes problématiques de santé :

Nous rencontrons de plus en plus de femmes ayant de lourdes problématiques de santé ou encore des personnes ayant des troubles psychiques. Elles peuvent également avoir des problématiques d'addiction. Ces femmes restent parfois longtemps dans notre dispositif (jusqu'à 9 mois, voire plus), car nous restons confrontées à des difficultés pour les orienter vers des structures adaptées à leur pathologie ou leurs addictions. De plus, les femmes que nous accompagnons sont en situation de précarité, elles ont de faibles ressources qui ne leur permettent pas de bénéficier d'une résidence sénior (ex : EHPAD) ou d'un hébergement spécifique. Un logement autonome n'est pas forcément adapté pour ces femmes, car certaines ont besoin d'un accès PMR, (Personne à Mobilité Réduite) d'une intervention quotidienne d'une auxiliaire de vie, d'ateliers collectifs pour les stimuler socialement… Il existe peu de structure adaptée à ce type de public, et les places sont chères.

### La gestion du collectif :

La vie en collectif reste complexe : les femmes sont jusqu'à trois dans une chambre. Elles partagent les sanitaires et la cuisine. Elles ont peu d'intimité, parfois cela peut créer des tensions dans la chambre. Quand elles ont un mode de vie différent des autres femmes, cela demande une grande capacité à intégrer l'autre dans son espace.

La gestion des conflits et la médiation occupent une grande partie du travail quotidien de l'équipe du SHR.

## CONCLUSION

Ce rapport met en lumière le travail essentiel du Service Hébergement Relais (SHR) d'Antenne en 2024. On y voit un accueil inconditionnel de femmes en situation de précarité, avec un allongement des durées de séjour et des défis comme l'infestation de punaises de lit, qui a nécessité un protocole renforcé. Les services proposés (hébergement, hygiène, soins, etc.) ont permis un accompagnement global, et les sorties du dispositif montrent une orientation vers des solutions plus pérennes, comme l'hébergement de droit commun ou l'insertion par le logement. On note aussi une augmentation des troubles psychiques parmi les bénéficiaires, ce qui a conduit à un renforcement des partenariats médico-sociaux. En somme, l'année 2024 a été marquée par des défis mais aussi par des actions concrètes pour améliorer les conditions de vie et l'accompagnement des femmes hébergées.

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

**Membre de l'équipe en 2024 :**

| | |
|---|---|
| Cheffe de service : | Véronique DE SA ROSAS |
| Coordinatrice : | Mélissa VIERLING |
| Agent d'accueil – interprète : | Narine HAYREYPETYAN<br>Alina BABAYAN |
| Travailleurs sociaux : | Maéva SCHULTZ<br>Marie FLEURY<br>Marina BURY<br>Vanessa PROCACI<br>Alexis RAMAYE |
| Référent hébergement : | Ajdi BERISHA |
| Agents Logistique- Maintenance : | Robert BOYADJIAN<br>Mickaël RICK<br>Haroutioun YEZIKIAN |

## A. Présentation du service

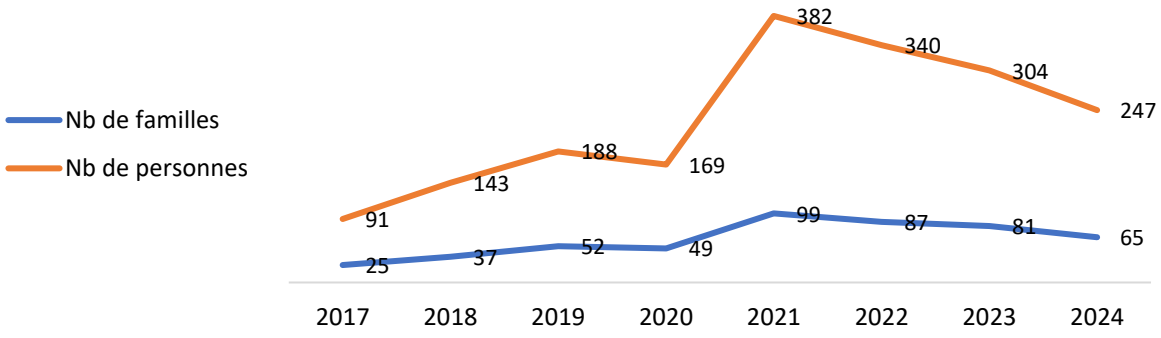
En date du 1er juillet 2017, les services de l'État ont confié à l'association Antenne la création de 90 places d'hébergement destinées au service PHP-MDI (Plan Hivernal Pérennisé - Ménages à Droits Incomplets). Cette initiative est née suite à la pérennisation des places d'accueil pour les familles issues de la campagne hivernale 2016-2017. À la fin de cette campagne, la DDETS a lancé un appel à projets, auquel l'association Antenne a répondu favorablement, étant déjà impliquée dans l'hébergement d'une grande partie des ménages concernés dans le cadre de l'hébergement de la trêve hivernale.

À ce jour, le service PHP-MDI dispose d'une capacité d'accueil de 236 personnes. Ce service s'inscrit entre l'hébergement d'urgence et le logement accompagné. Son objectif va au-delà de l'hébergement des familles : il s'agit également d'une étape de travail intensif visant à favoriser l'accès à l'autonomie des familles, tant sur le plan administratif, économique que social.

### 1. Effectifs des familles accompagnées par le service

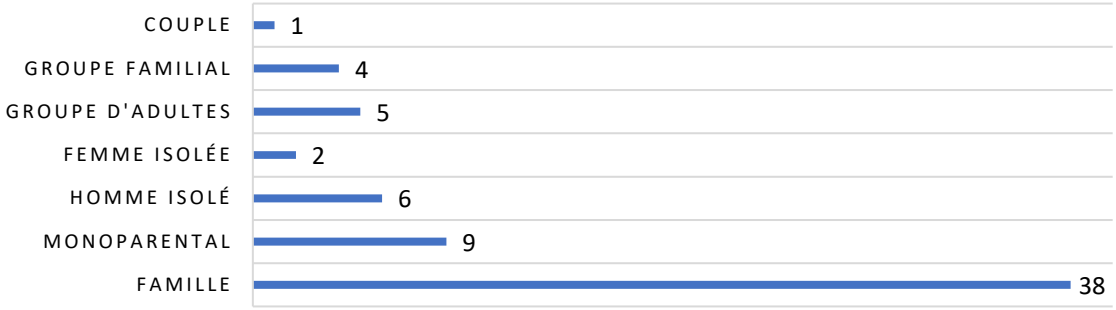
Depuis sa création, le service d'hébergement PHP-MDI a progressivement augmenté sa capacité d'accueil. Cependant, en 2021, l'État a pris la décision de fermer les places en hébergement d'urgence des dispositifs PHP-MDI de manière graduelle. Les places libérées lors des sorties dites « positives » ne sont plus mises à disposition du SI-SIAO67 pour accueillir de nouveaux ménages et sont définitivement fermées. Ainsi, la capacité d'accueil de 400 personnes a été réduite au fil des années. Au 1er janvier 2024, le service accompagnait 304 personnes. L'objectif fixé par les services de l'État pour 2024 était de réduire ce nombre à 236 personnes. Cependant, au 31 décembre 2024, le service comptabilisait encore 247 personnes, soit 65 ménages.

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




## 2. Caractéristiques des familles hébergées

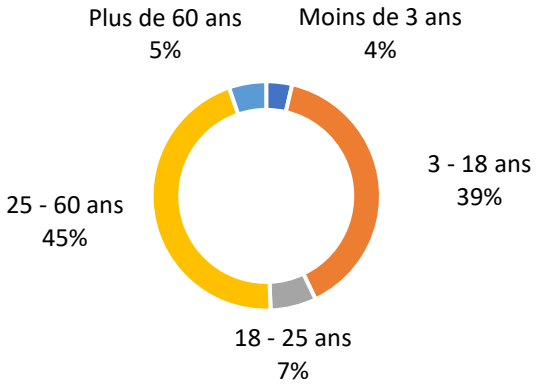
**Typologies de ménages accompagnés au 31/12/2024 :**




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

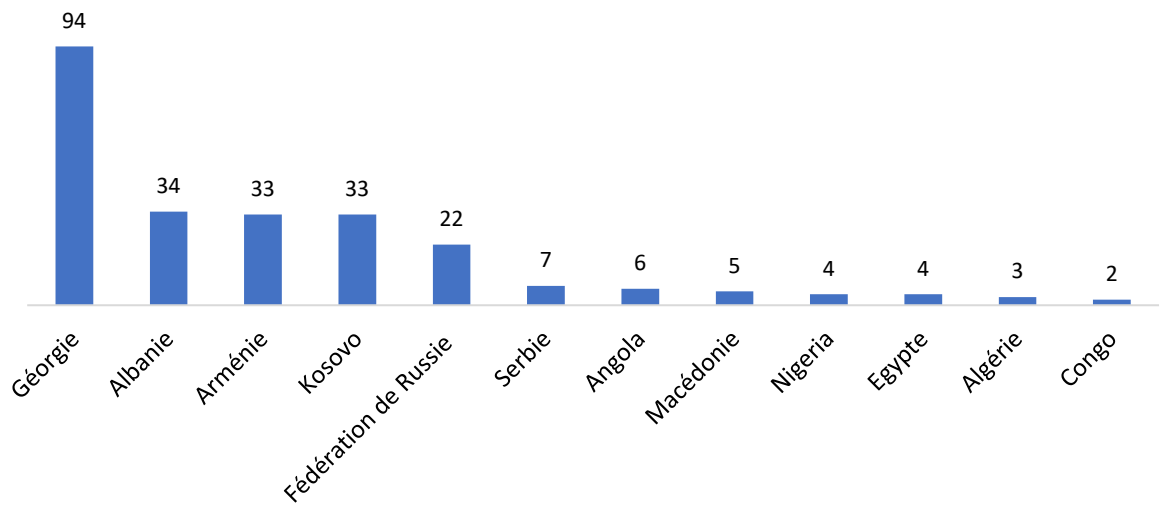
Les familles composées des deux parents et enfant(s) représentent 58% du public accueilli.

**Tranches d'âges du public accompagné au 31/12/2024 :**




Au total, le service PHP-MDI héberge au 31/12/2024, 106 mineurs et 141 adultes. Les tranches d'âge des 25-60 ans et 3-18 ans sont largement majoritaires et représentatives du type de ménages suivis, à savoir les familles nucléaires composées des parents et enfant(s).

**Les pays d'origines des personnes accompagnées au 31/12/2024 :**




**Composition du public accueilli :**

Le service PHP-MDI accueille des personnes provenant de 18 pays différents, avec une forte représentation de personnes originaires de Géorgie qui constituent 38 % du public. En majorité, les personnes accueillies sont originaires de la région du Caucase, ainsi que du Kosovo et d'Albanie.

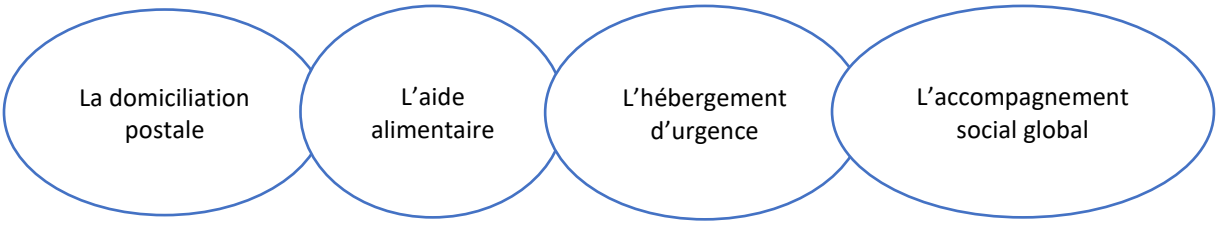
**L'offre linguistique et la gestion des traductions :**

Deux agentes d'accueil-interprètes assurent la traduction en russe et en arménien, tandis que le référent hébergement, également albanophone, intervient pour faciliter les échanges dans cette langue. Grâce à leur polyvalence, ces professionnels couvrent 79 % des besoins en traduction au sein du service.

**Prise en charge des besoins linguistiques supplémentaires :**

Pour les autres personnes rencontrant des difficultés en français, voire n'ayant aucune maîtrise de la langue, le service fait appel, lorsque nécessaire, à des prestataires externes pour des interprétations simultanées.

## 3. Les 4 missions principales du service :




**Gestion de la domiciliation postale et distribution du courrier :**

Les deux agentes d'accueil-interprètes du service assurent la gestion de la domiciliation postale ainsi que la distribution du courrier. L'objectif principal de la mise en place de la domiciliation postale est de désengorger les services de domiciliation pour les personnes sans domicile fixe.

Cette démarche permet de garantir un suivi plus rapide des démarches administratives, souvent soumises à des délais stricts.

**Distribution de tickets service (aide alimentaire) :**

Chaque mois, le service organise la distribution de tickets alimentaires et d'hygiène via des rendez-vous planifiés par les référents sociaux. Ces tickets permettent aux bénéficiaires d'acheter des denrées alimentaires et des produits d'hygiène dans les grandes surfaces.

**Aide alimentaire ponctuelle :**

Depuis la crise sanitaire de 2019, l'inflation des denrées alimentaires a lourdement impacté le budget des ménages. Face à cette situation, les référents sociaux ont la responsabilité d'orienter certains ménages vers des colis d'aide alimentaire ponctuelle. Ces orientations sont prises de manière réfléchie et discutées en concertation avec les professionnels, l'objectif étant de prioriser les demandes en fonction de l'urgence et du degré des besoins.

# B. Accompagnement social global et hébergement

## 1. Cadre de l'intervention sociale :

**L'accompagnement des familles**

L'accompagnement des familles est assuré par l'équipe sociale, qui met en œuvre les missions définies dans le projet de service. L'objectif principal de cet accompagnement est de favoriser l'insertion sociale des ménages, en les aidant à accéder ou retrouver leur autonomie personnelle et sociale. Cet objectif est atteint grâce à un accompagnement social global, qui se caractérise par un suivi personnalisé et adapté aux besoins de chaque famille.

Les travailleurs sociaux accompagnent les ménages dans toutes les démarches de la vie quotidienne, qu'elles soient administratives, sociales ou liées à d'autres aspects de leur vie.

**Les thématiques couvertes par l'accompagnement**

Le référent social mène un accompagnement personnalisé auprès de chaque membre de la famille, en abordant des thématiques variées, telles que :

- Famille et parentalité
- Santé
- Démarches liées au séjour et administratives
- Droits sociaux
- Dépendance
- Insertion professionnelle et emploi
- Scolarité des enfants
- Gestion de l'habitat au quotidien
- Hébergement et logement
- Activités culturelles et sociales
- Maltraitance, protection de l'enfance, violences intra-familiales
- Justice
- Problématiques psychologiques et addictions

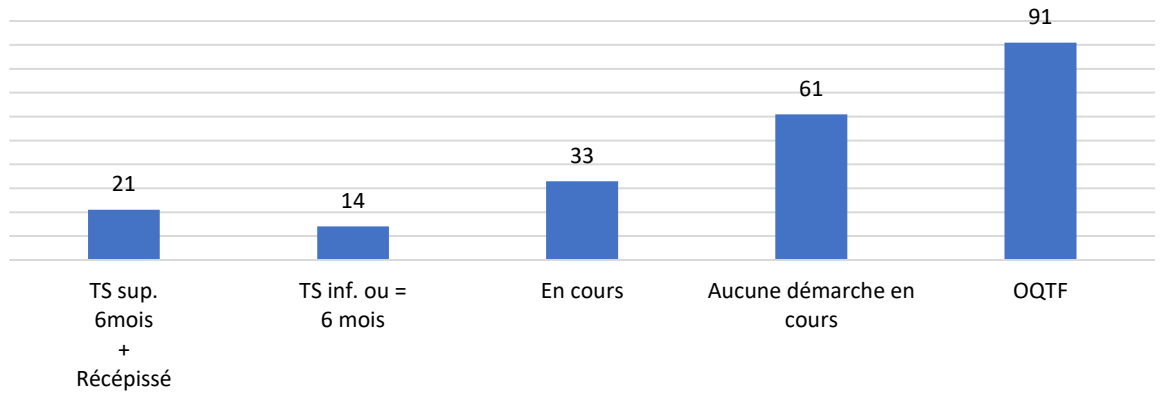
**Composition de l'équipe sociale**

Au 31 décembre 2024, l'équipe sociale se compose de 5 travailleurs sociaux :

- Trois Conseillères en Économie Sociale et Familiale
- Un Intervenant Social
- Une Monitrice Éducatrice

## 2. L'accompagnement social lié au séjour

**Situations administratives au 31/12/2024 :**




Parmi un total de 247 personnes, 36.8 % se sont vu délivrer une OQTF*, octroyée majoritairement à la suite d'une demande de régularisation de séjour à la Préfecture qui n'a pas abouti favorablement. Ces chiffres révèlent une proportion relativement élevée de personnes confrontées à une irrégularité de séjour. Cela témoigne également des difficultés d'obtention d'un titre et des conséquences administratives d'un refus (OQTF, IRTF*). Cependant, une proportion importante continue de soumettre des demandes, et les délais de traitement prolongés les maintiennent dans une situation d'attente, soit 25,4% du public accompagné.

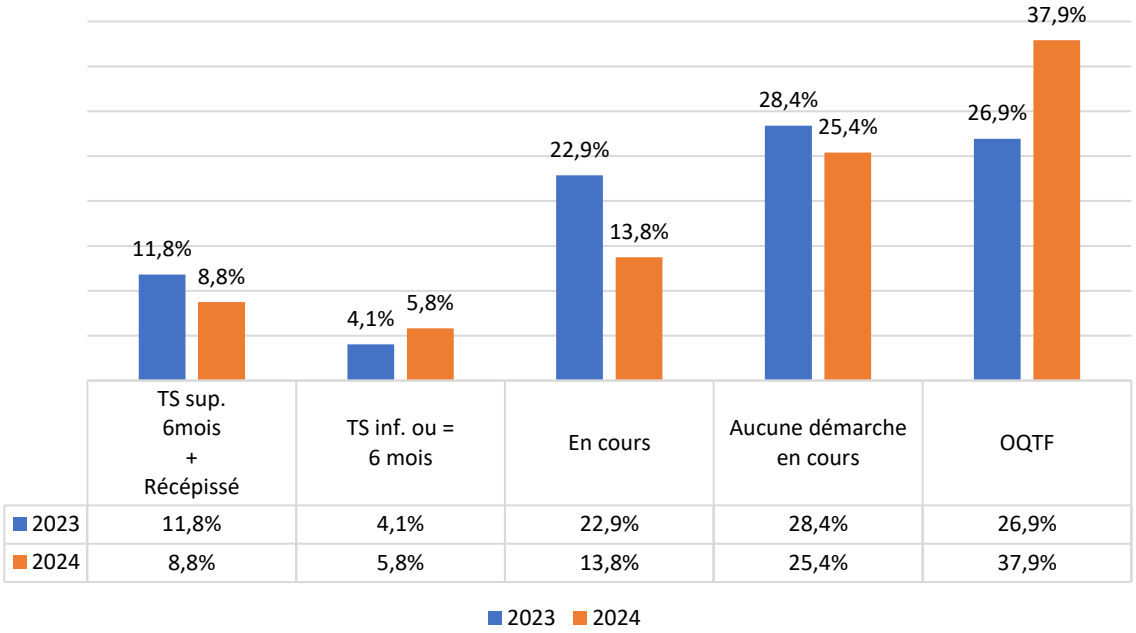
** OQTF : Ordre de Quitter le Territoire Français - IRTF : Interdiction de Retour sur Territoire Français*

La majorité des OQTF résulte de rejets de dossiers par la préfecture. Ces décisions ont un impact considérable sur les familles concernées, qui doivent attendre l'échéance de trois ans pour pouvoir redéposer une nouvelle demande de titre de séjour, selon la nouvelle législation entrée en vigueur. Ce délai prolongé accentue l'incertitude et la précarité des familles, et les empêche de se projeter à moyen terme.

Il est particulièrement préoccupant que les OQTF soient de plus en plus fréquemment accompagnées d'une IRTF (Interdiction de Retour sur le Territoire Français), ce qui bloque complètement la possibilité de régularisation. Tant que l'IRTF n'est pas abrogée, les personnes concernées ne peuvent pas soumettre de nouvelles demandes, ce qui a un impact direct sur leur capacité à s'intégrer de manière stable dans le pays. L'IRTF compromet donc gravement leur avenir, à la fois juridiquement et socialement.

Un aspect positif réside dans le recours au Tribunal Administratif pour certaines familles, qui a permis l'obtention d'un titre de séjour. En défendant leur dossier auprès de cette instance, ces familles ont pu démontrer leur investissement et leur intégration en France, notamment en mettant en avant leur présence dans le pays depuis plusieurs années et leur maîtrise de la langue française. Cela démontre qu'il est possible de contester les décisions administratives et de bénéficier d'une régularisation, surtout lorsque l'intégration dans la société française est clairement démontrée.

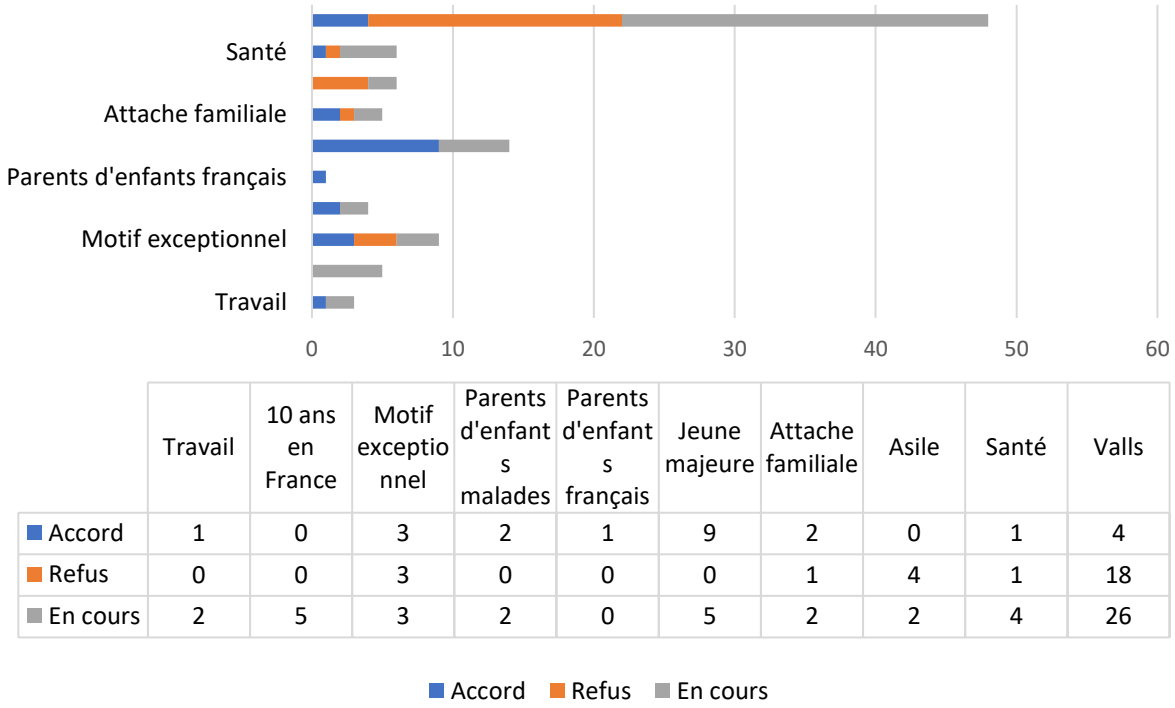
**Evolution des situations administratives au 31/12 de l'année 2023 et 2024 :**




| | TS sup. 6mois + Récépissé | TS inf. ou = 6 mois | En cours | Aucune démarche en cours | OQTF |
|---|---|---|---|---|---|
| 2023 | 11,8% | 4,1% | 22,9% | 28,4% | 26,9% |
| 2024 | 8,8% | 5,8% | 13,8% | 25,4% | 37,9% |

Compte tenu des orientations des politiques migratoires, la régularisation au motif Valls devient de plus en plus difficile à obtenir en Préfecture, ce qui explique notamment l'augmentation du nombre d'OQTF entre 2023 et 2024.

**Situation des demandes liées au séjour au cours de l'année 2024 :**




| | Travail | 10 ans en France | Motif exceptionnel | Parents d'enfants malades | Parents d'enfants français | Jeune majeure | Attache familiale | Asile | Santé | Valls |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Accord | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | 9 | 2 | 0 | 1 | 4 |
| Refus | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 | 18 |
| En cours | 2 | 5 | 3 | 2 | 0 | 5 | 2 | 2 | 4 | 26 |

Les données présentées concernent l'ensemble des personnes hébergées et les démarches effectuées tout au long de l'année 2024. Ces démarches incluent à la fois les recours et les renouvellements et sont individualisées pour offrir une vision détaillée de l'état des demandes liées au séjour, permettant ainsi de dresser un état des lieux global.

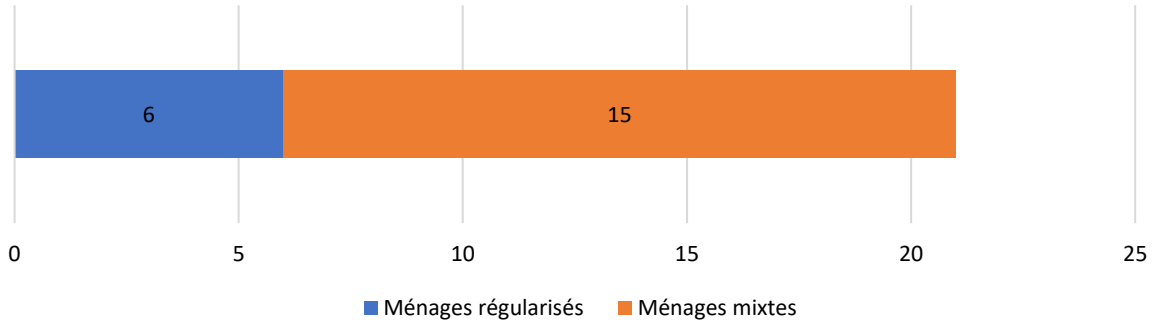
En 2024, la demande Valls reste le motif dominant, représentant 48% des demandes liées au séjour. Cette circulaire se base sur l'intégration de la famille et des enfants en France depuis les cinq dernières années. Toutefois, bien que de nombreuses personnes remplissent les conditions requises, l'obtention d'un titre de séjour par le biais de la Valls devient de plus en plus difficile. Ainsi, l'équipe constate un nombre plus élevé de refus (18) que d'accords (4). Le taux d'acceptation dans cette catégorie semble fortement diminuer avec le temps, venant illustrer le durcissement des critères d'obtention mené par les politiques publiques.

Les personnes hébergées par le service depuis plusieurs années bénéficient aujourd'hui de nouvelles perspectives de régularisation, notamment grâce aux demandes sous les motifs "Jeune majeur" et "10 ans de présence en France". En 2024, 19 dossiers ont été déposés sous ces motifs, ce nombre reste stable depuis 2023 où 18 dossiers avaient été traités. Ces motifs semblent offrir une voie de régularisation importante pour ceux qui sont présents en France depuis de nombreuses années.

Au cours des dernières années, de nouvelles formes de demandes de régularisation ont émergé, en particulier pour les personnes en attente d'une décision de la préfecture ou celles qui ne remplissent pas les critères des circulaires existantes, comme la Valls. Ces personnes cherchent activement à démontrer leur intégration et leur motivation pour rester en France. En 2024, 12 dossiers ont été ouverts sous des motifs exceptionnels et/ou liés au travail. Cela reflète un effort accru pour justifier leur situation et obtenir une régularisation.

En résumé, en 2024, les données sur les demandes de séjour révèlent un contexte complexe marqué par une forte demande sous la circulaire Valls, mais aussi par une diversification des motifs de régularisation, tels que les jeunes majeurs ou les 10 ans de présence en France. Les demandes liées au travail, à la santé ou à des motifs exceptionnels témoignent de la volonté des personnes accompagnées de prouver leur intégration et leur motivation à rester en France, bien que les refus demeurent nombreux. Cette évolution met en lumière une réalité où les critères de régularisation deviennent de plus en plus stricts.

**Part des ménages régularisés :**




Le statut de ménage mixte représente un véritable obstacle à l'insertion des ménages. Ce statut concerne des situations où un membre adulte du ménage est régularisé, tandis que l'autre ne l'est pas. Cela inclut également les cas où l'un des membres est titulaire d'une Autorisation Temporaire de Séjour (APS). En effet, les ménages détenteurs d'une APS sont souvent perçus par les autres structures d'accueil comme étant trop instables, et leur profil est considéré comme étant de "droit incomplet".

En 2024, le service MDI/PHP a comptabilisé 19 ménages mixtes contre 6 ménages régularisés. 57 personnes se retrouvent bloquées dans le dispositif d'hébergement d'urgence.

L'augmentation des ménages mixtes s'expliquent notamment par la régularisation des jeunes majeurs dans une famille. Ces derniers arrivés avant l'âge de 13 ans en France et tout juste majeur obtiennent

un titre de séjour. Leur famille est alors considérée comme mixte malgré leur volonté d'intégration. Ces ménages ne peuvent pas quitter le service au regard du statut des parents. Pour ces jeunes majeurs, s'émanciper en quittant leur famille est un sacrifice considérable.

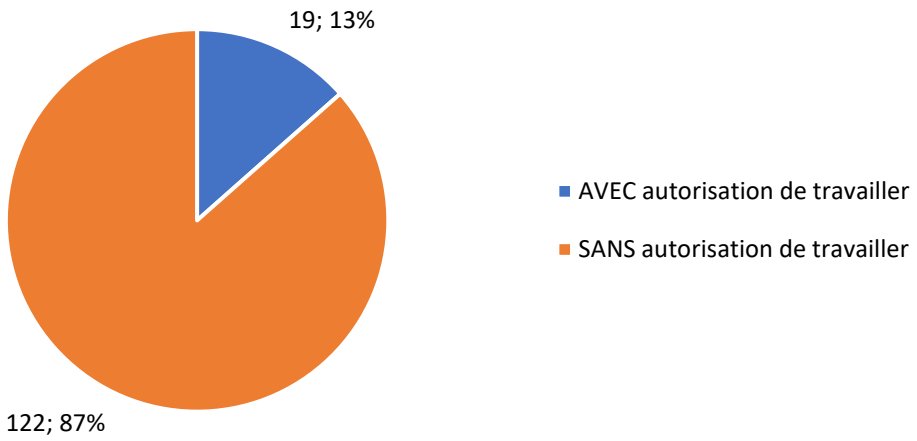
Ce statut empêche en particulier l'orientation des familles vers un dispositif d'insertion adapté ou un logement social, qui sont des étapes cruciales pour leur insertion durable. Cette situation met en lumière les limitations structurelles auxquelles sont confrontées les personnes sous le statut de ménage mixte, malgré leur engagement à s'intégrer pleinement dans la société.

## 3. Accompagnement lié à l'emploi

L'accompagnement lié à l'emploi est une dimension essentielle du parcours d'insertion des personnes hébergées. Pour de nombreuses familles à droits incomplets, l'accès au marché du travail est un enjeu majeur, mais se heurte souvent à un obstacle fondamental : l'absence d'autorisation de travail.

Ainsi, l'accompagnement des usagers dans leur parcours professionnel varie en fonction de leur statut administratif, de leurs droits et des perspectives de régularisation. Cette année encore, l'accompagnement lié à l'emploi a été mis en œuvre de manière ciblée, en fonction des situations individuelles des personnes accompagnées, avec des actions spécifiques pour faciliter l'accès à l'emploi et l'insertion professionnelle.

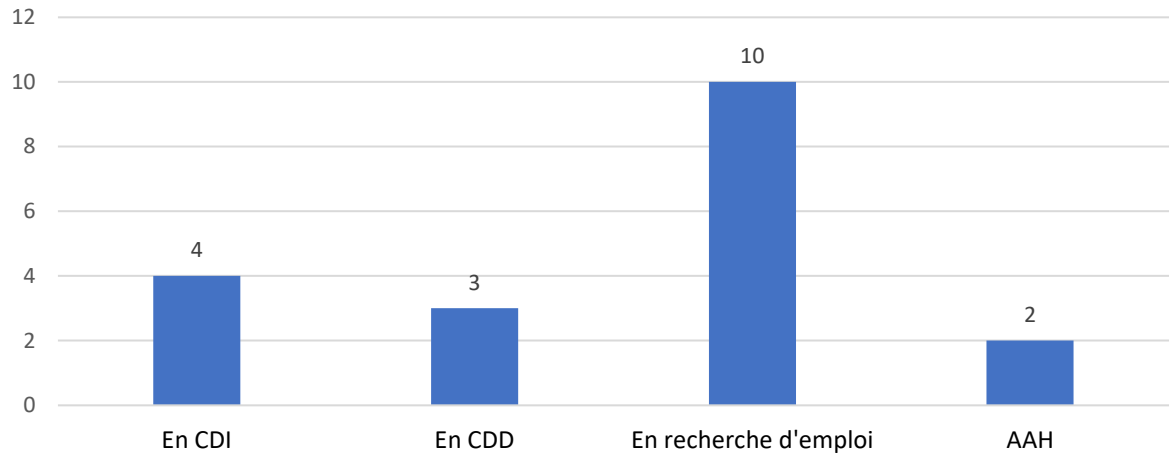
**Répartition des personnes ayant ou non une autorisation de travailler parmi les 141 personnes majeures accompagnées au 31/12/2024 :**




L'accompagnement lié à l'emploi est proposé dès que des perspectives de régularisation se profilent ou qu'une autorisation de travail est obtenue. Les personnes sans autorisation de travail font face à des restrictions qui limitent considérablement leurs possibilités d'insertion. Toutefois, des stratégies alternatives, telles que des formations ou des actions préparatoires à l'emploi, peuvent être envisagées en parallèle.

Au 31/12/2024, parmi les 141 adultes hébergés, 13% ont une autorisation de travail, contre 87% sans autorisation. Ce ratio met en lumière les difficultés rencontrées par les ménages à droits incomplets, qui demeurent dans l'attente d'une régularisation. Pour ceux ayant obtenu une autorisation de travail, l'accompagnement se concentre sur l'intégration rapide sur le marché de l'emploi.

**Situation liée à l'emploi des 19 adultes ayant une autorisation de travailler au 31/12/2024 :**




Parmi les personnes ayant une autorisation de travail, l'accompagnement s'est concrétisé par des démarches actives pour l'intégration sur le marché du travail. Au 31/12/2024, 21% des adultes en situation d'emploi occupent un contrat à durée indéterminée (CDI), 15% un contrat à durée déterminée (CDD), et 52% sont en recherche d'emploi via France Travail ou l'accompagnement interne proposé par le service Atelier Passerelle de l'association Antenne.

L'accompagnement a permis de renforcer la confiance en soi des bénéficiaires et de les guider dans la réalisation de projets professionnels réalistes, en particulier pour ceux dont les qualifications ne sont pas reconnues en France. Une orientation vers des partenaires de l'emploi tels que l'Atelier Passerelle a permis aux personnes ayant une autorisation de travail de bénéficier d'un suivi régulier et d'ateliers collectifs pour faciliter davantage leur insertion. Une part importante de l'accompagnement a été dédiée à la mise à jour des outils de recherche d'emploi (CV, lettres de motivation), ainsi qu'à des actions collectives visant à renforcer les compétences nécessaires à l'intégration professionnelle (Cours de FLE et sorties culturelles de mise en pratique).

En revanche, deux personnes accompagnées (10%) ne sont pas en capacité de travailler au vu de leurs problématiques de santé.

**Le CESU comme levier d'insertion professionnelle :**

Le CESU (Chèque Emploi Service Universel) représente une opportunité pour certaines personnes sans autorisation de travail. Bien que limité en termes de droits sociaux (retraite, chômage), il a permis à 3 personnes d'accéder à des emplois à domicile, offrant ainsi un cadre légal d'emploi pour des tâches telles que le ménage, l'aide à la personne ou d'autres services à domicile. Ces expériences professionnelles permettent aux bénéficiaires de développer des compétences et d'améliorer leur employabilité tout en étant en règle avec les obligations administratives.

Ainsi, l'année 2024 a été marquée par un travail soutenu pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes hébergées, qu'elles soient en situation régulière ou en attente de régularisation. Les actions menées ont permis de renforcer les parcours d'insertion professionnelle, en misant sur l'accompagnement individualisé et sur des solutions alternatives pour ceux sans autorisation de travail. Les perspectives pour 2025 restent optimistes, avec une attention particulière portée à la régularisation des situations administratives et à l'intégration durable des personnes dans le marché du travail.

# FOCUS : Le Décrochage Scolaire

Le décrochage scolaire constitue un problème majeur pour de nombreux jeunes, notamment ceux accompagnés dans nos structures. Ce phénomène se manifeste par l'arrêt prématuré de la scolarité ou l'absentéisme prolongé, souvent en lien avec des difficultés personnelles, familiales, ou sociales.

Dans ce contexte, le rôle des professionnels est de prévenir ce phénomène en offrant un accompagnement individualisé et des solutions adaptées aux jeunes en situation de décrochage. Le but est de rompre le cercle vicieux du décrochage scolaire et d'offrir des perspectives d'avenir, tant sur le plan académique que professionnel.

## Les causes du Décrochage Scolaire

Le décrochage scolaire peut être causé par un ensemble de facteurs complexes qui interagissent les uns avec les autres :

- **Facteurs sociaux et familiaux** : De nombreux jeunes décrocheurs proviennent de familles en difficulté socio-économique, ce qui peut affecter leur stabilité émotionnelle et leur motivation scolaire. Le manque de soutien familial ou la précarité peuvent conduire à des absences répétées et à une déscolarisation progressive.

- **Difficultés scolaires** : Les jeunes rencontrent parfois des difficultés d'apprentissage non prises en charge, en raison d'un manque de soutien adapté (en particulier pour les élèves en difficulté, ou avec des troubles de l'apprentissage). Un retard scolaire ou une perception de l'échec peut entraîner une désaffection envers l'école.

- **Absence de projets professionnels** : Certains jeunes n'arrivent pas à se projeter dans l'avenir et ne voient pas la nécessité de poursuivre leur scolarité, faute de perspectives claires. Ce manque de vision peut entraîner une perte de motivation et un sentiment de désillusion vis-à-vis du système éducatif.

- **Contexte personnel ou psychologique** : Les jeunes en situation de décrochage peuvent également être confrontés à des difficultés personnelles, telles que des problèmes de santé mentale (anxiété, dépression) ou des conflits familiaux, qui exacerbent leur désengagement scolaire.

## Les Actions de prévention et d'accompagnement

**Une identification précoce des signes de décrochage :**

L'un des axes majeurs de notre action est l'identification précoce des signes de décrochage scolaire chez les jeunes. Cela passe par :

- L'observation attentive des absences scolaires et des signes de démotivation dans le parcours scolaire.
- Les entretiens réguliers avec les jeunes et leurs familles pour comprendre leurs difficultés et y apporter des réponses adaptées.
- La mise en place de suivis personnalisés avec les établissements scolaires pour recueillir des informations et intervenir de manière préventive.

**Un accompagnement individualisé :**

L'équipe sociale met en place des actions ciblées pour soutenir les jeunes en difficulté scolaire :

- **Orientation vers des dispositifs d'aide aux devoirs et soutien scolaire** : L'accompagnement scolaire est offert à travers des ateliers de soutien, permettant aux jeunes d'acquérir des méthodes de travail et de renforcer leurs compétences dans les matières où ils éprouvent des difficultés.

- **Orientation vers de l'accompagnement psychologique et soutien émotionnel** : Pour les jeunes rencontrant des problèmes psychologiques, un suivi spécialisé peut être proposé pour les aider à surmonter leurs blocages et à retrouver confiance en eux. Ce suivi vise à restaurer l'estime de soi et à offrir un soutien dans la gestion des émotions.

## Mise en Relation avec des Partenaires de l'Education et de l'Insertion

Afin d'assurer un suivi complet et une prise en charge des jeunes en décrochage, les travailleurs sociaux collaborent avec divers partenaires :

- **Les établissements scolaires** : Des échanges réguliers avec les établissements permettent de renforcer la coordination dans le suivi des jeunes en difficulté et de mettre en place des dispositifs de soutien spécifiques.

- **Les structures d'insertion professionnelle et de formation** : Pour les jeunes qui sont déjà en dehors du système scolaire traditionnel, les référents les orientent vers des dispositifs comme les missions locales, les Centres de Formation d'Apprentis (CFA), ou encore des ateliers de réinsertion scolaire (Ecole de la 2ème chance, l'Atelier, etc…)

- **Les dispositifs de remise à niveau** : Pour certains jeunes, il est possible de les réintégrer dans un parcours scolaire en passant par des formations de remise à niveau, qui leur permettent de récupérer les connaissances perdues et de reprendre confiance en leurs capacités scolaires.

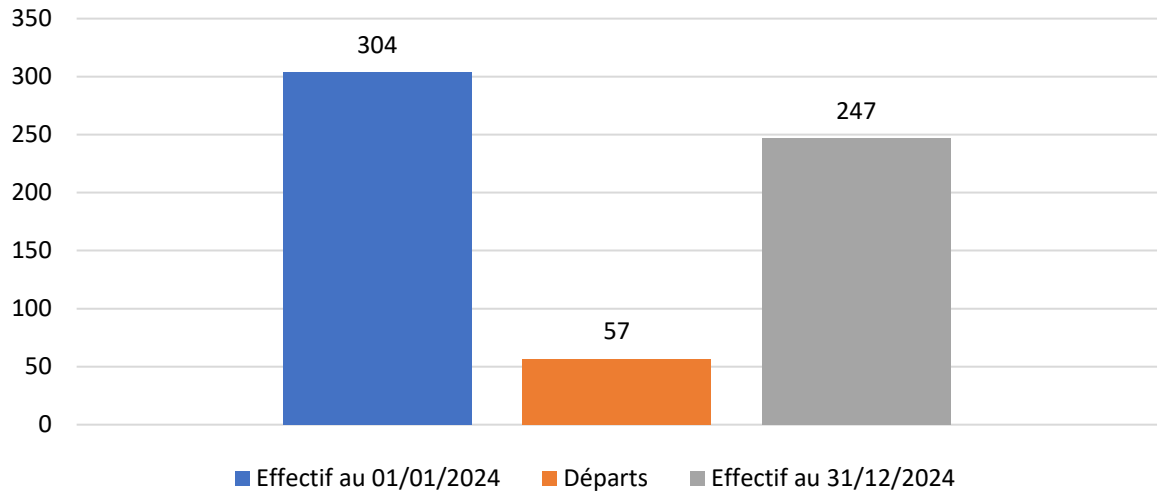
## Sensibilisation et Information des Familles

La famille joue un rôle crucial dans la prévention du décrochage scolaire. C'est pourquoi les référents sociaux échangent régulièrement avec les parents pour leur expliquer l'importance de l'accompagnement scolaire et les soutenir dans leur rôle d'acteurs de l'insertion scolaire de leur enfant.

Le décrochage scolaire est un problème complexe, mais des solutions existent. Grâce à un accompagnement individualisé, une écoute attentive, et un travail collaboratif avec les familles et les institutions éducatives, l'équipe sociale peut offrir aux jeunes en difficulté un véritable parcours de réinsertion, leur permettant de se projeter positivement dans l'avenir. L'objectif reste le même : lutter contre le décrochage scolaire et offrir à chaque jeune les moyens de réussir.

# 4. L'accompagnement des ménages vers le logement d'insertion et la sortie du service en 2024

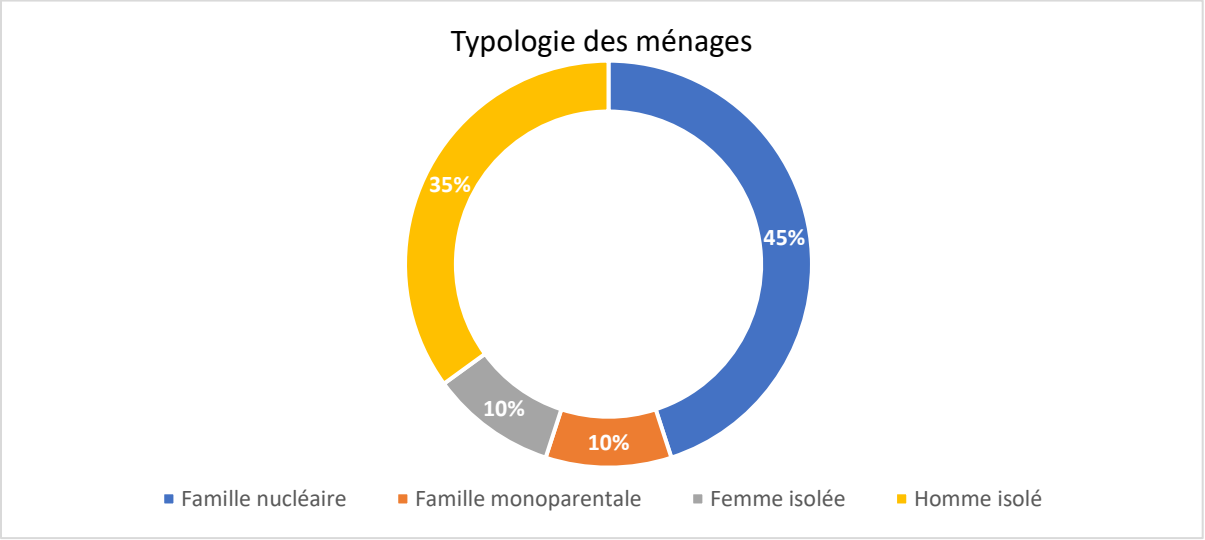
**Entrées et sorties du dispositif P.H.P-M.D. I au cours de l'année 2024 :**




Depuis l'année 2021, le service P.H.P-M.D.I. n'accueille plus de nouveaux ménages, suite au gel des places et à leur fermeture progressive. En conséquence, l'effectif du service diminue au fil des années.

Au 31 décembre 2024, 247 personnes étaient hébergées au sein du service, représentant 65 familles. Au cours de l'année 2024, 57 personnes ont quitté le service P.H.P-M.D.I. Comparativement à l'année 2023, le service observe une augmentation des sorties. Cette évolution s'explique par le fait qu'à la fin de l'année 2023, plusieurs ménages étaient en attente d'une place dans des dispositifs d'insertion ou d'un logement autonome, auxquels ils ont pu accéder en 2024.

**La typologie des ménages ayant quitté le service en 2024 :**




Parmi les ménages ayant quitté le service durant l'année 2024, le service dénombre 9 familles de type nucléaire et 2 familles monoparentales. 7 hommes isolés et 2 femmes isolées ont également quitté le service au cours de l'année 2024.

**L'accompagnement social vers la sortie :**

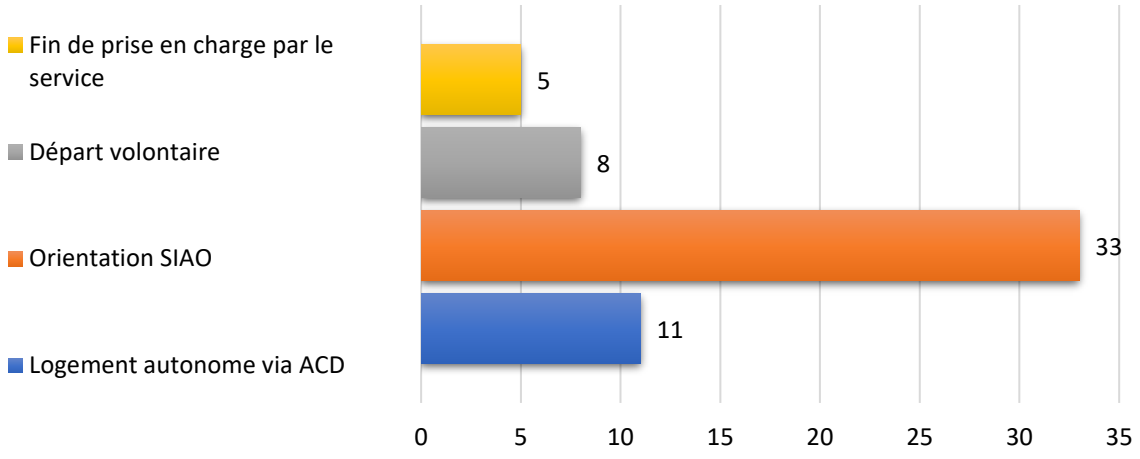
En cas de régularisation d'un ménage, l'équipe sociale œuvre pour préparer sa sortie du dispositif. Pour ce faire, elle s'appuie sur la mise en place d'un projet d'accompagnement personnalisé (P.A.P) coconstruit avec le ménage. Cet outil permet la définition d'objectifs spécifiques qu'ils soient d'ordre social, éducatif, professionnel ou de santé et vise à favoriser l'autonomie du ménage ainsi que son insertion dans la société française. Par le biais de ce projet, la personne s'engage ainsi à entreprendre toutes les démarches nécessaires pour atteindre les objectifs fixés. De manière générale, tous les objectifs ont pour but l'insertion, soit à travers un logement autonome, soit par un hébergement adapté temporaire. Une attention particulière est accordée à l'obtention de ressources financières stables et régulières grâce à l'emploi, représentant une condition pour l'accès à un logement autonome et/ou intégrer un dispositif d'insertion.

La régularisation d'un ménage constitue une étape clé pour amorcer les démarches liées à la recherche d'un logement autonome ou accompagné, en fonction des ressources et du niveau d'autonomie de la famille. Afin de définir le projet locatif de la famille, le référent social réalise une évaluation sociale de la situation. En règle générale, le référent social et la famille entreprendront simultanément une demande de logement social et une demande auprès du SI-SIAO. Le référent social effectue également une demande d'Accord Collectif Départemental (A.C.D) auprès des services de l'État en lien avec la demande de logement social.

Toutefois, en raison du contexte socioéconomique actuel, les projets d'insertion des familles visent désormais une sortie plus rapide par rapport aux années précédentes. L'équipe sociale ajuste son accompagnement en conséquence, et les démarches doivent être réalisées dans un délai plus restreint.

Par ailleurs, pour certaines familles, la sortie du service M.D.I-P.H.P. a été retardée en raison de l'attente de l'obtention d'une carte de séjour pour seulement l'un de ses membres. En effet, si un seul membre de la famille ne dispose pas de document validant son autorisation de séjour en France, les demandes d'insertion sont rejetées par le SIAO, et les demandes de logement social ne peuvent être validées par les bailleurs sociaux. Il en va de même pour les demandes d'A.C.D.

**Motifs des sorties du service au cours de l'année 2024 :**

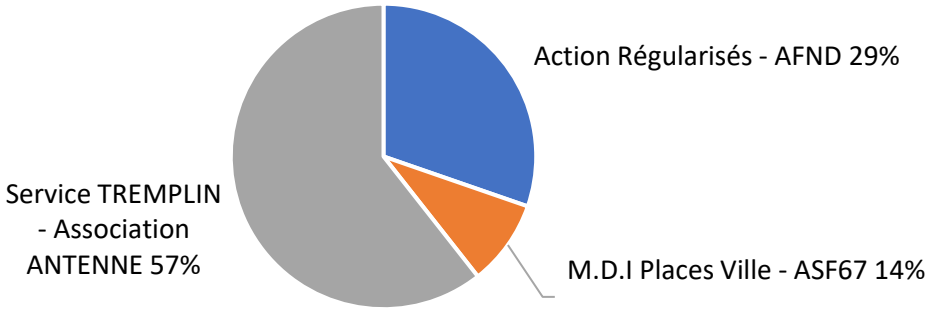



En 2024, 57 % des personnes (soit 33 individus) ayant quitté le service P.H.P-M.D.I. ont été orientées vers une autre structure, suite à une demande réalisée par le travailleur social référent sur la plateforme du SI-SIAO. Il s'agissait principalement de personnes régularisées, redirigées vers des dispositifs d'insertion situés sur le territoire de la ville et de l'Eurométropole de Strasbourg.

Quant aux autres motifs de sortie en 2024, le service a enregistré que 19 % (soit 11 personnes) ont accédé à un logement autonome, grâce à une proposition de logement social émanant des bailleurs sociaux CDC Habitat et Alsace Habitat. Cela concerne principalement 3 familles, dont une famille monoparentale.

Par ailleurs, 8 personnes ont quitté le service de manière volontaire. La majorité de ces départs concernent des personnes ayant souhaité rentrer dans leur pays d'origine ou ayant été hébergées chez un tiers. Enfin, 5 personnes ont vu leur prise en charge prendre fin à l'initiative du service, dont une a fait l'objet d'une procédure d'expulsion avec le concours de la police nationale.

**Les réorientations réalisées par le SIAO sur d'autres dispositifs :**




Au cours de l'année 2024, 7 ménages ont été orientés vers un dispositif d'insertion via la plateforme SI-SIAO67. Parmi ces ménages, quatre, représentant un total de 20 personnes, ont pu être dirigées vers le dispositif TREMPLIN de l'association Antenne.

Par ailleurs, 2 familles composées de 5 personnes chacune ont été orientées vers le dispositif « Action d'Insertion pour Personnes Régularisées » de l'Association Foyer Notre-Dame.

Ces dispositifs d'insertion proposent un hébergement ainsi qu'un accompagnement social aux personnes régularisées, afin de consolider leur situation sociale, professionnelle et financière avant leur accès à un logement autonome.

Par ailleurs, une famille de 3 personnes a exceptionnellement été orientée vers un autre service M.D.I en raison de son degré d'autonomie et de ses perspectives de régularisation. En effet, 2 des 3 membres de la famille étaient titulaires d'un titre de séjour, tandis que le 3ème membre était en attente de l'obtention de ce document.

## 5. Suivi de la gestion locative

Le suivi de la gestion locative des appartements reste sous la responsabilité du référent hébergement du service. Ce dernier assure la visite régulière des différents sites et procède à l'évaluation des besoins en intervention logistique. En 2024, un accent particulier a été mis sur la prévention des conflits entre les ménages cohabitant dans les appartements. Des entretiens de médiation sont menés de manière systématique afin de favoriser un cadre de vie apaisé et respectueux des règles de vie collective. La collaboration avec l'agent de maintenance du service permet d'améliorer le suivi des demandes de réparation et d'entretien courant. Ce travail conjoint favorise une prise en charge plus rapide et efficace des besoins des ménages, en particulier dans le cadre des demandes liées à aux réparations urgentes. Ces interventions rapides permettent d'éviter des dépenses plus conséquentes.

**Évolution et répartition du parc locatif :**

À la fin de l'année 2024, le service PHP-MDI comptabilise 45 appartements et 3 bureaux. Le développement du parc locatif a ralenti mais avec une volonté de mieux diversifier la répartition géographique des appartements. Ainsi, des appartements présentant des problématiques qui dépendent du bailleur sont rendus et parfois remplacés.

En 2024, le service a continué de réduire progressivement sa présence dans le quartier du Neuhof, en raison des problèmes persistants d'insécurité et d'insalubrité. Actuellement, ce secteur représente 66 % du parc locatif, soit une diminution de 2 % par rapport à l'année précédente. Le service a également intensifié les efforts pour obtenir des logements dans des secteurs mieux desservis et plus sécurisés, afin de répondre aux besoins des ménages tout en favorisant la mixité sociale et géographique.

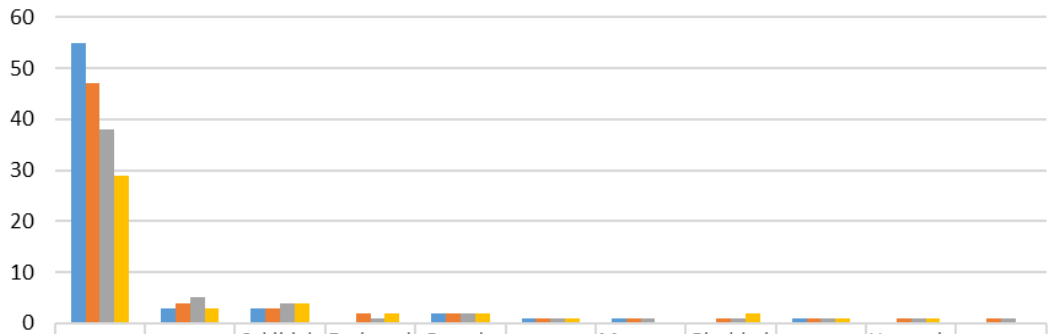
**Parc locatif et lien avec la crise du logement sur le Territoire de l'Eurométropole de Strasbourg :**

La gestion du parc locatif se déroule dans un contexte marqué par la crise du logement qui touche particulièrement le Territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. En effet, la demande de logements y est particulièrement forte, en raison de l'augmentation de la population, du dynamisme économique de la région et des difficultés d'accès au logement pour les ménages les plus fragiles.

Dans ce contexte tendu, le service PHP-MDI fait face à une pression croissante sur les logements disponibles. Le taux de vacance des logements sociaux reste faible, et les besoins en hébergement pour les personnes en difficulté sont constamment en hausse. Cela rend nécessaire une gestion plus fine du parc locatif, notamment en cherchant à diversifier la répartition des appartements pour éviter une concentration trop importante dans certains quartiers.

La crise du logement renforce également la nécessité de de mettre l'accent sur la médiation sociale et de garantir une bonne intégration des ménages dans les appartements attribués. Ce travail s'effectue en collaboration avec le gestionnaire locatif de l'association et les principaux bailleurs sociaux.

**Evolution de la répartition des appartements par quartiers :**




| | Neuhof | Elsau | Schiltigheim | Esplanade | Port du Rhin | Gare | Montagne Verte | Bischheim | Neudorf | Hautepierre | Meinau |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 31/12/2021 | 55 | 3 | 3 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 31/12/2022 | 47 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 31/12/2023 | 38 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 31/12/2024 | 29 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 |

31/12/2021 31/12/2022 31/12/2023 31/12/2024

# 6. L'accompagnement aux droits des personnes victimes :

Comme lors des années précédentes, l'équipe sociale continue d'identifier des cas de violences, principalement des violences conjugales et intrafamiliales, incluant des violences physiques, sexuelles, psychologiques et verbales. Les victimes sont en majorité des femmes, souvent maltraitées par leur conjoint ou mari.

Le travailleur social peut identifier ce type de situation et veille particulièrement à instaurer un climat de confiance pour favoriser les échanges et la libération de la parole. Lorsque la personne victime choisit de parler des violences qu'elle subit, le travailleur social adopte une écoute active, lui fait comprendre que les violences sous toutes leurs formes ne sont pas acceptables et, surtout, qu'elle dispose de droits et de leviers d'action. Conscient de l'impact psychologique, le professionnel entame progressivement un travail de reconnaissance de la situation et de déresponsabilisation de la victime. En parallèle, le travailleur social informe la victime de ses droits juridiques et des démarches à entreprendre, notamment la possibilité de déposer une plainte. Ainsi, un rendez-vous est rapidement pris auprès d'une permanence juridique en partenariat avec des associations, telles que SOS France Victimes 67, en collaboration avec Viaduq67.

Ces organisations offrent un soutien précieux aux victimes d'infractions pénales, avec une équipe composée de juristes et de psychologues. Le service d'aide aux victimes assure un accueil, une écoute, des informations, ainsi qu'un accompagnement tout au long de la procédure judiciaire, et ce, de manière gratuite et confidentielle. Après orientation, la personne victime rencontre un juriste afin de déterminer la nature de la violence subie et d'évaluer les actions à entreprendre. Selon la volonté de la victime, elle peut être mise en relation avec un avocat spécialisé dans le cas de violences conjugales par exemple, afin de demander une ordonnance de protection ou d'être accompagnée dans une procédure de divorce.

Un suivi psychologique est également proposé par l'équipe sociale et les partenaires associés. Dans le cas d'agression physique ou sexuelle avec dépôt de plainte, la personne peut être orientée vers une Unité Médico-Judiciaire (UMJ) afin de constater les blessures et de recueillir des éléments de preuves pour l'enquête.

Une mise à l'abri de la personne et de son entourage (enfants) est essentielle pour amorcer les démarches. Le service PHP-MDI privilégie dans un premier temps la solution de mise à l'abri via le SIAO67, qui propose ainsi une solution d'hébergement temporaire et habilitée pour garantir la sécurité des personnes.

Bien que les personnes sans titre de séjour ne puissent pas être orientées vers des structures d'hébergement dédiées aux victimes de violences, telles que « Solidarité Femmes 67 » ou le « CIDFF », elles peuvent néanmoins bénéficier d'un accueil de jour ainsi que d'un soutien quotidien.

Tout au long du parcours le référent social du service PHP-MDI continue d'assurer l'accompagnement social. Il accompagne la personne, suit et coordonne l'ensemble de ses démarches extérieures et administratives et fait le lien avec les différents professionnels intervenant auprès d'elle.

Lorsque les démarches ont abouti et que la situation semble sécurisée, une réintégration au sein du service peut être envisagée, notamment si la situation administrative de la victime reste irrégulière.

Au cours de l'année 2024, le service a recensé une famille dont la femme a été victime de violences conjugales. Ses enfants, deux majeurs et un mineur, ont également subi des violences. La famille a été mise à l'abri par le SIAO dans une autre structure d'hébergement sécurisée.

En parallèle, la famille a bénéficié d'un accompagnement dans les démarches juridiques par l'association SOS France Victime67 et Viaduq67. Une plainte a été déposée, ce qui a conduit à la condamnation et l'incarcération de l'auteur.

La famille a pu réintégrer le service dans un nouveau logement, après sa mise à l'abri. Par ailleurs, une procédure de divorce est en cours. Le travailleur social a accompagné la famille tout au long du processus.

# C. Une réponse solidaire et adaptée aux besoins du public

## Les cours de FLE (Français Langue Etrangère) :

Grâce à l'investissement des bénévoles et au partenariat avec la Faculté de Strasbourg, Antenne organise chaque année des cours collectifs de Français Langue Étrangère (FLE) pour les personnes hébergées par le service MDI.

Les bénévoles, qui sont soit d'anciens enseignants, soit des stagiaires FLE en formation à la Faculté des Langues de Strasbourg, apportent des compétences précieuses qui contribuent à la qualité, l'adaptabilité et la cohérence des leçons dispensées.

En collaboration avec l'équipe sociale, les enseignants ont mis en place plusieurs sessions annuelles de cours intensifs de FLE. Chaque session dure un mois et propose 18 heures de cours par semaine. Les groupes sont constitués d'environ 6 apprenants de niveau équivalent, ce qui favorise les échanges et un apprentissage personnalisé. Les niveaux sont définis en fonction des besoins et des inscriptions, avec une demande particulièrement forte pour le niveau A1.

En 2024, trois sessions ont été organisées : janvier/février, mars/avril et novembre/décembre. Les retours des apprenants et des professeurs ont été très positifs, ce qui a conduit à la planification de deux nouvelles sessions pour le premier semestre 2025.

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

## Les séjours de vacances pour les enfants :

Les vacances jouent un rôle essentiel dans le développement personnel et social des enfants, en leur offrant l'opportunité de se détendre, de découvrir de nouveaux horizons et d'échanger avec d'autres enfants et adultes en dehors de leur environnement familial habituel. Cela contribue de manière significative à l'acquisition de leurs compétences sociales. Par ailleurs, les vacances sont propices au bien-être des enfants, car elles leur permettent d'apprendre et de se développer de manière ludique et enrichissante.

Cependant, pour de nombreuses familles vivant dans la précarité, partir en vacances représente un défi majeur. En effet, les contraintes sociales, financières et administratives rendent souvent ces moments difficilement accessibles. Dans ce cadre, faciliter l'accès aux vacances devient essentiel pour garantir à tous les enfants une égalité des chances, indépendamment de leur situation socio-économique.

Pour la deuxième année consécutive, l'association Antenne a collaboré avec l'association S.I.N.E (Strasbourg Initiation Nature Environnement) Buissière (https://sinestrasbourg.org/). Spécialisée dans la sensibilisation à la nature et à l'environnement, l'association S.I.N.E a pour mission principale d'organiser, de coordonner et de promouvoir des actions éducatives liées à la nature, à destination de tous les publics sur le territoire de Strasbourg et de l'Eurométropole.

Dans la continuité du projet de colonie de vacances lancé en 2023 pour les enfants accueillis par le service PHP-MDI, l'année 2024 a vu la création et l'organisation du projet « Vacances dans les Hautes-Vosges », porté par les salariés de l'association S.I.N.E, en collaboration étroite avec l'équipe sociale du PHP-MDI. Ce projet a permis à 11 enfants, âgés de 8 à 12 ans, de partir en colonie de vacances durant une semaine en juillet 2024. L'objectif principal de ce séjour collectif était de favoriser la création ou l'approfondissement d'un lien avec la nature, dans le cadre des Hautes-Vosges. L'enrichissement personnel et le développement de la créativité des enfants étaient également au cœur du projet. Les animateurs ont proposé une série d'activités ludiques axées sur l'éveil sensoriel, émotionnel et l'imagination. Enfin, ce séjour a également permis de promouvoir le vivre ensemble et l'autonomie des enfants sur différents aspects de la vie quotidienne.

En août 2024, l'accueil de loisirs « Le jardin de jour comme de nuit » a vu le jour. Ce projet s'est déroulé sur une semaine au C.I.N.E (Centre d'Initiation à la Nature et à l'Environnement) de Buissière, situé dans le quartier de la Robertsau. Il a pris la forme d'un « mini camp », avec un accueil en journée et deux nuitées « à la belle étoile » en fin de semaine. Munis de leurs tentes, les enfants ont vécu en pleine nature, alternant moments d'échanges, forums et activités variées autour du thème de la nature. Ce séjour a offert aux enfants l'occasion de découvrir la vie en plein air à travers des expériences et découvertes multisensorielles, de se ressourcer et de créer des souvenirs mémorables, la nature étant une source inépuisable d'apprentissages.

Parmi les 11 enfants du service PHP-MDI ayant participé à la colonie de vacances en juillet, 7 ont également été inscrits à ce projet. De plus, 8 enfants d'horizons différents ont pu y participer grâce à l'association S.I.N.E. Cette mixité a permis aux enfants du service de tisser des liens et de découvrir la vie en groupe, notamment en participant à l'organisation de la vie quotidienne, comme la préparation du dîner et du pique-nique pour le lendemain.

Grâce à son implication et ses démarches pour obtenir des subventions, l'association SINE a pu prendre en charge la totalité des dépenses liées au séjour des enfants (transport, repas, hébergement, matériel, etc.). Les familles se sont acquittées d'une participation financière modeste (de 5 € à 15 €/enfant), tandis que l'association ANTENNE a pris en charge l'ensemble des goûters durant le séjour.

Nous tenons à exprimer notre gratitude envers tous les salariés et bénévoles de l'association SINE pour leur engagement et leur encadrement des enfants lors des deux séjours. Les enfants ont été satisfaits de cette expérience, car pour la plupart d'entre eux, il s'agissait de leurs premières vacances en dehors de la ville de Strasbourg.

## 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 2024, 60 enfants ont bénéficié de bons Carijou et 86 enfants ont bénéficié de cartes cadeaux.

## La journée d'été 2024 :

L'été 2024 a été marqué par les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris. C'est dans ce contexte que l'équipe sociale du service a souhaité organiser sa journée d'été annuelle autour de cette thématique.

Le but de cette journée est d'offrir aux enfants la possibilité de sortir de leur environnement habituel, de participer à des activités ludiques et sportives en plein air et de passer des moments agréables avec d'autres enfants. Cela permet également aux parents de partager un moment convivial avec leurs enfants, ainsi qu'avec l'équipe du service, en dehors du cadre quotidien.

Pour les travailleurs sociaux, cette journée permet d'échanger avec les parents et les enfants dans un autre environnement que celui du bureau ou du domicile. De plus, cette journée leur donne l'occasion d'observer et de repérer d'éventuelles difficultés ou problématiques notamment chez les enfants.

Cette journée a eu lieu le mardi 13 août 2024 au plan d'eau du Baggersee, situé à Illkirch-Graffenstaden, qui offre un large espace de verdure permettant de mettre en place diverses activités.

L'équipe sociale a préparé et organisé cette journée durant plusieurs semaines afin de proposer une variété de jeux sur le thème olympique. Pour rendre ces jeux aussi concrets que possible, l'équipe a utilisé des matériaux de récupération afin de réaliser les anneaux olympiques et des témoins représentant la flamme olympique. Un financement a également été attribué pour l'achat du matériel nécessaire à la création et la mise en place des jeux.

Les enfants et les parents participants, ont été répartis en plusieurs équipes représentant les 5 continents. En tout, 11 jeux ont été préparés par l'équipe tels qu'une course de relais, un tir à la corde, une course en sac ou encore un morpion géant.

Les familles ainsi que l'équipe ont ensuite partagé leur déjeuner ensemble avant de poursuivre les jeux. L'après-midi, l'équipe a orienté les familles vers la plage du Baggersee afin qu'elles puissent profiter de l'eau et du beau temps. Au total, 12 familles étaient présentes dont 28 enfants. Tous ont apprécié partager ce moment ludique et convivial autour de cette thématique.

## Participation au festival Migrant'scène :

Migrant'scène est un festival national organisé par la Cimade, dont l'objectif est de mobiliser et de défendre les droits des étrangers en France à travers une approche artistique. Pour la cinquième année consécutive, l'Association Antenne a renouvelé sa participation à ce festival en partenariat avec la Cimade.

Pendant quatre mois, les participants, qu'ils soient hébergés, professionnels ou bénévoles se sont retrouvés chaque semaine pendant 2 heures autour d'ateliers artistiques sur le thème "Tissons demain".

Pour encadrer ces ateliers et apporter un véritable professionnalisme, Paul Schirck, metteur en scène de théâtre et présent depuis la première édition, a une nouvelle fois participé cette année. Claire, intermittente du spectacle, a également enrichi ces ateliers avec son expérience de scène et ses talents de chanteuse.

Les ateliers ont permis aux participants d'exprimer ce que l'idée de "Tisser demain" représentait pour eux, que ce soit à travers une chanson de variété française, un poème de leur pays d'origine, ou d'autres formes d'expression artistique. Le metteur en scène a fourni un cadre structuré, tout en offrant à chacun la liberté d'y ajouter sa touche personnelle, de partager un peu de son histoire et de son parcours de vie.

Ces moments de créativité, de travail et de réflexion ont permis de briser les barrières entre les participants, qu'ils soient hébergés, bénévoles ou professionnels. Ce fut une belle occasion de créer des échanges, d'ouvrir des perspectives et de sortir de sa zone de confort tout en améliorant son niveau de français.

Le fruit de ces ateliers a été présenté lors d'une représentation publique à Strasbourg, le 17 janvier 2025 au Molodoï. Un grand nombre de spectateurs étaient présents, offrant un bel encouragement aux participants.

À l'issue du spectacle, une attestation a été remise à chaque participant, reconnaissant ainsi leur investissement et leur implication tout au long des ateliers. Tous ont grandement apprécié cette expérience collective et ont exprimé leur souhait de la renouveler l'an prochain.

## Participation au Village du Partage du Marché de Noël de Strasbourg :

Cette année, l'association Antenne a répondu présente au projet associatif « Village du partage », mis en place par la Ville de Strasbourg, capitale de Noël, les 12 et 13 décembre 2024. Cet événement a donné à l'association l'opportunité de s'investir dans une belle initiative de solidarité, tout en mettant en valeur les compétences des personnes qu'elle accompagne.

Les différents services de l'association se sont réunis régulièrement pour organiser le projet et répartir les diverses missions : communication, gestion des achats, décoration du chalet, et création des articles mis en vente. En tenant compte des compétences partagées par les personnes hébergées au sein du service PHP-MDI, l'équipe a proposé de confectionner des bandeaux de tête ainsi que de préparer des spécialités culinaires de diverses origines pour la vente.

Six femmes hébergées et trois membres de l'équipe ont répondu à l'appel. Au terme de cinq ateliers de tricot, 115 bandeaux ont été réalisés. Parallèlement, plusieurs spécialités culinaires ont été proposées par les participants et sélectionnées pour être mises en vente.

Pour la réalisation de ces produits, l'association a dans un premier temps fait appel à des dons de laine et d'aiguilles, avant d'acheter les matériaux complémentaires nécessaires.

Quant aux spécialités culinaires, les ingrédients ont été achetés par l'association, tandis que les préparations se sont déroulées chez les participants, qui ont préféré cuisiner chez eux pour plus de facilité.

Les ateliers ont non seulement permis aux participants de s'évader de leur quotidien, mais aussi de créer des liens, de partager leur savoir-faire et de vivre des moments conviviaux.

Lors des deux journées au « Village du partage », les services de l'association se sont organisés pour être représentés par trois personnes présentes sur le chalet, réparties en deux créneaux de 5 heures par jour. Les participants aux ateliers ont également souhaité être présents pour aider l'équipe, présenter leurs créations aux visiteurs et échanger avec les touristes.

Ces deux journées ont été une belle occasion pour l'association de se faire connaître et de générer un petit profit réparti entre les services participants. Ce bénéfice permettra d'organiser une activité extérieure en faveur des personnes ayant permis la réussite de cette présence au Marché de Noël. Pour ces dernières, ce projet a été une véritable opportunité de mettre en avant leurs compétences et de se sentir valorisées grâce à leurs réalisations.

# III. LE CENTRE D'HEBERGEMENT A VISEE PROFESSIONNELLE

**Membres de l'équipe en 2024**

Cécile BILLEREY – Cheffe de Service (jusqu'au 11/03/2024)
Marie LARCHUS-BODIN – Coordinatrice (du 01/02/2024 au 30/04/2024) puis Cheffe de Service (à compter du 01/05/2024)
Pauline HOLZHAUSER – ASS (jusqu'au 01/11/2024)
Céline MIFSUD – CESF
Thomas STOLL – CIP (jusqu'au 29/07/2024)
Claude VEDDER - CIP (à compter du 16/09/2024)
Camille ROUVROY – CESF (à compter du 01/11/2024)

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 renforcé. 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, et qui viennent de débuter dans un emploi 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, sociales et professionnelles. 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 2024 illustrent en majorité l'atteinte de ces objectifs.

## A. Présentation du service

### 1. Modalités d'accueil

Le service Hébergement à Visée Professionnelle dispose de 30 places pour personnes isolées (24 places hommes et 6 places femmes).

Les personnes accueillies s'engagent à respecter les termes du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement de la structure. 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.

### a) 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 un 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.

### b) Les bureaux

Les bureaux du service HVP se situaient initialement au 5 rue Antoine de Saint-Exupéry, quartier Neuhof. Après un déménagement temporaire au 14 rue Thiviers, le service a intégré des nouveaux locaux au 10 Avenue du Neuhof qu'il partage avec le service PILAFE. Chaque professionnel dispose de son propre bureau cloisonné et aménagé.

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi avec des horaires étendus de 9 h à 19h30 pour correspondre aux disponibilités des résidents qui travaillent.

Le lieu d'accueil se veut un endroit propice aux échanges informels et formels, avec des temps individuels et collectifs.

### c) L'équipe pluridisciplinaire

En début d'année, l'équipe se composait d'un conseiller en insertion professionnelle (CIP), d'une conseillère en économie sociale et familiale (CESF), d'une assistante de service social (ASS) et d'une cheffe de service. Par la suite, l'ASS a été remplacée par une seconde CESF. 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.

## 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 « très proches » de l'emploi ou en situation d'emploi récente.

## a) Les critères d'admission

Les critères d'admission ont été affinés tout au long du dispositif et sont maintenant bien ancrés. 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 moins 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 des factures d'énergie.

- Enfin, les personnes doivent maîtriser 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 paraitre 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 laissent 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.

La mise en œuvre de ces conditions d'accueil a permis aux partenaires de mieux identifier le public que nous accompagnons. De cette manière, les orientations du SIAO ont été plus adaptées.

## b) Typologie du public

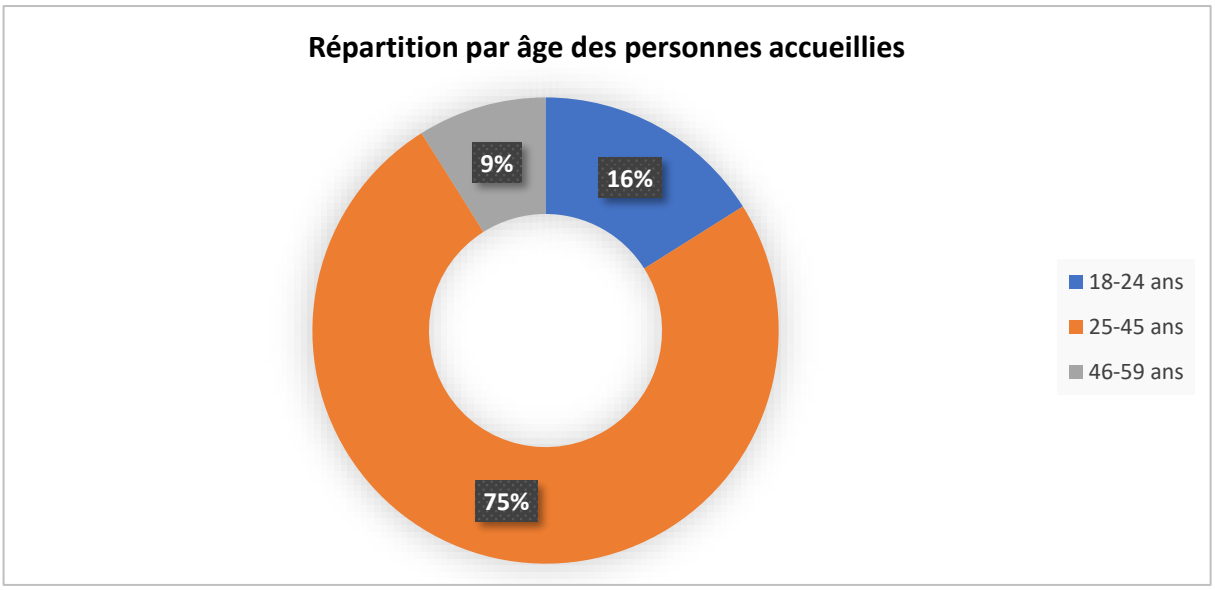
### Répartition par sexe

En 2024, 56 personnes ont bénéficié d'une prise en charge au sein du service soit 44 hommes et 12 femmes.

Cette répartition s'explique par le fait que le nombre de places hommes est plus important que le nombre de places femmes. En effet, les orientations femmes se sont faites de plus en plus rares, nous contraignant à réduire le nombre de places pour ce public (de 9 à 6 places). Ces trois places sont maintenant destinées au public masculin, en accord avec le SIAO.

## Répartition par âge

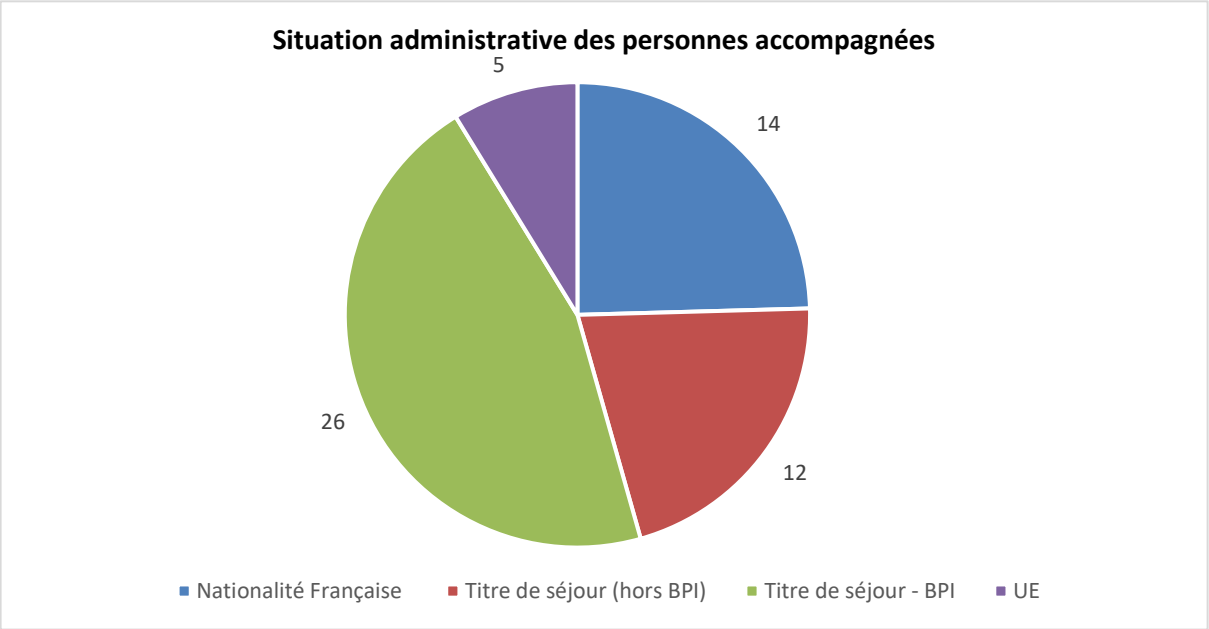
Le service accueille un public jeune. En effet, 91% des personnes accueillies en 2024 avaient entre 18 et 45 ans. La tranche d'âge intermédiaire concerne cependant la plus grande partie du public, tout comme nous le constations déjà en 2023.




## 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 2024, nous constatons que les personnes de nationalité étrangère représentent plus de la moitié du public pris en charge avec 67%.



# 3. Les orientations

## a) 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.

## b) Situation d'hébergement à l'arrivée

Le nombre de résidents pris en charge en 2023 et 2024 est quasi équivalent.

| | **2023 pour 57 résidents** | **2024 pour 56 résidents** |
|---|---:|---:|
| À la rue, squat, voiture etc. | 16 % | 25 % |
| Hébergement chez des tiers | 33 % | 36 % |
| Hôtel – hors SIAO | 7% | 5 % |
| Hôtel – SIAO | 0 % | 5 % |
| Structures d'insertion SIAO | 11% | 5 % |
| Hébergement d'urgence - 115 | 33% | 24 % |

Globalement, la situation d'hébergement à l'arrivée des personnes reste la même que l'année précédente. Cependant, en 2024, nous observons une augmentation du nombre de personnes sans-abris (25%) et une baisse des personnes venant d'un hébergement d'urgence. Cela pourrait s'expliquer par la saturation des demandes au 115, en manque de places d'hébergement.

# 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.

## a) La 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. En 2024, une seule situation a généré un refus sans rendez-vous de préadmission.

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.

L'année passée, très peu de personnes se sont vu refuser la prise en charge. Les refus sont souvent liés à l'instabilité professionnelle et financière ne permettant pas un accès au logement dans les 12 mois.

### b) L'admission

Lors de l'admission, le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement et l'état des lieux à l'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.

## B. 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.

## 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.

### a) 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.

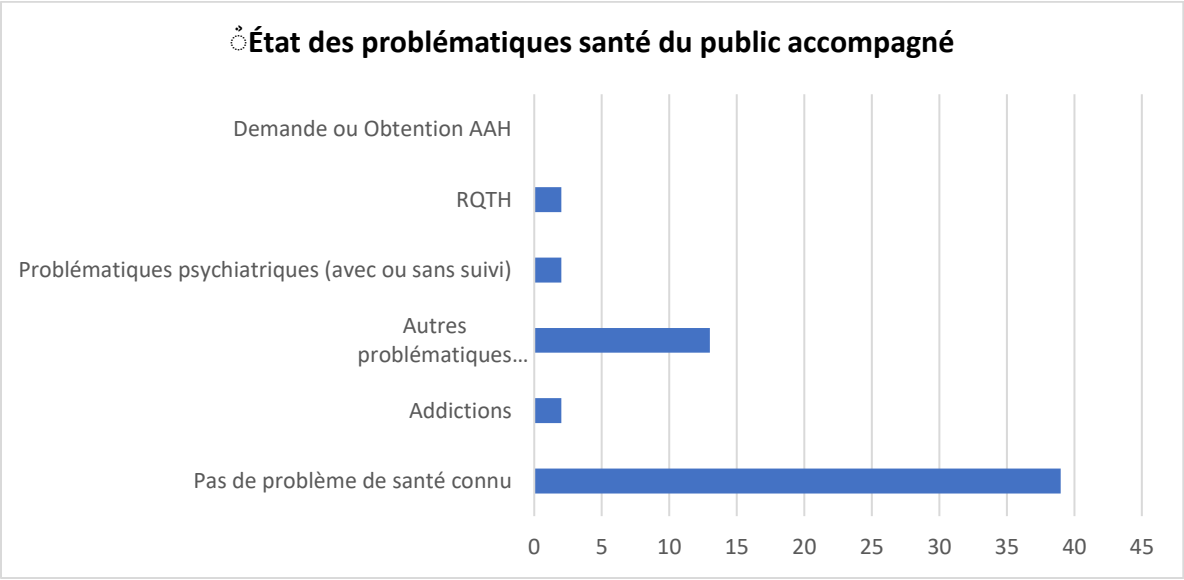
L'équipe HVP veille à l'accès, à la mise à jour des droits de chacun, tout en accompagnant les résidents à réaliser leurs démarches en toute autonomie. Elle tend à projeter les résidents dans leur futur logement, à les rendre attentifs à la gestion locative, administrative, budgétaire etc. Une fois locataires, 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, 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.

## b) 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 2024 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.

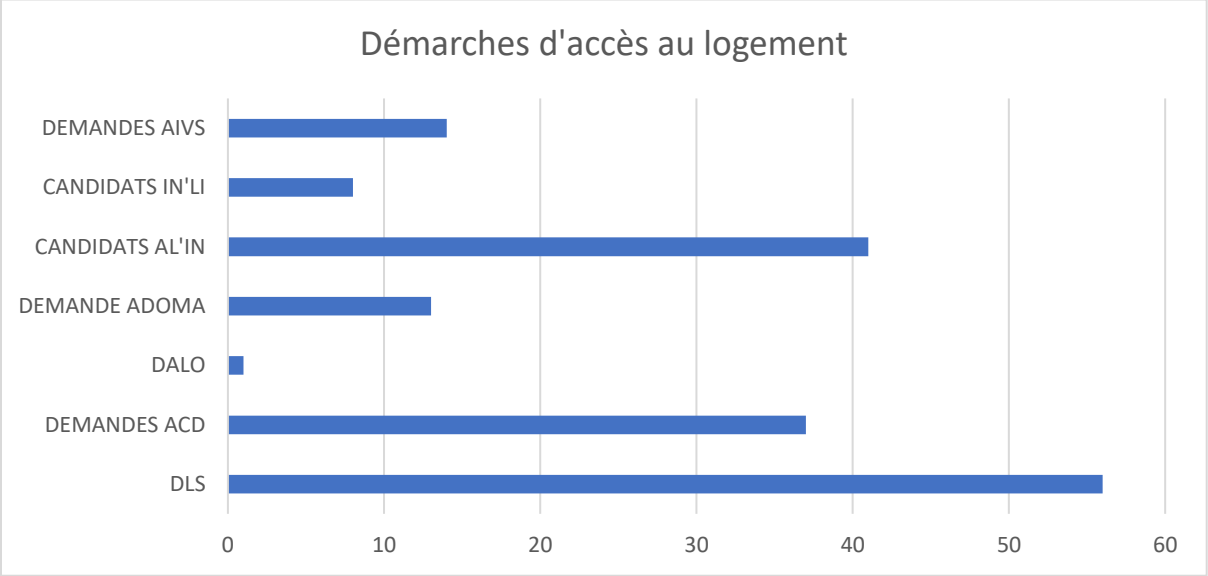
## c) Un accompagnement renforcé vers l'accès au logement autonome

**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'amoindrissent.

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 2024, 41 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 2024, sur 56 personnes accompagnées, 37 d'entre elles ont bénéficié d'une demande d'attribution prioritaire au titre de l'Accord Collectif Départemental. Pour les 19 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.

### **Les démarches liées à l'entrée dans un logement** :

En 2024, par le biais de l'accompagnement pluridisciplinaire, 30 personnes sont sorties du dispositif HVP et 26 d'entre elles ont pu accéder à un logement du parc locatif public et privé, soit 86.6% de l'effectif.

La durée moyenne de prise en charge est de 9,86 mois pour 2024 soit environ 1,5 mois de plus qu'en 2023. Ceci peut s'expliquer notamment par le départ et le remplacement de 3 personnes de l'équipe. 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). Par ailleurs, 1 résident a bénéficié d'une prolongation supplémentaire de 9 mois en raison de l'absence totale de proposition malgré une dizaine de passages en commission d'attribution de logement.

En revanche, 2 personnes ont pris la décision de quitter l'hébergement afin d'être hébergées par des tiers, 1 personne a été incarcérée en cours de prise en charge et 1 personne a été réorienté vers l'hôtel Action Logement suite à une fin de prise en charge.

### **Situation d'hébergement/logement à la sortie du service HVP :**

| | |
|---|---|
| Logement social | 22 |
| Logement intermédiaire In-LI | 2 |
| Résidence Adoma | 1 |
| IML | 1 |
| Action Logement HOTEL | 1 |
| Retour en famille | 2 |
| Détention | 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 61 reprises par les différents bailleurs sociaux du Bas-Rhin.

Un partenariat est en place avec OPHEA. L'équipe HVP envoie, chaque mois, un tableau à OPHEA 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 13 personnes désormais locataires auprès d'Ophéa.

| **Bailleur** | **Locataires – Résidents sortants HVP** |
|---|---|
| OPHEA | 13 |
| NEOLIA | 1 |
| HABITATION MODERNE | 1 |
| ALSACE HABITAT | 2 |
| DOMIAL | 3 |
| SEDES HABITAT | 2 |

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.

L'équipe a poursuivi son partenariat avec Emmaüs. Ainsi, 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, une demande d'accompagnement social lié au logement (ASLL) est transmise 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.

Afin de sécuriser les parcours des personnes sortantes, 20 demandes ASLL ont été transmises par les travailleuses sociales du service HVP.

## 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 connaitre 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.

### a) 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 de France Travail ;
- Initiation à l'utilisation des outils disponibles sur l'Emploi store et présentation de l'offre de services proposé par France Travail.

L'accompagnement professionnel vise, autant que possible, l'autonomisation des personnes dans leurs démarches de retour à emploi.

### b) 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 France Travail, 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 partiel ;
- 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.

## c) Les chiffres clés de 2024

| | |
|---|---|
| Entrée dans le dispositif sans activité professionnelle | 6 |
| Sans activité pendant la prise en charge | 17 |
| Sorties du dispositif sans activité professionnelle | 5 |

Au cours de leur prise en charge, 17 personnes ont connu une période sans activité professionnelle (fin de contrat, licenciement, rupture conventionnelle, fin de formation…) néanmoins, seulement 5 d'entre elles sont sorties sans activité du dispositif.

| | |
|---|---|
| Signature CDI | 4 |
| Signature CDD | 9 |
| Signature contrat intérim | 10 |
| Parcours en SIAE | 21 |

Sur les 56 personnes ayant été prises en charge en 2024, 70 % (50 personnes) 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.

À 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 | 8 |
| Formation FLE | 6 |

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 3 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.

Les critères d'entrée au service HVP ont été réévalués notamment sur le niveau de français. En effet, cela constitue un frein tant au niveau de l'accès à l'emploi que dans l'accompagnement global. De plus, l'apprentissage du français nécessiterait une durée de prise en charge plus conséquente.

Par ailleurs, les horaires de travail des résidents sont difficilement compatibles avec le peu de formations FLE existantes. Ainsi, en fin d'année, un travail de collaboration a été initié avec la professeure de FLE du service PILAFE afin de mettre en place des cours pour les personnes le nécessitant.

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 ces freins, le projet de partenariat avec *Emmaüs Connect* a été reconduit en 2024. *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.

## d) Le développement d'un réseau de partenaires

L'année 2024 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 Économique) :**

Une partie des personnes accueillies détenait déjà un Pass'IAE (Insertion par l'activité Economique) à leur 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 2024. 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 2024 sont :

| | |
|---|---|
| ACI (Ateliers et chantiers d'insertion) | Chantier J'offre<br>Les Jardins de la Montagne Verte<br>Emi-Creno<br>Solibat<br>Les 7 Pains |
| EI (Entreprise d'insertion) | Envie 2 E<br>Au port'unes<br>Meinau et Illkirch Services<br>La régie des écrivains<br>Presta'Terre<br>Sistra |
| ETTI (Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion) | Al'Emploi<br>Ovalie<br>Altaïr |

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'Économique d'Alsace) :**

Les visites mensuelles proposées par l'URSIEA ont également contribué au développement du réseau déjà existant. 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, les contacts spontanés initiés lors de l'année 2023 se sont poursuivis en 2024. Nous avons ainsi pu continuer d'échanger avec 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*.

Toutes ces rencontres partenariales ainsi que des participations à des évènements 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.

## e) 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.

Fin décembre 2024, le service a organisé une fête avec les résidents afin de célébrer la nouvelle année. Celle-ci a eu lieu au sein des nouveaux 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.

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 connaitre 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 permet 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 continué en 2024.

**En conclusion :**

L'année 2024 a été jalonnée par de nombreux changements dont deux déménagements et une restructuration d'équipe. Cela a impacté davantage les temps collectifs, mais avec peu d'impact sur la qualité de la prise en charge des personnes accompagnées.

En effet, les statistiques montrent une stabilité entre 2023 et 2024. Malgré ces remous, les résultats du service HVP restent encourageants et positifs, augurant une année 2025 sous le signe d'une nouvelle dynamique insufflée par une équipe renouvelée.

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 et concrets en termes d'accès au logement et à l'emploi dans des délais courts.

# IV. LE SERVICE EQUIPE MOBILE HÔTELS

**Membres de l'équipe en 2024**

Cécile BILLEREY – Cheffe de Service (jusqu'au 11/03/2024)
Véronique DE SA ROSAS – Cheffe de Service (à compter du 12/03/2024)
Mélissa VIERLING – Coordinatrice (à compter du 12/03/2024)

Noémie BURGER – CESF (jusqu'au 01/08/2024)
Aïchetou DIOP – CESF (à compter du 02/01/2024)
Dilara KARTAS (à compter du 16/09/2024)
Amina MOUSSA-GODY - CIP

Arthur ABRAHAMYAN - Accueillant Médiateur Interprète
Joëlle PONSING - Accueillante Médiatrice Interprète
Armen YEROYAN - Accueillant Médiateur Interprète

## A. Présentation et fonctionnement du service EMH

### 1. Contexte et objectifs généraux du service EMH

L'Équipe Mobile Hôtel (EMH) a vu le jour à la suite de plusieurs constats partagés dans le domaine de l'hébergement d'urgence hôtelier. Les personnes mises à l'abri à l'hôtel mettaient beaucoup de temps à pouvoir en sortir dans le cadre d'orientations adaptées à leurs situations.

Dans une zone aussi dense que l'Eurométropole de Strasbourg et plus généralement l'ensemble du département, l'action du SIAO67 devient d'autant plus complexe. En effet, bien que de nombreuses personnes puissent entrer dans cette procédure de mise à l'abri, certaines y demeurent longtemps. Cette situation était, avant la création d'EMH, en grande partie due à des manques d'évaluation sociale et à l'absence d'actualisation des dossiers SI-SIAO, rendant ainsi impossible une orientation rapide et adéquate des bénéficiaires vers des dispositifs adaptés. De surcroît, ce manque d'informations actualisées conduisait à l'annulation des demandes d'orientation par manque de mises à jour, ce qui aggravait encore la situation. Par conséquent, ces dysfonctionnements prolongeaient indirectement les délais de mise à l'abri en entravant un roulement efficace des entrées et sorties. Ainsi, les places disponibles étaient occupées pendant de longues périodes, limitant la capacité d'accueillir de nouvelles personnes en situation de grande précarité.

Au fil du temps, il est devenu de plus en plus évident qu'il était nécessaire de mettre en place des bilans-diagnostics de chaque situation, afin de mieux comprendre les besoins individuels et de faciliter une réorientation efficace et correspondant aux besoins des personnes concernées. C'est dans ce contexte que la DDETS a lancé un appel à projet auprès d'associations dans le cadre d'une action expérimentale visant à mettre en place une Equipe Mobile Hôtels. Tout en soutenant le travail du SIAO67, l'objectif est de permettre l'évaluation et le suivi personnalisé, afin de fluidifier la gestion des situations des bénéficiaires de nuitées hôtelières.

Ainsi, l'équipe Mobile Hôtel (EMH) de l'association ANTENNE a vu le jour en 2022. L'équipe est composée de 2 travailleuses sociales, de 3 accueillants/médiateurs/interprètes (représentant 2,5 ETP), d'une CIP (Conseillère en Insertion Professionnelle) du service SHARE, d'une coordinatrice et d'une cheffe de service.

## 2. Missions de l'équipe EMH

**Organisation des rendez-vous :**
Dans le cadre de ses missions, l'équipe EMH collabore étroitement avec le SIAO67 qui communique notamment les données nécessaires à l'organisation des rencontres entre les personnes hébergées et l'équipe EMH via un tableau commun. Cet outil partagé permet également au SIAO et à l'équipe EMH d'avoir une vision globale des situations des personnes et de mettre à jour les informations en temps réel.

Le règlement de fonctionnement du SIAO stipule que les personnes hébergées ont l'obligation d'honorer les rendez-vous transmis par l'équipe EMH. L'Equipe Mobile Hôtel a une vocation principalement itinérante et nécessite ainsi une planification minutieuse des déplacements. En outre, les rencontres se font soit directement à l'hôtel lorsque l'hôtelier peut mettre à disposition un espace confidentiel, ou bien, au sein même des locaux du service EMH.

**Entretien de bilan-diagnostic :**
Les personnes rencontrées considèrent souvent ces entretiens comme une opportunité d'être accompagnées dans leurs démarches. Cependant, à l'exception de la constitution des dossiers SI SIAO, l'équipe n'intervient pas dans l'accompagnement social global des personnes. C'est pourquoi, chaque entretien doit débuter par une clarification du cadre des missions du service. Pour mener à bien le bilan-diagnostic, l'équipe sociale s'appuie sur une trame d'entretien, véritable fil conducteur qui permet d'examiner l'ensemble de la situation : administrative, professionnelle, sanitaire, scolarisation des enfants, situation locative, maîtrise de la langue, etc.

**Mise en relation avec des professionnels de secteur :**
Si la personne bénéficie d'un accompagnement social de secteur, l'équipe prend attache avec le professionnel afin de coordonner les démarches (création/mise à jour ; dossier SI-SIAO, demande d'insertion Si-SIAO, …) Cependant, l'équipe sociale fait le constat que de nombreuses personnes rencontrées ne bénéficient pas d'accompagnement social.

Par ailleurs, si la situation est propice à l'emploi, les travailleurs sociaux coopèrent avec la CIP du service dans le cadre de l'action SHARE pour travailler l'accès à l'emploi des personnes hébergées.

**Constitution et instruction des dossiers Si-SIAO :**
La mission doit permettre la constitution et la mise à jour de dossiers SI SIAO des personnes et ménages désignés par le SIAO67 et hébergés au sein des dispositifs d'urgence hôtelière.

**Demande d'insertion :**
À l'issue de l'entretien, la travailleuse sociale évalue la faisabilité d'une demande d'insertion adaptée. En attendant le traitement des demandes et la prise en charge du ménage par la structure, l'équipe EMH veille à mettre à jour la situation. Dans le cas contraire, si la situation nécessite une évolution (par exemple : régularité du séjour), le ménage est informé qu'un nouveau rendez-vous lui sera proposé ultérieurement afin de réévaluer ses possibilités en termes d'insertion.

**Lien étroit avec le SIAO :**
Ainsi le partenariat avec le SIAO est essentiel au bon fonctionnement du service EMH et à l'accomplissement de sa mission. Cette collaboration permet non seulement de mettre à l'abri les personnes vulnérables, mais aussi de mettre en lumière leur situation, assurant une prise en charge adéquate pour la suite de leur parcours.

# B. Bilan des actions et des missions menées en 2024

L'action menée en 2024 concerne la rencontre de ménages hébergés par 21 établissements hôteliers, principalement situés dans l'Eurométropole de Strasbourg. L'équipe note une diminution du nombre de sites hôteliers par rapport à 2023, où 24 établissements étaient encore mobilisés. Cette baisse pourrait être liée à un ajustement des capacités d'accueil et/ou à des évolutions dans la gestion des hébergements.

Il est important de noter que certains ménages hébergés à l'hôtel n'ont pas pu être rencontrés par l'équipe EMH, et ce, pour plusieurs raisons :

- Certaines familles n'ont pas été classées comme prioritaires durant leur période d'hébergement et ont quitté l'hôtel avant qu'une rencontre puisse être organisée par l'équipe sociale
- D'autres ménages n'ont pas été rencontrés car ils avaient déjà une demande d'insertion en cours
- Les Bénéficiaires de la Protection Internationale (BPI) ne sont pas rencontrés par l'équipe EMH
- Depuis mai 2024, l'équipe EMH ne rencontre plus le public FVV (Femmes Victimes de Violence), sa prise en charge est assurée par l'association Femme Solidarité 67

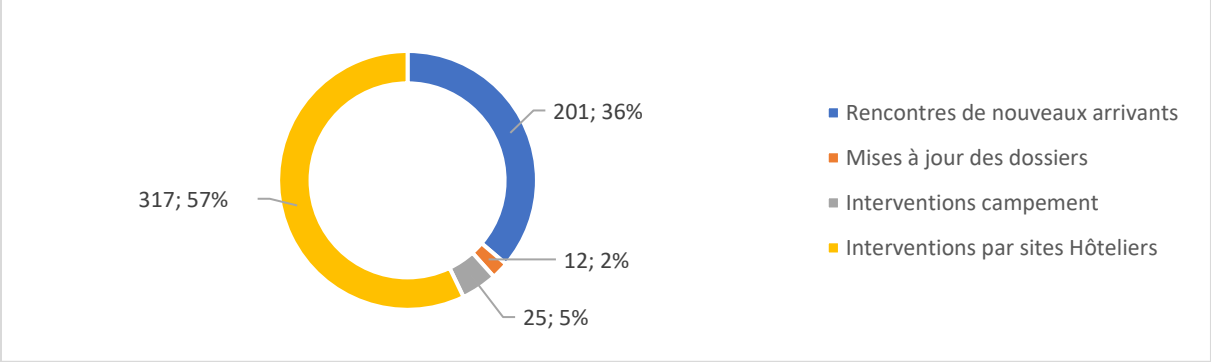
Afin d'optimiser l'action de l'équipe, l'ensemble de ces éléments est vérifié sur la plateforme du SIAO avant de fixer les rendez-vous.

Au cours de l'année, l'équipe EMH est intervenue dans le cadre de plusieurs missions :

Missions premières du service :
- Rencontre des nouveaux arrivants à l'hôtel (201 ménages)
- Mise à jour des dossiers Si-SIAO (12 ménages)

Commandes spécifiques de l'Etat :
- Rencontre de ménages issus d'un campement (25 ménages)
- Analyse de l'ensemble des situations de 10 sites hôteliers (317 ménages rencontrés dans le cadre d'une première rencontre ou d'une mise à jour de leur dossier)

**Répartition de l'activité du service EMH sur l'année 2024 :**




En 2024, les commandes spécifiques de l'État ont représenté une charge de travail substantielle, soit 62 % de l'activité totale du service EMH (57% sites Hôtelier + 5% campement). En outre, l'analyse des sites hôteliers a également permis de combiner efficacement la mission de première rencontre avec la mise à jour des dossiers Si-SIAO.

Il convient de noter que les commandes spécifiques ne permettent pas un traitement des données dans les conditions habituelles, notamment en raison des délais imposés. Ainsi, l'analyse des caractéristiques des publics rencontrés se concentre sur les missions initiales du service EMH, à savoir les 213 ménages (soit 702 personnes) accueillis dans le cadre de premiers entretiens (201 ménages) ou de mises à jour de dossiers (12 ménages).

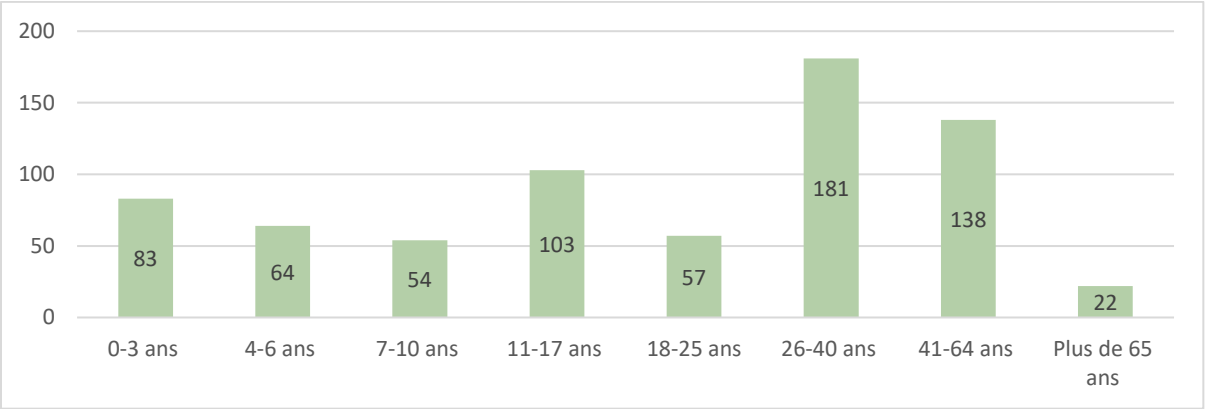
Aussi, pour mieux comprendre les données présentées dans les statistiques, il convient de considérer que chaque personne hébergée à l'hôtel, qu'elle soit seule, en couple, en familles ou en groupe, est considérée comme faisant partie d'un « ménage » c'est -à- dire un ensemble d'individus pris en compte dans leur globalité.

## 1. Analyse des caractéristiques du public rencontré dans le cadre des missions premières du service EMH (213 ménages)

**Répartition femme/homme :**

Parmi les 702 personnes rencontrées, la répartition était la suivante : 215 femmes, 173 hommes, 141 filles et 173 garçons âgés de 0 à 17 ans.

**Tranches d'âges du public rencontré au cours de l'année 2024 :**

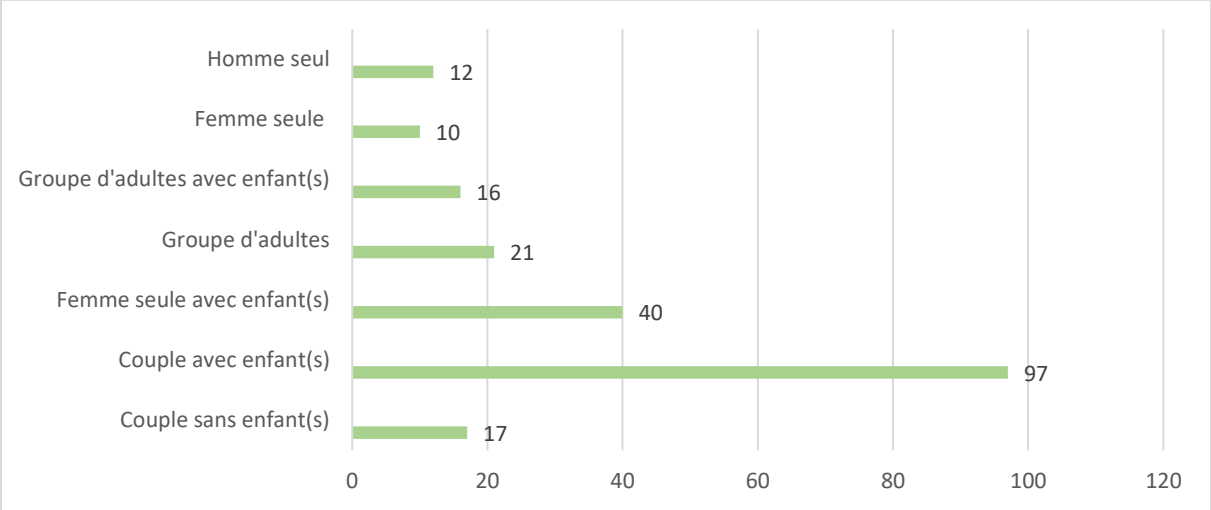


Parmi les ménages rencontrés, les adultes (18 ans et plus) représentent 57% du public, soit 398 personnes sur un total de 702 personnes. Les enfants (0-17 ans) constituent 43% du public, soit 304 personnes.

La majorité des personnes hébergées à l'hôtel se situe dans la tranche d'âge des 26 à 40 ans, qui représente 25,8% du total (soit 181 personnes). Par ailleurs, une part importante de ces ménages comprend des enfants âgés de 0 à 17 ans, ce qui reflète une forte proportion de familles parmi les personnes hébergées.

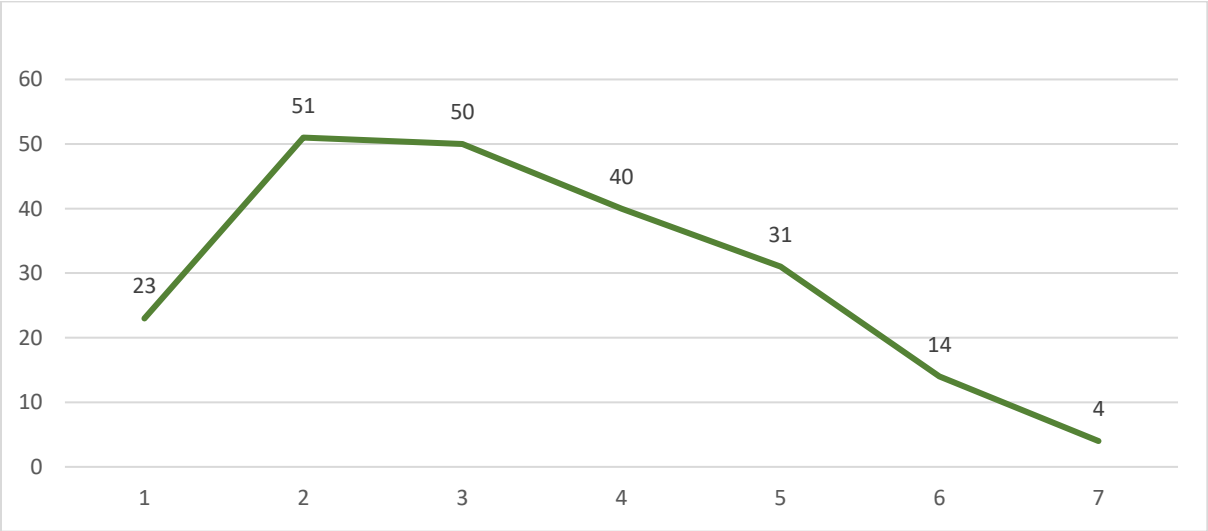
Enfin, les personnes âgées de plus de 65 ans restent une minorité, représentant seulement 3,1% de la population total soit (22 personnes).

**Typologie des ménages rencontrés au cours de l'année 2024 :**




En 2024, parmi les ménages rencontrés, la majorité est constituée de couples avec enfants, représentant 97 ménages. Les familles monoparentales, en particulier les mères isolées avec enfants, constituent le deuxième groupe le plus important avec 40 ménages. Les autres catégories, telles que les groupes d'adultes, les personnes seules et les couples sans enfants, représentent une part minoritaire.

**Nombre de personne par ménage :**



Les ménages de 2 à 4 personnes constituent la grande majorité des ménages hébergés à l'hôtel, soit 66% des cas. Les ménages plus grands, de 5 personnes et plus, sont moins fréquents, représentant environ 23% des ménages et la part d'isolés représente 11%.

**Nationalités des personnes :**

Les personnes rencontrées et hébergées par le 115 en 2024 proviennent de plus de 40 nationalités différentes. Une grande majorité est originaire d'Europe de l'Est, notamment de Géorgie, de Russie, de l'Albanie, ainsi que de divers pays africains, tels que le Cameroun, le Congo et la Côte d'Ivoire. On trouve également des personnes originaires de l'Afghanistan, d'Algérie, du Maroc, du Liban, ainsi que d'Europe : Allemagne, Espagne et Roumanie.

Bien souvent, les familles rencontrées ne maîtrisent pas la langue française. Cependant, la majorité des enfants suivent une scolarité et apprennent ainsi le français plus rapidement que leurs parents. Ces enfants se retrouvent souvent en situation d'interprètes, ce qui complique naturellement la teneur des entretiens. En effet, les jeunes interprètes abordent des sujets qui dépassent leur compréhension, endossant ainsi un rôle de soutien familial qui, en raison de leur jeune âge, s'avère inadapté.

En réponse à ce besoin d'interprétariat : les deux travailleuses sociales sollicitent leurs collègues accueillants/interprètes lors des entretiens de bilan diagnostic. Ensemble, ces professionnels couvrent un large éventail de langues, notamment le russe, l'arménien, l'allemand, l'anglais et l'arabe, afin de répondre aux besoins de traduction. Toutefois, il arrive que certaines familles ne maîtrisent aucune des langues disponibles. Dans ce cas, l'équipe se tourne vers l'utilisation de traducteurs automatiques et en l'absence d'autres solutions, fait tout de même appel à un adolescent de la famille.

**Situations administratives des 398 personnes majeurs :**

Les adultes rencontrés au sein du dispositif hôtelier sont répartis entre plusieurs catégories administratives. La majorité des individus se trouve dans des situations administratives précaires, ce qui explique en grande partie leur présence dans des dispositifs d'hébergement temporaire.

| Catégorie | Nombre | Pourcentage |
|---|---|---|
| Débouté sans démarche | 140 | 36% |
| Demande effectuée à la préfecture | 97 | 25% |
| APS (Autorisation Provisoire de Séjour) | 26 | 7% |
| UE | 21 | 5% |
| Demande d'asile | 12 | 3% |
| Carte de séjour temporaire | 19 | 5% |
| OQTF | 18 | 5% |
| Demande d'asile Dublin | 6 | 1.5% |
| Récépissé | 13 | 3% |
| Aucune démarche | 9 | 2% |
| Protection internationale | 8 | 2% |
| Français | 7 | 2% |
| Titre de séjour pluriannuel | 7 | 2% |
| VISA | 2 | 0.5% |
| Carte de résident | 3 | 1% |

Personnes déboutées/sans démarche administrative en cours : Le groupe des déboutés/sans démarche administrative en cours représente la part la plus importante avec 36% des adultes rencontrés. Ces individus sont souvent dans une situation d'incertitude administrative, étant soit déboutés de leur demande d'asile, soit sans recours ou démarches de régularisation en cours. Cette situation peut durer plusieurs années, contribuant à leur maintien dans des dispositifs d'hébergement temporaires. Les démarches pour obtenir un titre de séjour sont longues et les chances de succès sont souvent minimes.

Personnes en attente d'une réponse de la Préfecture : Un quart des adultes rencontrés (25%) est en attente d'une réponse suite à une demande déposée auprès de la Préfecture. Ces demandes concernent généralement des motifs spécifiques tels que :

- La régularisation temporaire pour raisons médicales, lorsque des soins indispensables ne peuvent être réalisés dans leur pays d'origine ;
- L'obtention d'un titre de séjour au titre de l'emploi ou pour un projet d'insertion professionnelle ;
- Des attaches familiales ou une insertion durable dans la société française.

L'incertitude liée aux délais de traitement, souvent longs, et à l'issue des démarches, place ces individus dans une situation de précarité prolongée.

Titulaire d'une Autorisation Provisoire de Séjour : Les adultes titulaires d'une APS représentent 7% de la population rencontrée. Ces personnes ont un statut temporaire, souvent valable pour une période courte (maximum 6 mois). Elles ne sont pas éligibles aux dispositifs d'insertion par l'hébergement stable. En effet, bien qu'elles détiennent un titre de séjour, ces personnes sont exclues des alternatives d'hébergement plus durable, ce qui prolonge leur séjour dans les dispositifs d'urgence.

Demandeurs d'asile et demandeurs d'asile Dublin : Les demandeurs d'asile (3%) et les demandeurs d'asile Dublin (2%) représentent un total de 5%. Ces personnes sont en attente d'une décision concernant leur demande d'asile ou d'une réévaluation via la procédure Dublin. Leur situation est souvent marquée par une attente prolongée et l'incertitude quant à l'issue de leur demande. Ils bénéficient d'un statut temporaire en attendant la décision finale de l'Etat français.

Autres catégories administratives :

- Carte de résident (1%) et Carte de séjour temporaire (5%) : Ces adultes sont en situation régulière mais avec des titres à durée limitée. Leur accès à un logement stable peut être entravé par cette temporalité.

- UE (5%) : Ces personnes disposent de droits de séjour en tant que ressortissants de l'Union Européenne, mais leur intégration peut être limitée en raison de problématiques liées à la langue et le manque de ressources régulières liées à une activité professionnelle.

- Récépissé (3%) : En attente d'une régularisation, ces personnes demeurent dans une précarité administrative.

- Titre de séjour pluriannuel (2%) : Ces individus ont un titre offrant une certaine stabilité, mais leur situation reste soumise à des évaluations périodiques.

- Protection internationale (2%) : Bénéficiaires de la Protection Internationale (réfugié ou protection subsidiaire), ces adultes rencontrent souvent des obstacles à l'intégration notamment pour accéder à un logement stable et doivent être orientés vers des dispositifs adéquats.

- Français (2%) : Ces adultes, bien qu'étant citoyens français, se retrouvent en situation de précarité nécessitant un accompagnement spécifique.

- Un accompagnement social global plus soutenu favoriserait l'insertion sociale de ces personnes.

- Obligation de Quitter le Territoire Français (5%) : Ces adultes sont dans une situation incertaine, attendant un recours ou une décision administrative complémentaire.

- Aucune démarche (2%) et VISA (1%) : Ces adultes sont dans des parcours transitoires ou en attente d'un changement de statut.

L'analyse révèle que la majorité des adultes rencontrés dans les dispositifs hôteliers est dans une situation précaire, sans accès immédiat a un hébergement stable. En effet, 61% des individus rencontrés se trouvent dans des situations administratives incertaines ou temporaires, ce qui les maintient dans ces structures d'hébergement d'urgence. En 2024, 17 % des personnes rencontrées étaient en situation régulière avec un titre de séjour. Ce chiffre marque une diminution par rapport à l'année précédente, où 30 % des ménages étaient concernés par le droit de séjour. Cette baisse peut notamment s'expliquer par l'évolution des critères d'admission et démarches administratives pour l'obtention d'un titre de séjour.

**Parcours locatifs des ménages :**

Certains ménages rencontrés ont eu une expérience locative en France (8%), tandis que d'autres ont été mis à l'abri à la suite d'une expulsion locative (2%). Dans certains cas, ces expulsions ont été liées à la fin du renouvellement du titre de séjour, entraînant ainsi la mise à l'abri dans des dispositifs hôteliers.

**Parcours professionnels des adultes rencontrés :**

Parmi les 388 adultes rencontrés, 6 % sont actuellement en emploi en France. Bien que ce pourcentage soit faible, il montre que certains ont réussi à trouver un emploi et à se maintenir. Toutefois, la majorité reste dans une situation où l'insertion professionnelle reste un défi majeur. Concernant l'expérience professionnelle, 8 % des adultes rencontrés ont déjà travaillé en France. Cependant, pour la plupart, leur situation actuelle ne leur permet pas de retrouver un emploi stable ou d'envisager une insertion immédiate sur le marché du travail. En ce qui concerne les diplômes, 32 % des adultes rencontrés ont obtenu des qualifications dans leur pays d'origine, ce qui témoigne de capacités professionnelles qui pourraient être mises en adéquation avec le marché du travail national. De plus, 62 % ont eu une expérience professionnelle dans leur pays d'origine.

**Ressources des personnes rencontrées :**

| **Catégorie** | **Nombre d'adultes** | **Pourcentage** |
|---|---|---|
| Aucune ressource | 313 | 80,67% |
| Retraite | 5 | 1.29% |
| Allocation adulte handicapé | 18 | 4.64% |
| Pôle emploi/ Mission locale | 4 | 1.03% |
| Emploi | 24 | 6.19% |
| RSA/ Allocation famille/ Prime d'activité | 21 | 5.41% |
| Allocation temporaire d'asile | 3 | 0.77% |

Parmi les 398 adultes rencontrés, une grande majorité, soit 80,67%, ne perçoit aucunes ressources financières. Cela concerne en grande partie des individus en situation irrégulière ou sans démarches administratives en cours, les plaçant dans une situation de grande précarité et de dépendance vis-à-vis des dispositifs d'urgence. Ces ménages subviennent à leurs besoins le plus souvent grâce aux aides ponctuelles des associations caritatives.

En revanche, 6,19% des adultes rencontrés sont en emploi. Bien que ce chiffre reste relativement faible, il témoigne d'une capacité de certains individus à générer des revenus de manière autonome.

En ce qui concerne les aides sociales, 5,41% des adultes perçoivent le Revenu de Solidarité Active (RSA), l'allocation familiale ou la prime d'activité. De plus 4,64% bénéficient de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH), ce qui montre l'importance de ces aides pour maintenir un minimum de ressources.

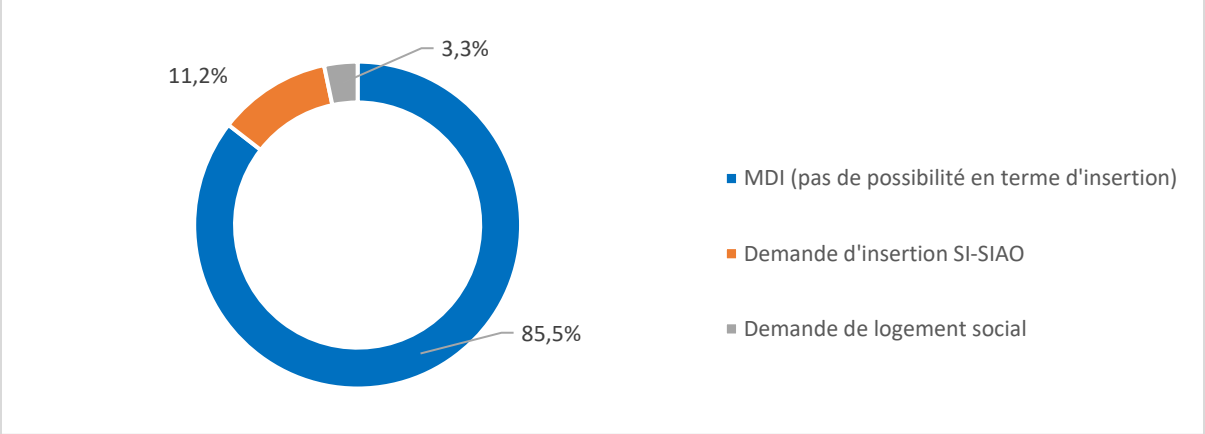
Un petit pourcentage, 1,03%, est inscrit à Pôle emploi ou à la Mission locale, poursuivant activement une recherche d'emploi. Enfin, 1,29% des adultes perçoit une retraite et 0,77% bénéficie de l'Allocation Temporaire d'Asile (ATA).

La majorité des adultes rencontrés dépend encore largement de ressources non régulières ou d'aides d'urgence. Cependant, une petite proportion bénéficie de revenus réguliers, soit par le biais de l'emploi, soit par des allocations sociales.

## 2. Les sorties du dispositif hôtelier en 2024

En 2024, 24 démarches d'insertion ont été instruites pour les ménages par des référents extérieurs ou l'équipe social EMH.

**Proportion des possibilités en termes de sortie de l'hôtel :**

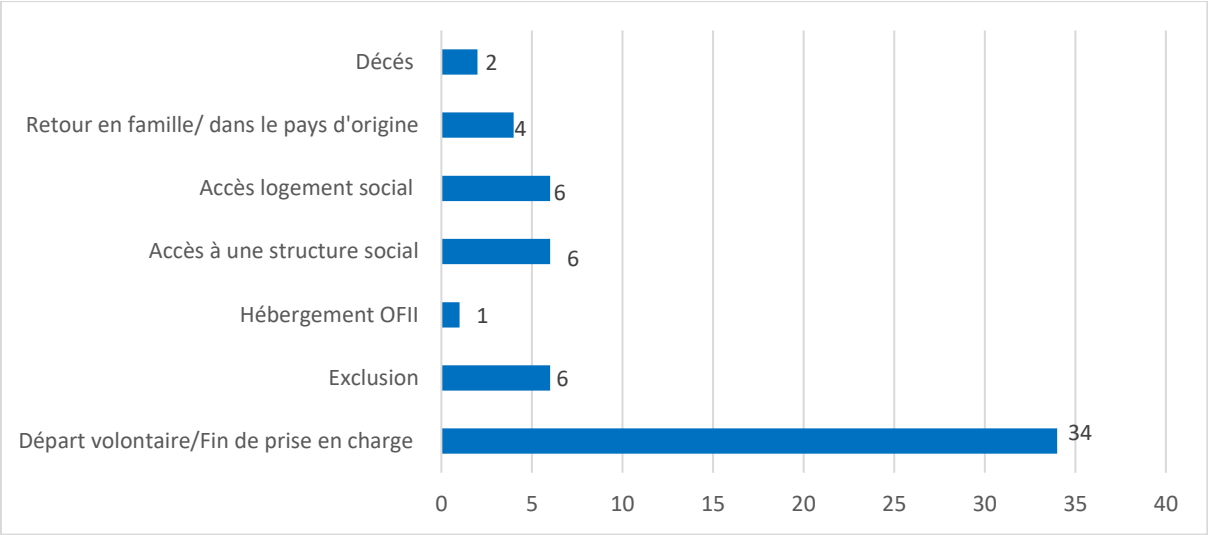



Sur les 213 ménages rencontrés, des démarches d'insertion et de logement ont été effectuées. Parmi ces ménages, 9 (soit 4.2%) ont effectué une demande d'insertion dès leur entrée dans le dispositif grâce à leur référent. A cela s'ajoutent 15 autres demandes d'insertion (soit 7,0%) réalisées par l'équipe EMH, ce qui porte le total des demandes d'insertion à 24 ménages (soit 11,2%).

Concernant les démarches liées au logement, 5 ménages (soit 2.4%) ont effectué une demande de logement social. Deux de ces demandes (soit 0.9%) ont été réalisées avec l'aide d'un réfèrent, les 3 autres ménages ont effectué eux-mêmes leur demande.

Malgré les démarches entreprises pour certains, une grande majorité (85,5 %) des ménages reste dans l'incapacité d'entamer des démarches d'insertion ou d'accès au logement social. Les situations liées à leur statut de Ménages à Droits Incomplets les maintiennent dans un système de dépendance vis-à-vis des dispositifs de l'action sociale.

**Motifs des départs des dispositifs hôteliers :**




Parmi les 213 ménages hébergés en hôtel, 59 ménages ont quitté le dispositif en 2024. Parmi ces 59 ménages, 34 (soit 57,63%) ont quitté l'hôtel de manière volontaire ou à la fin de leur prise en charge.

Environ 10,7% des adultes (soit 6 personnes) ont été exclus du dispositif, en raison de comportement non conforme aux règles d'accueil.

D'autres ont trouvé des solutions plus stables : 6 ménages soit 10,17% ont été orientés vers une structure d'hébergement via le SIAO, et 6 autres (10,17%) ont pu accéder à un logement social offrant ainsi une issue favorable à leur situation.

4 ménages (soit 6,78%) ont choisi de retourner dans leur pays d'origine, ou pour rejoindre leur famille (en France ou au pays d'origine). Enfin, il y a eu 2 décès enregistrés, représentant 3.39 % des sorties.

Il est important de noter qu'en dehors de ces 59 ménages qui ont quitté l'hôtel, 154 ménages restent encore à l'hôtel soit environ 72% des ménages rencontrés qui attendent une solution de sortie.

## 3. Les actions spécifiques menées en 2024

**Rencontres avec les ménages du campement de la Meinau :**

En plus de sa mission principale, le service EMH a été chargé d'une mission spécifique : rencontrer les familles qui s'étaient installées au sein du campement de la Meinau à Strasbourg. L'objectif était de faire un état des lieux de leur situation. Le service EMH a ainsi rencontré les 25 ménages présents, en majorité composés de Bénéficiaires de la Protection Internationale (BPI), représentant 97 % du total des personnes présentent sur le campement. Ces familles étaient principalement originaires d'Afghanistan et de Syrie. Ces personnes ont été réparties dans différents établissements hôteliers.

**Rencontres des ménages par sites hôteliers :**

En parallèle de ses missions, le service EMH répond à des commandes précises de la DDETS concernant l'analyse d'un ensemble de situations par site hôtelier. Ces demandes ont été formulées tout au long de l'année 2024 et doivent respecter des impératifs en matière de délais.

Ainsi, l'équipe EMH a procédé à l'analyse de 10 sites hôteliers, rencontrant ainsi 317 ménages répartis de la façon suivante :

- 57 ménages pour l'hôtel 21ème
- 48 ménages pour l'hôtel Ruby
- 43 ménages pour l'hôtel Notéo
- 42 ménages pour l'hôtel Maison des Loges
- 35 ménages pour l'hôtel Montempo
- 26 ménages pour l'hôtel Colonnes
- 26 ménages pour l'hôtel Adams
- 20 ménages pour l'hôtel Cottage
- 12 ménages pour l'hôtel Boston
- 6 ménages pour l'hôtel Forum

L'ensemble de ces 317 ménages correspond à un total de 1289 personnes hébergées. Pour rappel la rencontre de ce public a représenté 62% de l'activité annuelle de l'équipe.

Il est également intéressant de noter que les caractéristiques de ces publics correspondent pour l'essentiel à celles du public décrit dans le cadre des missions premières du service (caractéristiques mentionnées ci-dessus : composition, tranche d'âge, situation administrative, ressources…).

L'analyse des sites sur une période restreinte nécessite une organisation réactive et bien coordonnée, en collaboration avec le SIAO et les hôteliers. L'objectif est de garantir que toutes les personnes concernées soient convoquées dans les délais impartis. Une fois le diagnostic posé, les dossiers SIAO peuvent être instruits ou mis à jour. Ces interventions par sites spécifiques permettent de dresser un état des lieux global des situations tout en contribuant à la mission principale de bilan diagnostic individuel et de demande d'insertion quand cela est possible.

**Réorientation des victimes de violences vers Solidarité Femme 67 :**

De janvier 2024 à mai 2024, les professionnels ont rencontré 16 femmes victimes de violences conjugales. Suite à ces entretiens, les travailleuses sociales transmettent un rapport au SIAO pour signaler la situation. Cependant, depuis mai 2024, l'association Femme Solidarité 67 a repris les rencontres avec ce public, et par conséquent, l'équipe EMH n'intervient plus directement auprès de ces femmes, pour lesquelles un accompagnement adapté doit être mis en place.

## C. Le dispositif SHARE, 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. Ce dispositif expérimental, complémentaire à l'action menée par l'Equipe Mobile Hôtels, a été reconduit en 2024.

Une Conseillère en Insertion Professionnelle a intégré l'équipe EMH à compter de septembre 2023 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.

# 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

# 2. Organisation de l'accompagnement

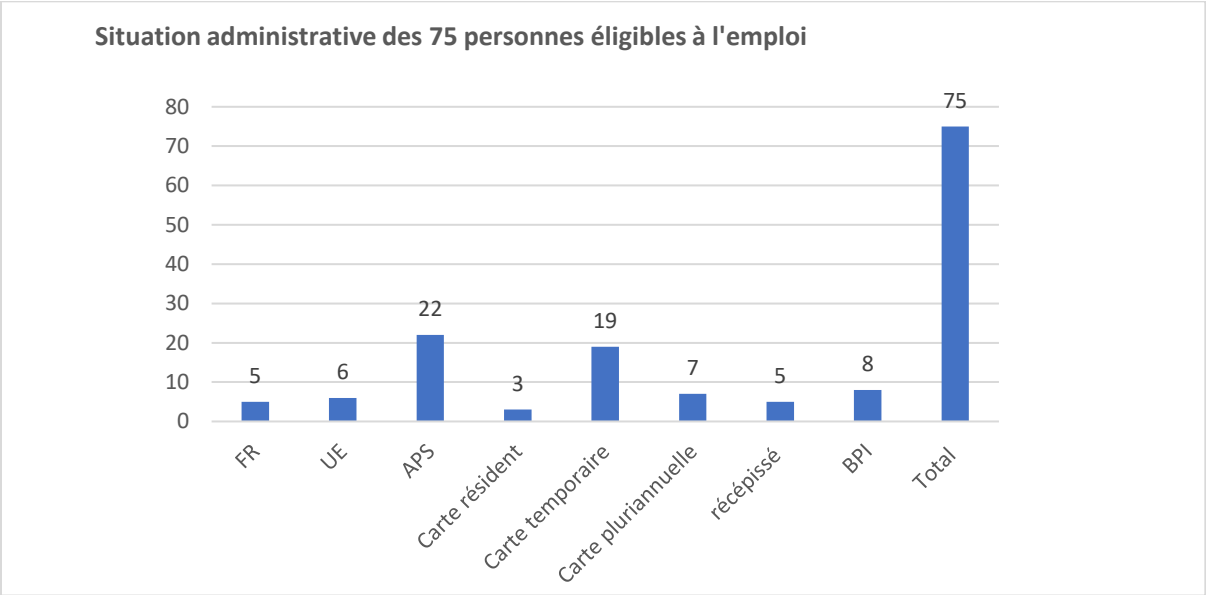
La mise en place de l'accompagnement vers l'emploi est réalisée en 3 étapes :

## Etape 1 : identification du public cible par croisement de données

A partir des données du SIAO et/ou des données remontées par les diagnostics menés par l'équipe EMH, l'identification du public cible a permis de repérer des personnes qui ont une situation administrative les autorisant à travailler, et permettre ainsi de trier les personnes en capacité d'accéder ou se maintenir dans un emploi.

- 106 personnes en règle ont été repérées au fil de l'eau en 2024 dont : 7 Droit Commun FR, 21 ressortissants UE, 26 APS, 13 récépissés de renouvellement titre, 3 Cartes résident, 7 cartes pluriannuelles, 19 cartes temporaires, 8 BPI, 2 visas.

- 75 personnes éligibles à des démarches de recherche d'emploi ont été identifiées progressivement après la vérification de la mention « autorise à travailler » et leur niveau d'employabilité (personnes sans problématique de santé lourde / handicap lourd, âgées, proche de la retraite).




*Les personnes avec une Autorisation Provisoire de Séjour se retrouvent en tête des personnes éligibles, suivi des personnes ayant une Carte Temporaire. L'insertion professionnelle reste donc compliquée pour ces personnes en raison de la durée courte des titres de séjour.*

### Caractéristiques du public identifié :

**Répartition par sexe :** Sur 75 personnes identifiées, 45 sont des hommes (soit 60% du public) et 30 sont des femmes (soit 40% du public)

**Répartition par tranche d'âge :** La tranche d'âge 26 - 45 ans est la tranche regroupant la majorité du public accompagné.

**Situation familiale des personnes accompagnées :**

- 18 sont parents dans une famille monoparentale soit 24%
- 47 sont des couples avec enfants soit 62,66%
- 05 sont des femmes seules isolée sans enfants soit 6,66%
- 03 sont des couples sans enfant soit 4%
- 2 sont des hommes seuls isolés soit 2,66%

## Etape 2 : Vérification de la présence en hôtel du public repéré et prises de rendez – vous

Cette étape est une partie importante dans le plan d'action de l'organisation de l'accompagnement.

On retiendra que l'instabilité de l'hébergement dans le dispositif hôtelier (changements d'hôtel, nouvelles arrivées en flux continu, départs liés à des exclusions ou des réorientation) nécessite une veille constante pour repérer les personnes éligibles et maintenir une fluidité dans l'accompagnement déjà en cours.

## Etape 3 : L'intégration dans un parcours d'accompagnement vers l'emploi

A l'issue des deux premières étapes, un rendez-vous est fixé aux personnes identifiées. Un premier entretien permet de faire connaissance ainsi que de faire un point sur la question de l'accès à l'emploi. Cette première rencontre permet de réaliser un diagnostic partagé de la situation.

Dans la foulée est travaillée la question de l'engagement et de la mobilisation de chaque personne dans le parcours proposé. Il est rappelé à chacun la question des droits et devoirs que suppose l'hébergement en hôtel et notamment l'engagement à rechercher activement un emploi lorsque la situation administrative le permet.

Lors du 1er 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.

A l'issue des premiers échanges démarre le parcours avec la définition et la mise en œuvre du projet d'accompagnement vers l'emploi ainsi que la temporalité du suivi qui sera réalisé.

# 3. L'accompagnement vers l'emploi mis en œuvre et les résultats obtenus en 2024

La démarche de « l'aller - vers » dans le cadre de la mission SHARE a permis d'identifier des freins périphériques et d'écouter des besoins exprimés. Selon les besoins de chaque personne, plusieurs accompagnements ont été réalisés pour lever les freins afin de permettre à la personne de s'inscrire dans une démarche active de recherche d'emploi.

## Les principaux freins de l'accès à l'emploi identifiés au démarrage de l'accompagnement et le travail mené pour lever ces freins :

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 auprès de France Travail, transmission des documents pour le traitement des demandes d'allocations retour à l'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
- Mise en lien avec le réseau ENIC NARIC dans le cadre de la reconnaissance de diplômes
- Mise en lien avec la MDPH pour l'obtention d'une RQTH

## Les actions réalisées durant l'année :

Outre l'accompagnement renforcé mis en œuvre par la CIP, des actions complémentaires ont été menées durant l'année.

**Rencontres partenariales :**

S.H.A.R.E a rencontré plusieurs professionnels représentant différentes structures du territoire (à savoir : l'AMSED, le DACIP, FACE ALSACE, la RESU, H'UP, FMH, ADOMA, CLJ, Maison de l'emploi, EPIDE, ADIE, VITALLIANCE, AMDN RENOVATION BTP) lors de petits déjeuners partenaires dédiés à des temps d'échanges et de partages d'informations entre les professionnels de l'insertion socio-professionnelle, organisés chaque dernier vendredi de chaque mois par la MIDE (Maison de l'Insertion et du Développement Economique).

**Participation webinaire, atelier et ATP :**

La participation aux Webinaires Emplois nous a permis de comprendre le fonctionnement de l'outil, l'usage technique de la plateforme de l'inclusion, et d'être ainsi informés des récentes évolutions du service. Nous avons également participé à l'atelier « Enjeux liés à l'accompagnement » organisé par France Travail. La participation à l'ATP Insertion Neuhof-Meinau organisé par la ville et l'Eurométropole de Strasbourg nous a permis d'explorer de nouvelles collaborations avec des entreprises d'insertion, des entreprises intérimaires et des entreprises solidaires pour ouvrir plus d'opportunités d'emplois au public accompagné.

**Participation aux événements emploi :**

Avec les personnes accompagnées, nous avons participé à 4 événements autour de l'emploi : Forum du recrutement des métiers de la propreté, Village des recruteurs**,** Job dating**,** Café contact de l'emploi.

La participation des personnes accompagnées aux événements emploi et la dynamique de « l'aller vers » les recruteurs ont permis à plusieurs participants de retrouver une confiance en soi qui facilite la mise en place d'un accompagnement renforcé vers l'emploi. La démarche a également permis une mise en relation rapide avec le monde de l'entreprise.

**Participation à la Mesure d'impact :**

S.H.A.R.E a participé à l'évaluation de l'impact social des projets financés par les crédits d'alliance locale des solidarités de la DIPLP (Délégation Interministérielle à la Prévention et à la Lutte contre la Pauvreté) en procédant à l'enquête (types de freins identifiés, types de freins levés, taux d'accès à l'emploi durable, niveau de satisfaction des personnes) auprès des personnes accompagnées. Ce qui a permis d'avoir les retours d'expérience de certain(e)s participants(es) en file active ou en sortie de dispositif mais restant joignables. 55 personnes parmi nos participants(es) ont répondu à l'enquête.

## Les principaux résultats 2024

En 2024 le dispositif S.H.A.R.E a accompagné 75 personnes éligibles à des démarches de recherche actives d'emploi. Parmi elles :

- 18 (soit 24% du public accompagné) ont réussi à accéder à une activité professionnelle
- 12 (soit 16% du public accompagné) ont réussi à quitter l'hébergement en hôtel pour des structures d'insertion ou des logements autonomes
- Beaucoup ont pu résoudre des freins périphériques, tels que l'accès ou maintien des droits, insertion professionnelle, accès aux soins et à la santé.
- Beaucoup ont réduit leur distance à l'emploi et aux institutions, et sont désormais en contact avec le service public de l'Emploi (France travail, Mission locale).

On retiendra également que S.H.A.R.E. a permis la sécurisation de l'emploi pour 22 personnes qui étaient déjà en situation d'emploi et a permis des orientations via le SIAO vers des dispositifs adaptés voire l'accès à du logement autonome. En cela, S.H.A.R.E. contribue pleinement à la mission de sortie positive du dispositif hôtelier.

**En conclusion :**

Lors des rencontres, la majorité des personnes exprime un réel soulagement de pouvoir enfin dialoguer avec des professionnels de l'action sociale. En effet, faute d'un accompagnement adapté, de nombreux ménages ne savent pas vers qui se tourner, ce qui les entraîne dans une forme d'«errance administrative». En situation de grande précarité, ils se retrouvent plongés dans une confusion administrative, sans informations claires sur les démarches à suivre ni accès aux services essentiels. Ils se sentent ainsi perdus, marginalisés par un système administratif complexe et difficile à appréhender.

Ces situations créent un cercle vicieux : sans suivi, ces ménages restent privés de droits et parfois de ressources cruciales, entrainant une dégradation de leur situation (difficultés d'accès au logement ou à un emploi stable…). Cela entraîne une forme d'isolement social qui va à l'encontre des objectifs d'intégration des individus.

L'intervention de l'équipe EMH vise à rendre ces situations plus visibles, en les mettant en lumière et en les rendant accessibles et compréhensibles aux différents partenaires sociaux.

En 2024, 2 096 personnes ont été rencontrées au sein des différents dispositifs d'hébergement d'urgence. Parmi elles, 702 ont été accueillies à l'hôtel en tant que nouveaux ménages, tandis que 105 ont d'abord séjourné en campement avant d'être prises en charge. De plus, 1 289 personnes ont été rencontrées à travers les 10 sites hôteliers.

Ces chiffres témoignent non seulement du nombre élevé de rencontres, mais mettent également en évidence la diversité des situations rencontrées tout au long de l'année. Ils soulignent par ailleurs les besoins considérables en matière d'hébergement d'urgence sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.

Le dispositif SHARE quant à lui est une expérimentation nouvelle sur le territoire 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 à 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. (Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile)

**Membres de l'équipe en 2024**

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 de l'association Antenne est né en 2023 suite à l'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 dispositif, les services de l'Etat aspirent à faciliter et assurer l'insertion des familles réfugiées sortantes de CADA (mais pas seulement), souvent fragilisées par leur parcours de vie et d'exil, tout juste bénéficiaires d'une protection, telle que la protection subsidiaire, ou le statut de réfugié.

Grâce à l'intégration de ces familles dans le service IML, après l'obtention de leur statut, elles peuvent quitter rapidement leurs places en CADA (Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile) et entamer des démarches d'insertion pour plus d'autonomie. Cette initiative permet également de fluidifier la rotation des places en CADA, assurant ainsi un accueil et un hébergement adaptés à chaque demandeur d'asile.

Le service IML joue le rôle de médiateur entre les sous-locataires, à savoir les familles accueillies, et les bailleurs sociaux ou propriétaires privés. L'association Antenne tend à privilégier les bailleurs sociaux, car ces logements sont plus accessibles financièrement et offrent plus d'opportunités que les logements privés, dont les prix sont très souvent élevés. Néanmoins, cette année trois logements provenant du secteur privé sont loués par l'association.

**La relation de médiateur d'Antenne entre le bailleur et la famille accompagnée :**

L'association se charge d'obtenir des appartements via des Commissions d'Attribution Locative (CAL) auprès de bailleurs sociaux ou des dispositifs tel que la plateforme « Fac'il ». Lorsqu'un appartement est attribué, il est intégré au dispositif IML par l'intermédiaire de la plateforme Si-SIAO.

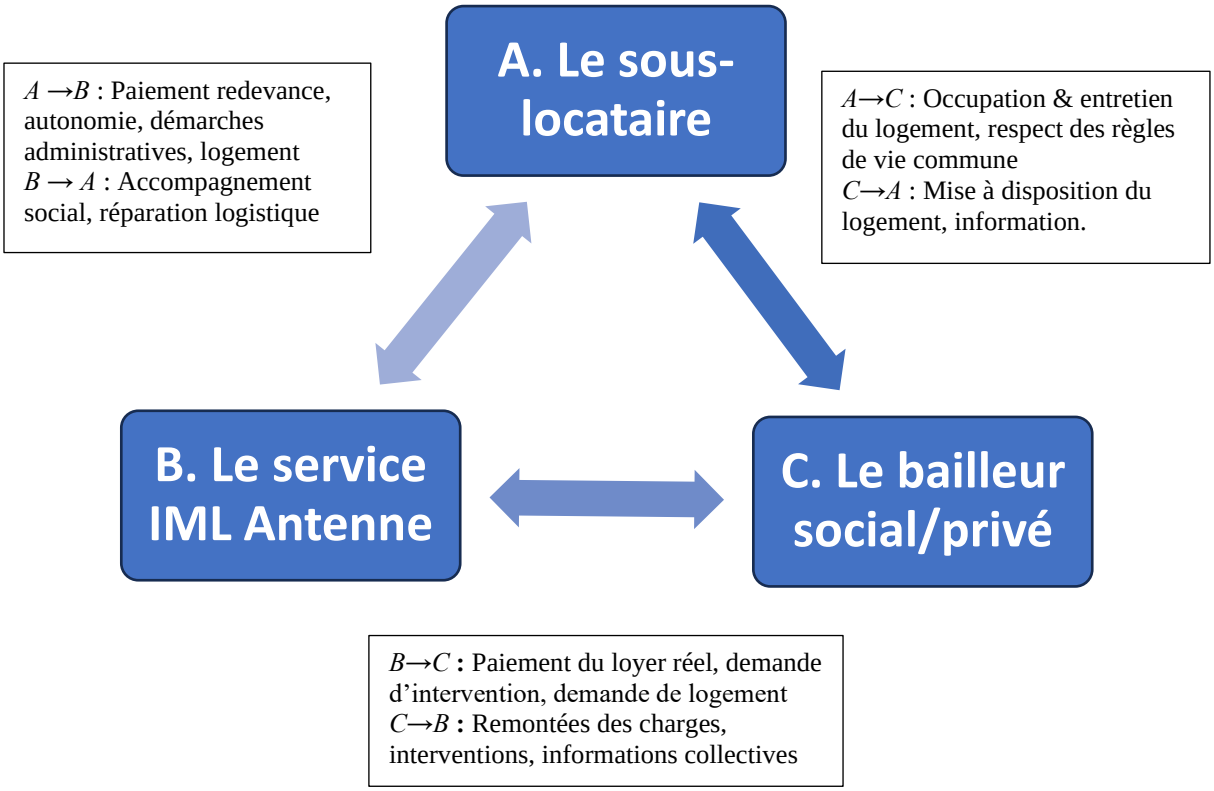
Après l'examen des dossiers de demandes d'orientation vers un dispositif IML, le SIAO oriente un ménage dont les besoins correspondent au service, ainsi qu'aux critères d'admission définis (typologie, coût du logement…).

Un entretien de préadmission est ensuite organisé pour déterminer si les deux parties acceptent de s'engager mutuellement.

Il est important de noter que le glissement de bail n'est que très rarement envisageable, et que la recherche d'un logement autonome reste l'objectif final de l'accompagnement.

Les sous-locataires paient une redevance de 35% maximum de leurs ressources, et l'association reste le locataire en titre du logement. Le contrat peut être renouvelé deux fois, pour une durée de 18 mois maximum au total. Les sous-locataires doivent maintenir leur demande de logement social active et travailler leur situation pour accéder à un logement autonome à terme.

L'équipe IML est composée d'une cheffe de service, d'une coordinatrice, d'une travailleuse sociale, d'un référent hébergement et de l'équipe logistique de l'association.




## a) Effectif 2024 : une année riche en mouvements

Le service IML a atteint au 31/12/2024 un effectif de 49 personnes, soit 10 ménages.

**Modalités d'accueil du public et d'entrée dans le logement :**

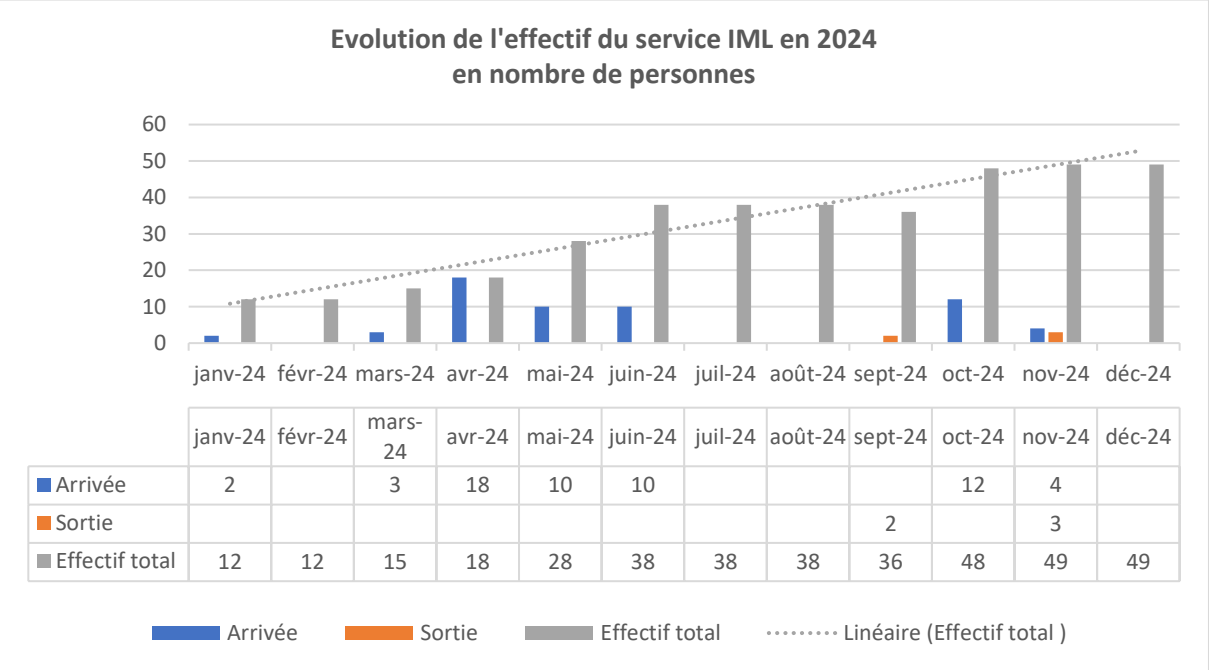
- Entretien de préadmission avec la coordinatrice et la future référente sociale.
- Visite de l'appartement, suivie de l'état des lieux d'entrée dans le logement.
- Signature des contrats d'accompagnement social et de sous-location, liés au règlement de fonctionnement.
- Démarches locatives : souscription à l'assurance habitation, contrats d'énergie, changement d'adresse.

Bien que ces démarches semblent simples, elles nécessitent plusieurs rendez-vous avec la référente sociale, qui accompagne chaque famille étape par étape dans ces processus complexes et essentiels dans leur parcours lié au logement.

L'accueil de chaque famille implique ainsi une série d'entretiens, nécessitant du temps et demandant de nombreuses explications de la part de la référente sociale. L'objectif est de responsabiliser très tôt les ménages dans leur parcours, en visant leur autonomisation. Pour ces familles, le système locatif et administratif français est souvent complexe à comprendre au départ.

Le service IML offre un accueil complet grâce à l'intervention de plusieurs professionnels. L'équipe logistique gère l'ameublement des logements et les diverses interventions, garantissant aux familles un équipement convenable. L'équipe comptable gère l'aspect financier, notamment pour ce qui concerne le suivi du versement des APL. Le référent logement est responsable de la gestion du parc locatif du service, de l'attribution des logements et du suivi des disponibilités. Ces interventions coordonnées permettent de faciliter l'insertion des familles réfugiées dans leur nouveau logement temporaire.

Ainsi, durant l'année 2024, 10 nouveaux ménages ont été accueillis et pris en charge par le service IML, portant un effectif complet au 31/12/2024 de 49 personnes accompagnées. Une naissance prévue pour le printemps 2025 viendra compléter l'effectif, qui sera alors de 50 personnes.



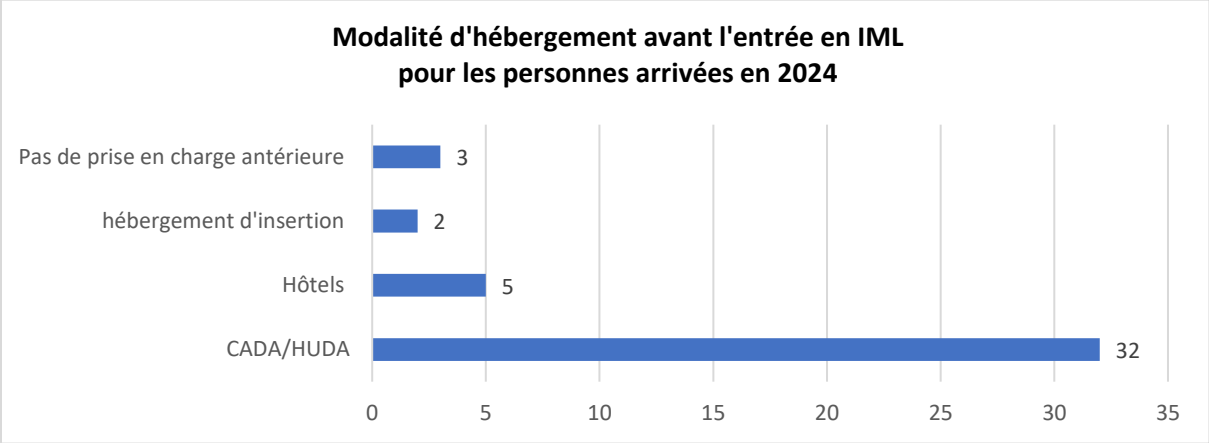

| | janv-24 | févr-24 | mars-24 | avr-24 | mai-24 | juin-24 | juil-24 | août-24 | sept-24 | oct-24 | nov-24 | déc-24 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Arrivée | 2 | | 3 | 18 | 10 | 10 | | | | 12 | 4 | |
| Sortie | | | | | | | | | 2 | | 3 | |
| Effectif total | 12 | 12 | 15 | 18 | 28 | 38 | 38 | 38 | 36 | 48 | 49 | 49 |

**Les deux premières sorties du service IML**

En 2024, deux ménages ont fait l'objet d'une sortie réussie du dispositif IML, marquant un jalon important dans le processus d'insertion. Ces deux premières sorties, réalisées respectivement après 9 et 16 mois de prise en charge, ont concerné un total de cinq personnes. Ces accompagnements et prise en charge ont débuté en juillet 2023, ils témoignent ainsi d'une première réussite pour le service IML. Les deux ménages : Composés respectivement de deux et trois personnes, ont intégré un logement social à Strasbourg via un ACD validé.

Durant leur prise en charge, ces familles ont pu bénéficier d'un accompagnement renforcé, leur permettant de développer leur autonomie et d'acquérir des compétences nécessaires pour une gestion quotidienne plus indépendante. Des rendez-vous réguliers ont été organisés pour les accompagner dans les démarches administratives, sociales, et dans la recherche d'emploi. Grâce à cet accompagnement, les ménages ont pu améliorer leurs ressources financières, notamment par l'accès à un emploi stable. L'augmentation de leur niveau d'autonomie et d'intégration sociale grâce à l'emploi et aux démarches entreprises au sein du dispositif, ont ainsi permis à ces familles l'accès à un logement autonome.

En 2024, trois autres familles ont été présélectionnées pour passer en commission d'attribution de logements (CAL), et bien que les démarches n'aient pas encore abouti cette année, il est fortement anticipé que ces familles sortiront également vers un logement autonome en 2025. Ces prochaines sorties seront des indicateurs positifs du bon fonctionnement du dispositif et de l'accompagnement proposé par le service IML.




En 2024, le service IML a pris en charge un total de 42 personnes. Ces arrivées proviennent de différentes situations d'hébergement et de parcours administratifs. Une analyse détaillée de ces arrivées permet de mieux comprendre la diversité des profils pris en charge par le service, ainsi que les modalités d'intégration dans le dispositif IML.

**Origines des prises en charge avant l'IML :**

- CADA/HUDA : 10 ménages (32 personnes) sont issus des dispositifs d'urgence pour demandeurs d'asile, à savoir les HUDA (Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile) et les CADA (Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile). Ces ménages représentent une part importante des arrivées, témoignant la mission première de fluidifier la prise en charge des réfugiés.

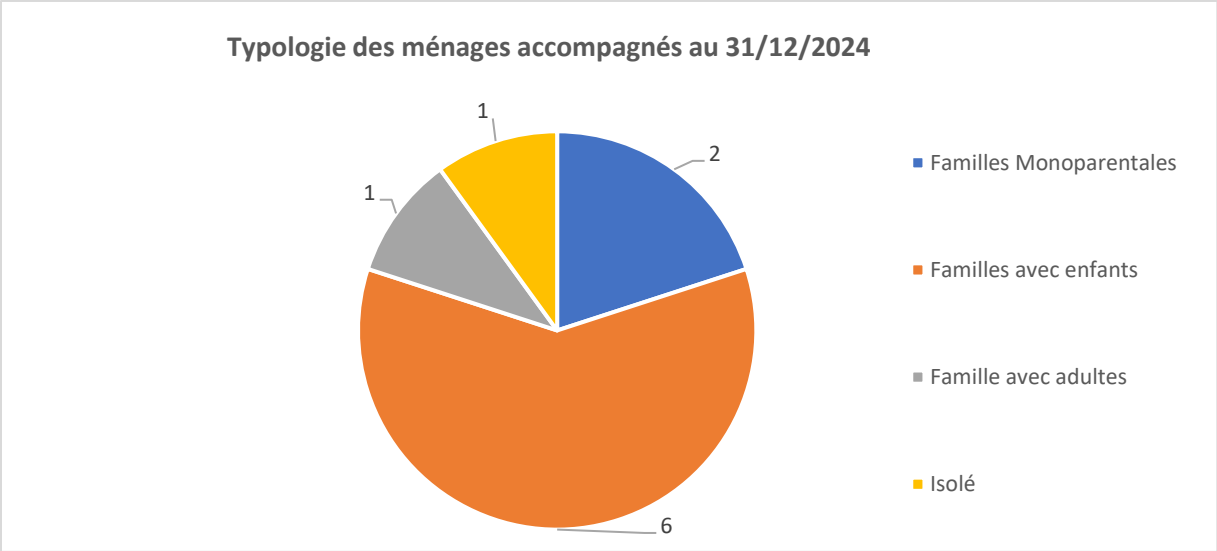
- Hôtels : 1 ménage (5 personnes) provenait d'un dispositif d'urgence hôtelier. Cette famille a pu bénéficier d'un logement plus stable et d'un accompagnement adapté à ses besoins.

- Pas de prise en charge antérieure :
  - 1 personne était hébergée par des tiers avant son entrée dans le dispositif IML et ne bénéficiait ainsi d'aucune prise en charge.
  - 2 personnes ont intégré directement le service IML à leur arrivée en France dans le cadre d'un regroupement familial. Ces dernières ont rejoint leur famille au sein du dispositif IML.

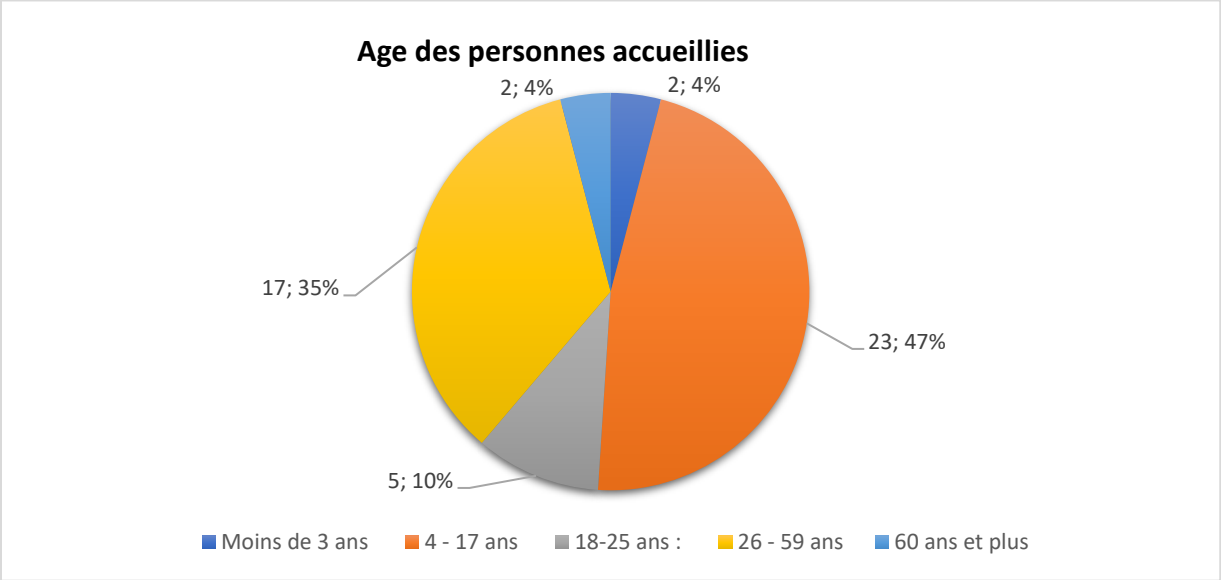
- Hébergement d'insertion :
  - 1 personne, auparavant hébergée par ADOMA, a rejoint son frère dans le dispositif IML afin de constituer un ménage de deux personnes.
  - 1 personne, auparavant hébergée en CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) en tant qu'isolée, a ensuite intégré le service IML après l'arrivée de sa famille, dans le cadre d'un regroupement familial.

## b) Présentation des ménages suivis par le service IML en 2024

Au 31 décembre 2024, le dispositif IML de l'association Antenne suit un total de 49 personnes, réparties au sein de 10 familles.




La majorité des ménages est constituée de familles avec enfants. Les deux familles monoparentales présentes sont prises en charge depuis 2023.




Le service IML de l'association Antenne accompagne principalement des familles avec enfants, avec une répartition équilibrée entre 25 mineurs et 24 adultes, soit près de la moitié des personnes suivies qui sont des enfants.

Trois nationalités sont représentées dans l'effectif IML, au 31/12/2024 :

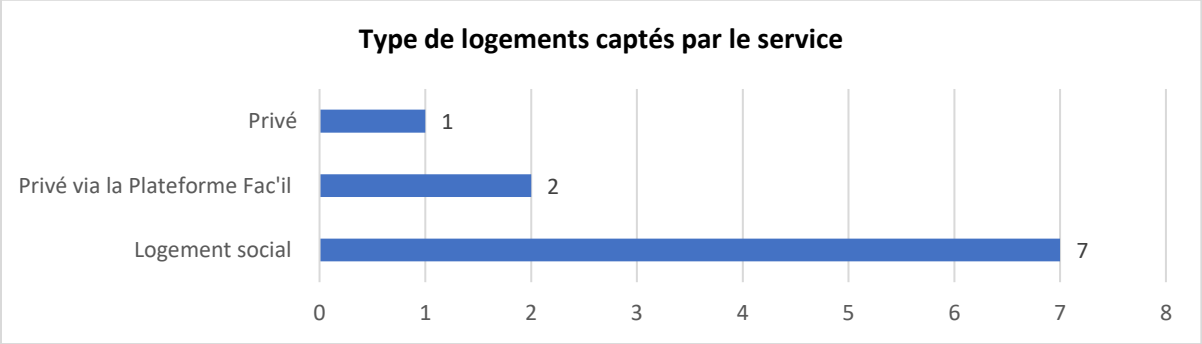
- Afghanistan : 38 personnes
- Arménie : 4 personnes
- Pakistan : 7 personnes

En 2024, la majorité des ménages accueillis est constituée de familles afghanes avec enfants, logées dans différents logements et dans divers secteurs sur la commune de Strasbourg. Dans le contexte géopolitique actuel, il n'est pas surprenant que la majorité des personnes prises en charge soit d'origine afghane. Celles-ci, traversant les mêmes épreuves et connaissant parfois les mêmes dispositifs d'accueil lors de leur arrivée en France, construisent un réseau d'entraide communautaire important.

## c) Où et comment loger ces familles à travers le dispositif IML ?

Le service IML gère 10 logements pour les 10 familles au 31/12/2024. Sept logements sont des logements sociaux, obtenus lors des commissions d'attribution. Quatre de ces logements ont été attribués au cours de l'année 2024, tandis que les trois autres étaient déjà présents dans d'autres services.

La nouveauté du service en 2024 est la location de logements privés. Deux logements ont été captés via la plateforme Fac'il, avec un loyer modéré plus abordable car négocié. Un logement privé via un propriétaire direct a toutefois été capté pour cette année 2024, afin de pouvoir accueillir une personne isolée.

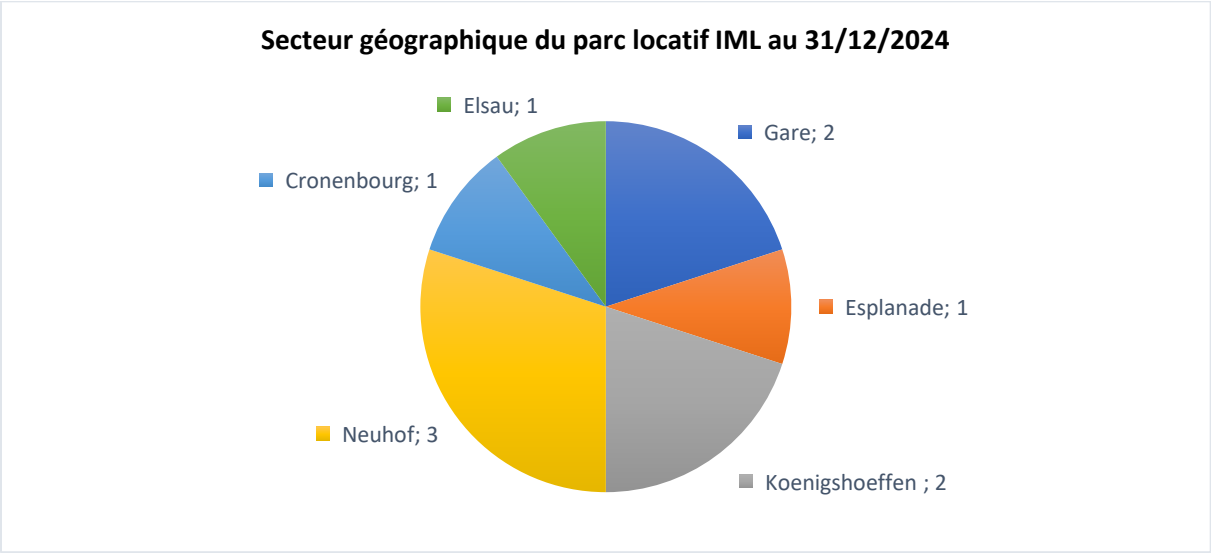



La distinction entre le secteur immobilier à vocation sociale et le secteur privé a un impact direct sur le travail du service IML. Dans le secteur social, les démarches peuvent être plus longues, car elles suivent un processus structuré, organisé par étapes et services/professionnels spécifiques, selon les bailleurs sociaux.

En revanche, dans le secteur privé, bien que l'accès soit généralement plus rapide, il peut aussi s'avérer plus coûteux, ce qui pose d'autres défis en termes de gestion des ressources et d'accessibilité pour les personnes accompagnées.

L'objectif du service IML est de diversifier au possible les secteurs géographiques des logements occupés. Actuellement, les logements sont présents dans l'ensemble des secteurs de la ville de Strasbourg.

La référente sociale effectue également des visites régulières à domicile tout au long de l'année, afin d'évaluer l'état du logement et la manière dont il est occupé. De même, le référent hébergement et l'équipe technique interviennent en cas de problèmes de maintenance, réalisant des visites lorsque nécessaire.




## 2. L'accompagnement social des BPI vers leur insertion en France

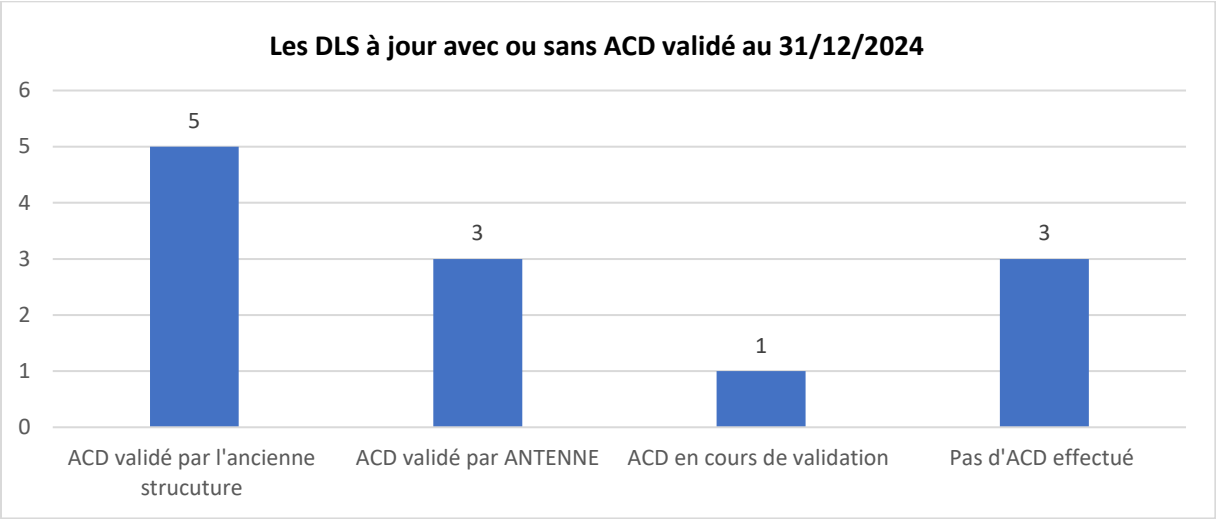
Les BPI arrivant en France doivent s'adapter à de nouvelles réalités, notamment concernant le logement et les démarches administratives, nombreuses en France. La sortie dans un logement autonome constitue le but premier du service IML, mais nécessite de travailler certains domaines, tels que l'emploi, la santé, les droits sociaux ou la citoyenneté par exemple. Dans cette optique, la référente sociale met l'accent sur l'accompagnement vers l'autonomie, en travaillant directement avec les personnes pour les aider à développer des compétences et des connaissances indispensables à leur intégration.

### a) L'objectif principal : la sortie vers le logement autonome

La sous-location au sein du service IML est temporaire, en attendant l'obtention d'un logement autonome, généralement via l'attribution d'un logement social compte tenu des ressources des ménages. Il est donc essentiel de travailler avec chaque famille sur sa Demande de Logement Social (DLS), en veillant à la maintenir régulièrement à jour et à surveiller les alertes éventuelles. Pour les familles moins autonomes, un accompagnement social constant et soutenu est crucial pour garantir le maintien de leurs droits et leur progression vers un logement stable. En revanche, les familles plus autonomes prennent en charge elles-mêmes le suivi de leur demande, tout en consultant régulièrement leur référente sociale pour s'assurer que leur dossier est complet et qu'elles ne commettent pas d'impair.

Les familles prises en charge par le dispositif bénéficient d'une priorité au titre de l'Accord Collectif Départemental (ACD), en raison de leur situation en logement d'insertion. Afin de faciliter et d'accélérer leur sortie vers un logement autonome, la référente sociale est chargée de transmettre un ACD lorsque la famille est en mesure d'assumer financièrement et socialement un logement social. Cette demande d'ACD sera étudiée et validée par les services de la Préfecture.

Cette démarche implique un engagement de la part de la structure accueillante, qui témoigne de la capacité et du sérieux de la famille dans le cadre de sa demande auprès des services de l'État. Il est donc nécessaire d'évaluer de manière précise la situation globale de chaque famille afin d'assurer la pérennité de leur insertion et de ne pas compromettre leur transition vers un logement autonome.




Sur les 10 familles accueillies, 12 DLS (Demande de Logement Social) sont actives au 31/12/2024. En effet, un ménage composé essentiellement de majeurs a effectué trois demandes distinctes, car ils souhaitent vivre séparément par la suite. Ainsi, l'ensemble des ménages accueillis a une DLS (Demande de Logement Social) active et à jour.

Cinq ACD ont pu être obtenus par les anciennes structures référentes. En 2025, le renouvellement de l'ACD sera à effectuer pour ces ménages, lorsque le terme sera échu. Trois ACD ont été transmis et validés par Antenne en 2024 et un ACD est en attente de validation.

Trois ménages ne font pas l'objet de demande d'ACD en 2024. Pour l'un de ces ménages l'ACD sera envoyé en début d'année 2025. Pour les deux autres ménages, les situations financières, administratives et le manque d'autonomie de ces derniers ne permettent pas pour le moment d'introduire une demande d'ACD, le risque de refus et de mise en échec restant trop élevé.

## Focus : La nécessité de travailler les représentations pour amener vers la réalité locative et budgétaire en France

En complément des démarches liées à la DLS évoquées plus haut, la travailleuse sociale est systématiquement amenée à travailler sur les réalités locatives en France avec les familles : le nombre de critères dans la DLS, le choix limité dans le parc social tendu, le coût des loyers et de l'énergie, ou encore les économies d'énergie et la bonne occupation d'un logement.

Ces ménages avaient parfois un niveau de vie plus élevé dans leur pays d'origine que la majorité des Français. De fait, ils sont aujourd'hui hébergés et dépendants financièrement. Un grand écart est vécu par ces ménages, confrontés quotidiennement, dans certains quartiers de Strasbourg, aux incivilités et à un sentiment d'insécurité partagé, les détournant ainsi de ces potentiels secteurs d'habitation alors que le secteur immobilier est tendu.

Néanmoins, il s'avère nécessaire de déconstruire les représentations légitimes et compréhensibles pour la majorité des ménages, mais parfois totalement différentes des réalités de terrain. De fait, un travail pédagogique et éducatif est mené sur la réalité locative en France, dans leur intérêt, pour leur autonomie et intégration en France. La travailleuse sociale se base sur sa propre expérience, mais aussi sur celles des partenaires et de ses collègues confrontés aux mêmes problématiques d'accès aux logements sociaux, d'insécurité dans certains secteurs, mais aussi de la prestation des logements eux-mêmes.

En pratique, cela se résume à amener la famille à élargir le secteur d'habitation (au-delà de Strasbourg intramuros pour commencer), travailler sur le coût de la vie en France et de la temporalité du RSA (lorsque ce dernier est le seul revenu), et aussi de l'absence de choix dans le parc social.

Les ménages s'acquittent d'une redevance à hauteur de 35% de leurs ressources avec des APL, également comptabilisées dans les revenus. Ceci leur permet de se familiariser au possible sur la gestion globale d'un logement, sans compter les frais d'assurance et d'énergie. Un travail budgétaire important doit être mené ainsi que des orientations vers des aides alimentaires, en cas de grosses dépenses liées au logement ou pour des factures importantes d'énergie par exemple.

En effet, la majorité des ménages perçoivent les minimas sociaux, principalement le RSA, les maintenant dans une précarité financière et les limitant dans l'accession rapide à un logement, y compris dans le parc social.

## b) Travailler l'accès à l'emploi pour y parvenir

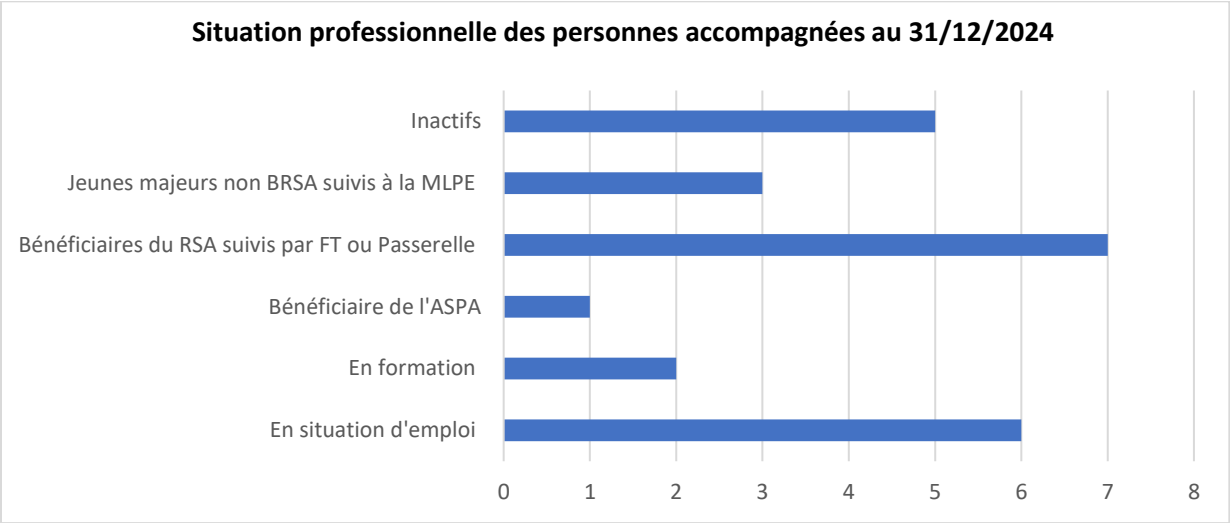
Lors de leur intégration dans le service IML, la question de l'emploi est abordée avec les personnes, pour les raisons évoquées précédemment, mais aussi dans le cadre de leur intégration en France, au vu du contexte économique actuel.

Aussi, il peut être nécessaire d'entreprendre un travail de déconstruction sur les représentations liées au travail en France, notamment sur la place des femmes, qui bien souvent n'avaient alors pas besoin d'occuper un emploi dans leur pays d'origine. La culture peut également intervenir dans ce cas précis. En effet, dans certains pays, l'accès à l'emploi des femmes n'est pas une priorité.

Certaines sont donc totalement éloignées de l'emploi et de l'apprentissage du français. Leurs époux suivent souvent en France des formations, ont repris des cursus universitaires ou occupent des petits emplois. Ils sont de fait plus actifs socialement et impliqués professionnellement. Ils ont repris une vie active dans leur nouveau pays d'accueil. L'intégration des hommes s'opère donc plus facilement et naturellement. Ce n'est pas toujours le cas des femmes, notamment les mères de famille.

Un travail éducatif est nécessaire, mais il est impératif de tenir compte des aspects culturels et traditionnels de ces familles. On ne déconstruit pas les rôles traditionnels assignés à chaque membre d'une famille simplement en les balayant d'un revers de main. Ce sujet peut être évoqué en favorisant un échange sur les contraintes financières qui pèsent sur les ménages en France par exemple. Ou tout simplement en questionnant les femmes sur leurs aspirations. L'intégration d'un groupe d'apprentissage du français peut être une solution envisageable.

Il est à noter aussi que certaines personnes avaient un niveau d'études conséquent allant de l'équivalent d'une licence, voire d'un doctorat pour d'autres. Force est de constater que ces personnes, ayant bénéficié d'une grande instruction et souvent anglophones, maitrisent bien plus rapidement le français et accèdent par conséquent à un emploi ou une formation professionnelle. Néanmoins, en quittant leur pays et ancienne situation, elles ont perdu leur statut et leur place dans la société. Il faut donc qu'elles en fassent le deuil et se construisent une nouvelle vie.




Au 31/12/2024, six personnes occupent un emploi, à savoir un CDI, quatre CDD et un contrat d'intérim depuis plusieurs mois. Il s'agit de quatre hommes et deux femmes. Deux personnes suivent une formation tout en restant bénéficiaires du RSA : il s'agit du programme universitaire « RELIER » en faveur des personnes réfugiées diplômées qui permet une reprise d'études combinée à des cours de français intensifs afin d'obtenir un niveau B2, voire C1.

Sept personnes sont bénéficiaires du RSA et accompagnées par France Travail, ou le service Atelier Passerelle de l'association Antenne. Les bénéficiaires du RSA représentent ainsi six ménages. Il est à noter qu'une personne travaillant en CDD a obtenu ce poste via l'accompagnement mené par le service Atelier Passerelle, en complément du suivi IML. Il s'agit un partenariat interne efficace.

Cinq femmes sont inscrites à France Travail, mais se trouvent éloignées de l'emploi. Elles rencontrent diverses difficultés limitant leur accès à l'emploi, principalement liées à leur maîtrise du français. Certaines d'entre elles souffrent de problèmes de santé qui les empêchent de chercher un emploi ou de suivre une formation en français langue étrangère (FLE).

Une femme de 69 ans bénéficie de l'ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées).

Trois jeunes majeurs sont suivis par la MLPE (la Mission Locale Strasbourg et Eurométropole), et n'ouvrent pas de droit aux minimas sociaux.

## c) Un outil primordial dans l'accompagnement : la relation de confiance

Entre le ménage et la travailleuse sociale se développe une relation, reposant sur la confiance mutuelle. Nous ne travaillons pas dans un cadre d'aide contrainte, même si l'accompagnement social proposé est contractualisé. La confiance partagée se construit tout au long du passage de ces ménages au sein de notre service IML.

Loin de tout connaître et de tout savoir, la travailleuse sociale va mettre à jour ses connaissances en fonction des besoins des familles et de l'évolution des situations administratives. L'échange continu avec d'autres professionnels est également primordial. Les familles sont également associées à ce partage de connaissances qu'elles se doivent d'acquérir afin d'être autonomes à terme.

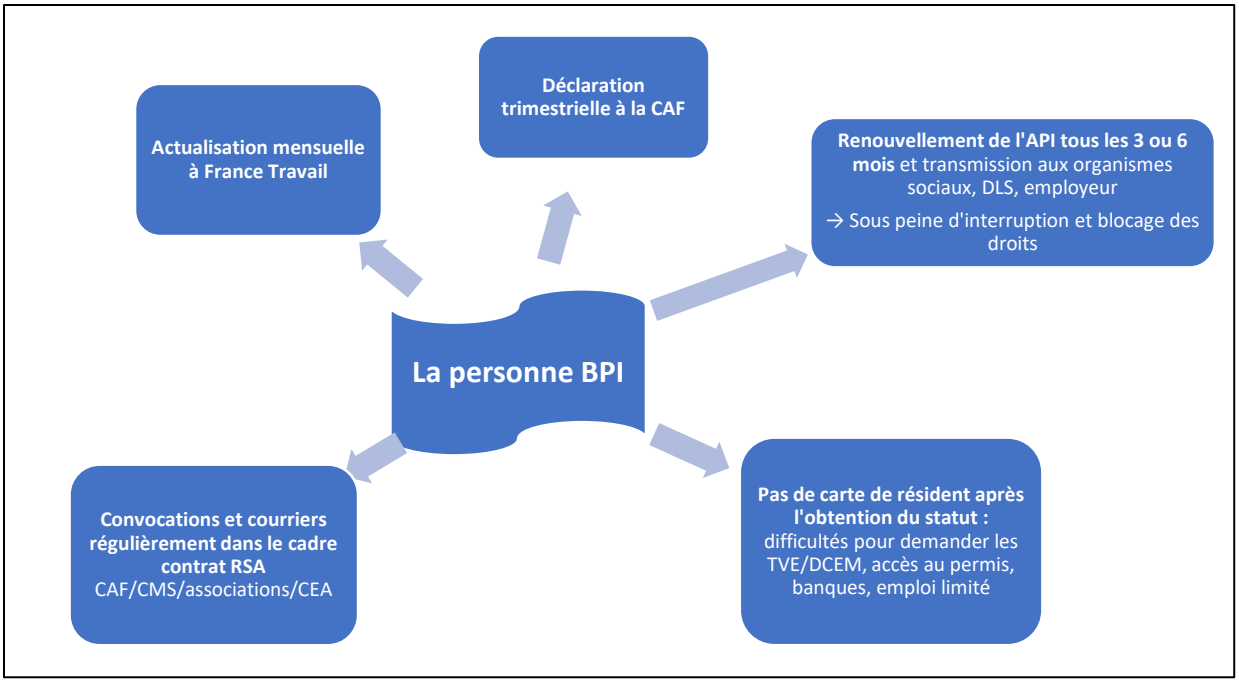
# 3. Être réfugié en France : des droits mais aussi des devoirs

Le statut du droit d'asile confère aux personnes une protection de l'Etat Français, et leur ouvre de nombreux droits similaires aux citoyens français, leur permettant l'accès à diverses prestations. Il est néanmoins important de noter que des réfugiés récemment arrivés en France ne peuvent décemment pas assimiler toutes les démarches et obligations inhérentes à leur nouveau statut en France dans un temps restreint.

De nombreuses Institutions et acteurs sont spécialisés dans l'accueil des BPI en France, qui ont besoin d'un temps d'adaptation et de compréhension du modèle français. En plus de la barrière de la langue, du système administratif souvent diamétralement opposé au leur, il est de plus en plus nécessaire que les démarches s'effectuent en ligne. Ainsi, cela ajoute une difficulté supplémentaire pour certains profils totalement éloignés du numérique.

Il est important d'ajouter que les BPI n'obtiennent pas rapidement de carte de résident après l'obtention officielle de leur statut. Les services préfectoraux attendent désormais la validation des actes d'état civil par l'OFPRA, avec des délais proches de 18 mois. Dans l'attente de ces cartes, les réfugiés doivent veiller à récupérer régulièrement leur Attestation de Prolongation d'Instruction (API) sur le site de l'ANEF et le transmettre aux Institutions, sous peine de voir leurs droits bloqués, ou de ne pas pouvoir faire de demande de prestations. Cette absence de carte les limite dans les démarches liées au permis, aux services bancaires ou encore à la demande de Titre de Voyage Etranger. Il s'agit d'un véritable frein à l'insertion qui retarde de nombreuses démarches d'insertion véritable.

**Les obligations de la personne BPI :**




Ainsi, la travailleuse sociale est très souvent amenée à réexpliquer toutes les démarches, en détaillant les tenants et aboutissants afin d'être certaine de la bonne compréhension de toutes les obligations auxquelles sont soumis les ménages. Malgré cela, les droits des personnes peuvent être interrompus pour diverses raisons, il est donc fréquent de travailler avec les partenaires et les interlocuteurs entourant les familles pour résoudre ces problèmes.

# 4. Le travail partenarial dans l'accompagnement social des BPI

## a) En interne

L'équipe sociale du service IML inclut également une coordinatrice et une cheffe de service, avec qui des échanges réguliers sont effectués pour le bon fonctionnement du service, de la gestion de la caisse, et des problématiques liées au suivi social des personnes, et du règlement de fonctionnement. Un référent hébergement et une équipe logistique interviennent régulièrement dans les logements pour les menus travaux ou pour l'ameublement général du logement, lors de l'entrée de nouveaux logements. S'ajoute à l'équipe IML le service comptable, régulièrement en contact avec la travailleuse sociale, pour s'assurer du paiement régulier des redevances et du versement des APL. Des rencontres régulières ont lieu concernant la gestion des APL qui sont reversées à l'association. La gestion du parc de logements du service IML est assurée par un gestionnaire locatif. Ce dernier a en charge l'ensemble du parc locatif de l'association. Enfin, comme évoqué précédemment, des personnes proches de l'emploi peuvent être orientées vers le service Atelier Passerelle, permettant d'obtenir des résultats plus rapides en matière d'accès à l'emploi ou une formation.

## b) Le partenariat au-delà d'Antenne

Chaque situation étant singulière, les acteurs impliqués dans l'accompagnement des personnes évoluent également. De ce fait, la travailleuse sociale est amenée à travailler avec un large éventail d'intervenants, pour permettre l'avancement des situations des familles accompagnées.

En pratique, cela consiste tout d'abord à des échanges fréquents avec les organismes sociaux, tels que la CAF ou la CPAM, afin de faciliter le déblocage des droits, l'accès à certaines prestations ou services, ou simplement obtenir des informations fiables. Ce rôle de soutien est crucial pour des personnes qui hésitent ou ne se sentent pas capables de contacter ces structures par elles-mêmes, du fait d'une certaine méconnaissance du système ou en raison de difficultés en français. Par ailleurs, des contacts réguliers ont lieu avec les services sociaux scolaires et universitaires pour des questions liées aux bourses, à des aides particulières ou de simples questions d'organisation.

Enfin, la travailleuse sociale collabore également avec des structures d'insertion professionnelle, de formation ou de cours de langue, en fonction des besoins et des capacités des personnes, ainsi que de leur proximité avec l'emploi. En complément, elle peut être amenée à échanger avec les référents RSA des CMS de secteur pour s'assurer d'une coordination optimale et éviter les doublons dans les démarches.

**En conclusion :**

Le service d'InterMédiation Locative pour les familles réfugiées a fait preuve, tout au long de l'année 2024, d'une efficacité indéniable dans l'accompagnement de ces dernières. L'objectif central du service demeure l'accès à un logement autonome, un pas essentiel vers l'indépendance pour les personnes issues d'un parcours d'asile et d'immigration. Toutefois, pour que cet objectif soit pleinement atteint, un accompagnement social global est indispensable. En effet, au-delà de la simple attribution d'un logement, les personnes réfugiées nécessitent un accompagnement renforcé dans des domaines tels que l'intégration sociale, la gestion administrative, la santé, l'apprentissage de la langue et l'insertion professionnelle. Cet accompagnement global permet de garantir que l'accès au logement ne soit pas seulement une solution temporaire, mais une étape vers une réelle autonomie et une intégration durable. Bien que des défis demeurent, les résultats obtenus cette année montrent l'impact positif de ce service et la pertinence de continuer à soutenir ces solutions complètes et adaptées.

# VI. LE DISPOSITIF TREMPLIN

**Membres de l'équipe en 2024**

| | |
|---|---|
| Cheffe de service : | Véronique DE SA ROSAS |
| Coordinatrice : | Mélissa VIERLING |
| Travailleuses sociales : | Marie FLEURY<br>Marina BURY<br>Vanessa PROCACI<br>Maëva SCHULTZ |
| Référent hébergement : | Ajdi BERISHA |
| Agent de logistique/maintenance : | Haroutioun YEZIKIAN |

## 1. Présentation du service

### a) Contexte et création du service Tremplin

Dans le cadre de l'évolution des politiques publiques et face à la fermeture progressive des places au sein des services PHP-MDI (Plan Hivernal Pérennisé des Ménages à Droits Incomplets), les services de l'État ont engagé un processus de transformation des places d'hébergement d'urgence existantes. Depuis 2021, des places du service PHP-MDI d'Antenne ont été fermées. Toutefois en 2024, l'État a fait le choix de les transformer pour répondre à un manque de places pour les personnes de droit commun.

Ainsi, à la demande des services de la DDETS, l'association Antenne a lancé la création du service Tremplin en septembre 2024. Dès lors, l'intention de l'Etat est de se concentrer sur le public de droit commun, destiné à s'établir durablement en France (par exemple le public réfugié), afin de répondre de manière plus ciblée aux besoins d'insertion de ces ménages.

Le service Tremplin a vu le jour le 16 septembre 2024, avec pour mission d'accueillir 57 personnes de droit commun issues, d'une part, de notre dispositif MDI régularisés et d'autre part du dispositif hôtelier (SIAO-115). Son objectif est de leur offrir un accompagnement renforcé vers l'autonomie, en particulier en matière de logement et d'insertion professionnelle.

### b) La mise en place des missions

Le service Tremplin, a pour objectif principal de favoriser l'autonomie des ménages de droit commun issus des dispositifs MDI et de l'hôtel. Pour ce faire, il propose un accompagnement global et personnalisé, visant à soutenir les bénéficiaires dans divers domaines essentiels à leur insertion sociale.

Les missions principales du service Tremplin sont les suivantes :

- **L'accueil, l'hébergement et la domiciliation** : offrir un lieu d'hébergement en diffus, ainsi qu'un accès au service de domiciliation postale de l'association Antenne.

- **L'accompagnement dans les démarches administratives et juridiques** : aider les bénéficiaires à accomplir les démarches nécessaires pour maintenir leur situation administrative et juridique et accéder à leurs droits.

- **L'accompagnement sanitaire et social** : orienter et soutenir les bénéficiaires vers les soins de santé et services sociaux adaptés à leurs besoins.

- **L'accompagnement vers une formation linguistique** : proposer des actions de formation pour favoriser l'apprentissage du français, et ainsi faciliter l'intégration sociale et professionnelle.

- **L'accompagnement vers l'emploi, la formation professionnelle ou la reprise d'études** : fournir des outils et un suivi pour la recherche d'emploi, l'accès à la formation professionnelle ou la reprise d'études.

- **L'accompagnement à la scolarisation et le soutien à la parentalité** : faciliter la scolarisation des enfants et offrir un soutien aux parents dans leur rôle éducatif.

- **L'accompagnement vers des activités sportives, culturelles ou autres loisirs** : encourager l'accès à des activités favorisant l'épanouissement personnel et social des bénéficiaires.

- **L'accompagnement à la sortie et à l'accès à un logement pérenne** : accompagner les bénéficiaires vers une sortie réussie du dispositif, en les aidant à trouver un logement stable et durable.

Ces missions, mises en œuvre par une équipe pluridisciplinaire, s'inscrivent dans la logique de transformation des places. Ainsi, l'équipe PHP-MDI a su mettre ses compétences à disposition grâce à la mutualisation de ses effectifs entre le service PHP-MDI et Tremplin. Le référent hébergement, l'agent logistique et de maintenance, la cheffe de service, la coordinatrice, ainsi que les travailleurs sociaux se répartissent les tâches entre les deux services. C'est dans ce cadre que quatre travailleuses sociales ont pris en charge la référence des ménages Tremplin, en parallèle de ceux du service PHP-MDI.

## 2. L'accueil du public

### a) Les modalités de prise en charge

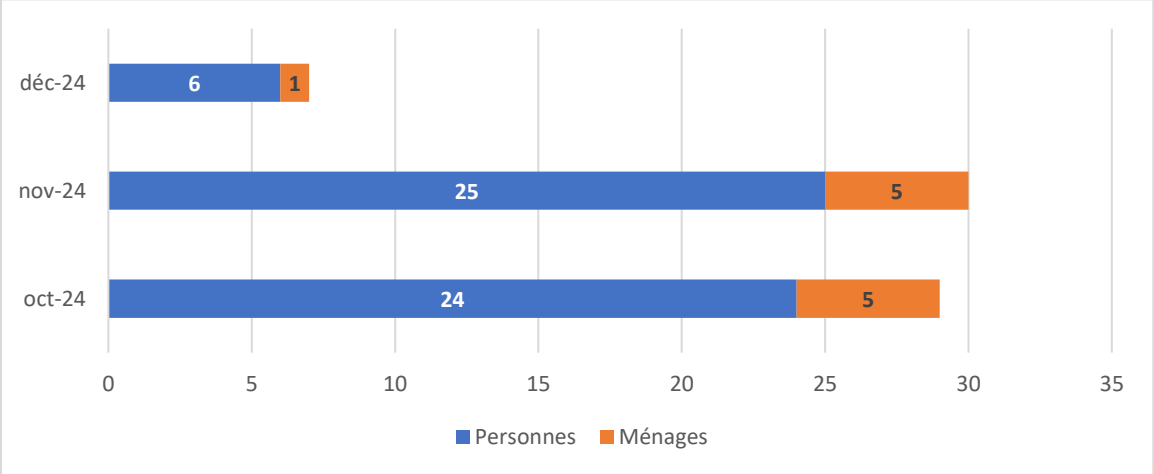
Les ménages sont orientés par le SIAO67 (Service d'Intégration d'Accueil et d'Orientation) et bénéficient d'un entretien de pré-accueil avec la référente sociale et la coordinatrice du service Tremplin. Cet entretien permet d'établir un accord mutuel entre les deux parties, afin de s'assurer que l'accompagnement proposé réponde à la fois aux besoins du ménage et aux critères du service.

La durée de prise en charge dans le dispositif Tremplin est fixée à 6 mois, période durant laquelle un accompagnement personnalisé est assuré. Cette durée peut être prolongée, par période de trois mois, en fonction de l'évolution du parcours du ménage.

Les ménages sont hébergés seuls dans des appartements diffus. Le loyer, les charges et les assurances sont pris en charge par l'association Antenne. Toutefois, dans un souci de sensibilisation à l'autonomie financière et aux réalités locatives, tout bénéficiaire disposant de ressources suffisantes se voit demander, à son entrée dans l'hébergement, une caution, ainsi qu'une participation financière mensuelle correspondant à 15% de ses ressources.

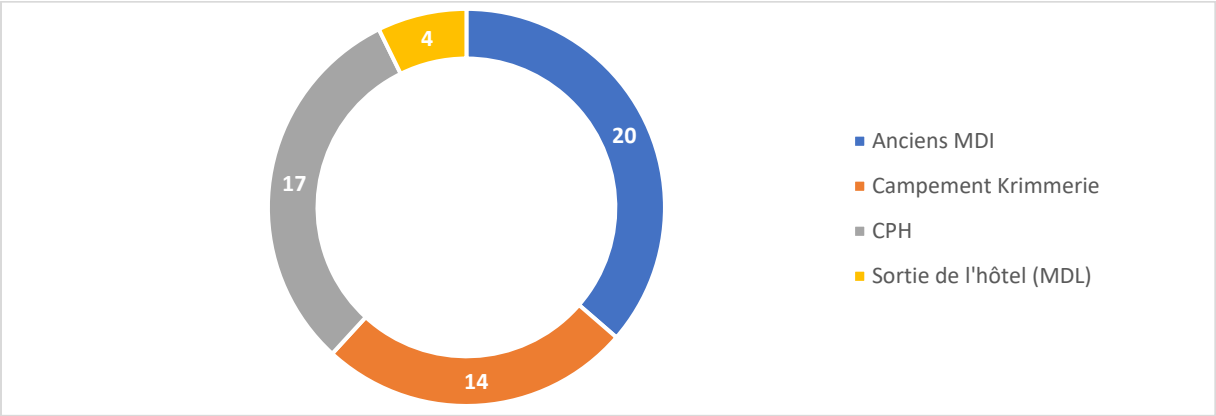
## b) Accueil du public Tremplin au cours de l'année 2024 :

**Entrées dans le dispositif Tremplin au cours de l'année 2024 :**




Au 31/12/2024, le service Tremplin accueille 55 personnes, soit 11 ménages.

**Situations des ménages avant l'accès au service Tremplin :**




<u>Orientation des ménages hébergés au service PHP-MDI d'Antenne</u> : Dans le cadre des fermetures des places dans les services PHP-MDI, des réorientations internes ont été mises en place par les services de l'État via le SIAO67. Cette mesure de réorientation concerne 4 ménages initialement hébergés par le service PHP-MDI d'Antenne vers le nouveau service Tremplin. La sélection des bénéficiaires a été effectuée en fonction de leur statut administratif de droit commun.

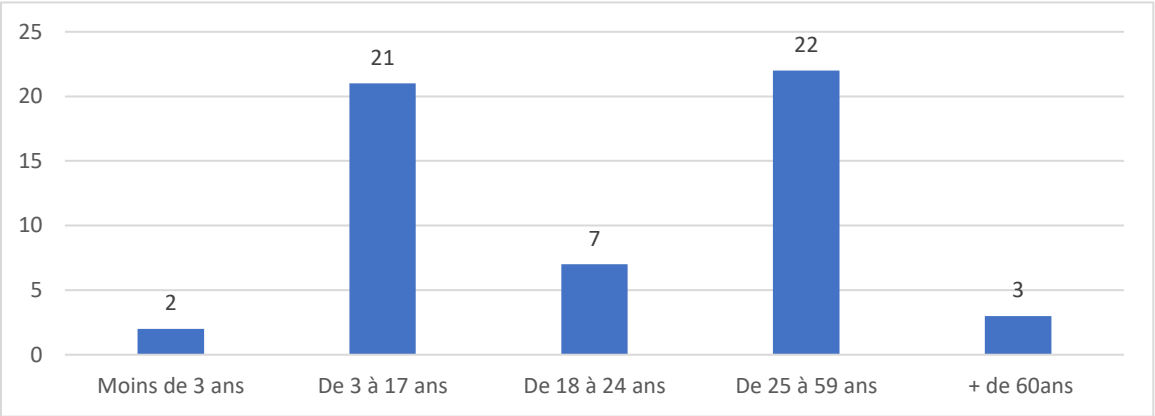
<u>Orientation des ménages d'un campement</u> : 3 ménages orientés par le SIAO67 dans le cadre de la mise à l'abri des personnes issues du campement Krimmerie-Meinau.

<u>Orientation des ménages issus d'un CPH (Centre Provisoire d'Hébergement)</u> : 3 ménages orientés par le SIAO67 dans le cadre d'une suite de parcours.

<u>Orientation d'un ménage permettant la sortie d'hôtel de la Maison des Loges</u> : : 1 ménage orienté par le SIAO67 dans le cadre d'une demande d'insertion.

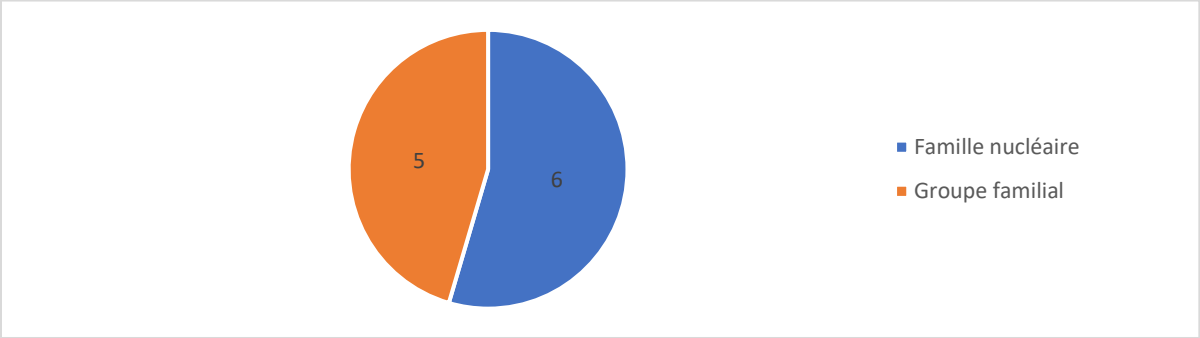
## c) Caractéristiques du public accueilli :

**Tranches d'âges du public accompagné au 31/12/2024 :**




Le service accompagne au total 23 mineurs et 32 majeurs.

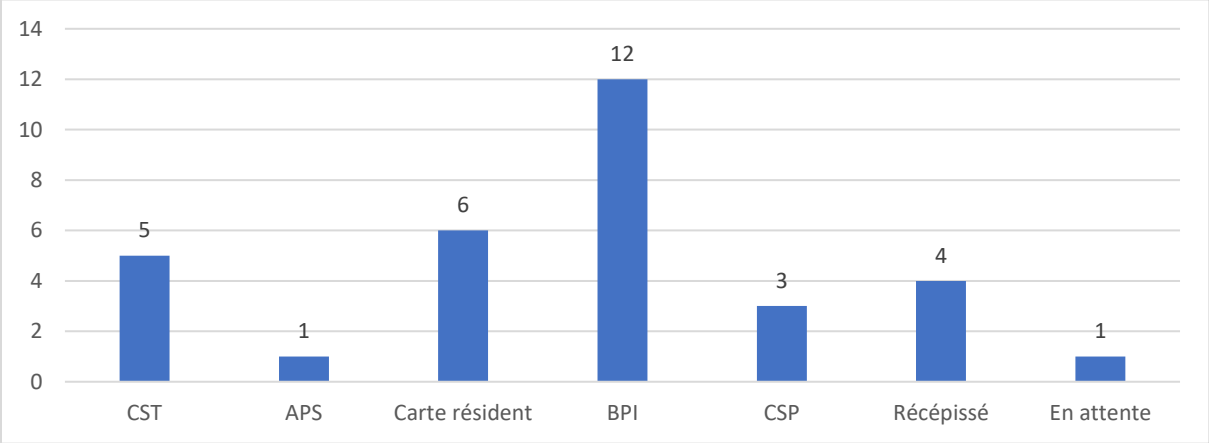
**Composition des cellules familiales au 31/12/2024 :**




** Groupe familial : présence de majeurs en-dehors des parents*

Le service accueille uniquement des familles. Parmi elles, 6 sont composées de parents et d'enfants mineurs, tandis que 5 comprennent des parents, des enfants et d'autres membres majeurs de la famille.

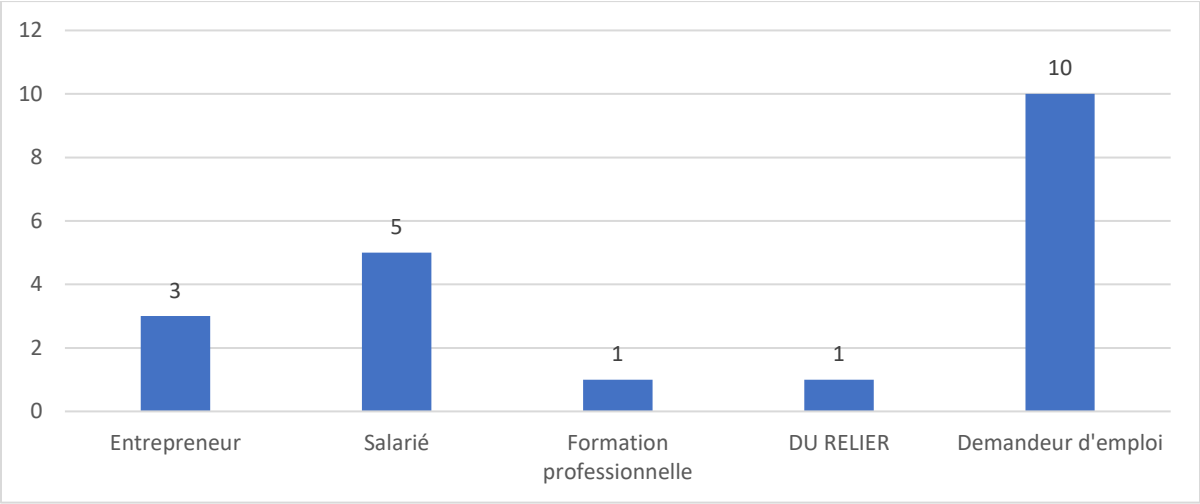
**Statut administratif des personnes adultes accompagnées au 31/12/2024 :**




** CST : Carte de Séjour Temporaire - APS : Autorisation Provisoire de Séjour (durée de 6 mois maximum) - Carte de résident de 10 ans - BPI : Bénéficiaire de la Protection Internationale - CSP : Carte de Séjour Pluriannuelle - Récépissé de demande de renouvellement de titre de séjour - En attente d'une réponse de la Préfecture pour demande de régularisation jeune majeur*

Les situations les plus précaires en termes de titres (APS, récépissé, en attente…) concernent les anciennes personnes hébergées par le dispositif PHP-MDI. Aussi, en raison du statut de leur titre de séjour, ces personnes n'ont pas accès à l'ensemble des minimas sociaux, tels que le RSA, la prime d'activité, l'ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Agées …).

**Situations professionnelles des personnes au 31/12/2024 :**



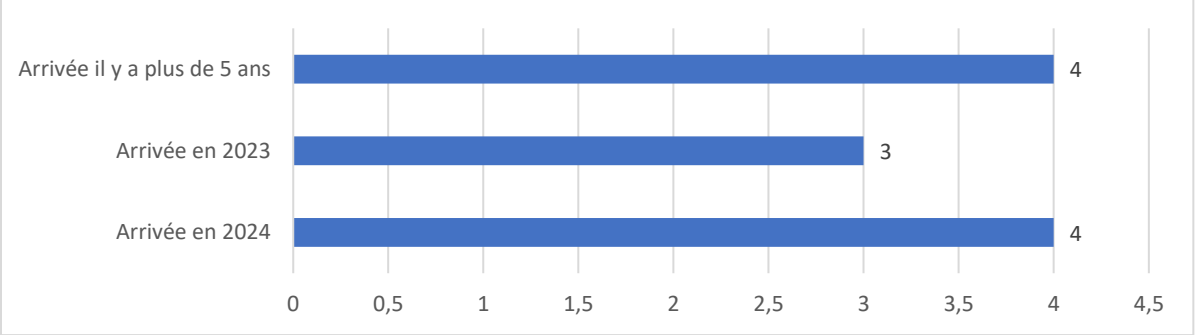

La barrière de la langue constitue un obstacle majeur, notamment pour ceux qui n'ont pas accès aux cours de l'OFII en raison de l'attente des convocations ou qui ont seulement obtenu un niveau A1. De plus, l'OFII ne disposerait plus de financement pour le niveau A2, ce qui limite l'accès disponible. Bien que des orientations vers des partenaires internes et externes existent, le manque de places et de ressources suffisantes ont un impact direct sur l'insertion professionnelle des personnes.

Néanmoins, plusieurs personnes possèdent des qualifications acquises dans leurs pays d'origine, telles que 3 professeurs, 1 avocat, 1 policier et 1 dentiste. Certaines de ces personnes souhaitent réintégrer des parcours de formation afin de valoriser leurs compétences en France. C'est pourquoi un des hébergés a d'ores et déjà intégré le parcours de DU RELIER (Diplôme Universitaire Retour aux Etudes par la Langue et l'Interculturalité des Etudiants Réfugiés). Il s'agit d'un Diplôme Universitaire passerelle qui permet aux personnes bénéficiaires de la protection subsidiaire ou temporaire, réfugiés et apatrides, d'avoir un meilleur niveau de français pour faire des études en France. Ainsi, deux personnes accompagnées souhaitent s'engager dans la reprise d'études de médecine.

Parallèlement, certaines femmes (5 au total) se trouvent éloignées du marché du travail. En effet, elles n'avaient pas la possibilité d'intégrer des cursus scolaires, ni d'exercer des professions dans leurs pays d'origine. Les différences culturelles viennent accentuer ces difficultés. Un travail important de sensibilisation et d'accompagnement vers l'emploi des femmes doit être mené.

De plus, certaines des personnes accompagnées sont arrivées récemment en France. Par conséquent, elles découvrent au fur et à mesure de leur accompagnement le système français ainsi que son contexte économique et culturel.

**Ancienneté en France Métropolitaine des ménages accompagnés au 31/12/2024 :**




Les 4 ménages résidant en France depuis plus de 5 ans sont d'anciens MDI. Tous ces ménages sont en situation professionnelle. Parallèlement, les 7 autres ménages, arrivés en France métropolitaine depuis moins de 2 ans, commencent pour la plupart leurs démarches d'insertion.

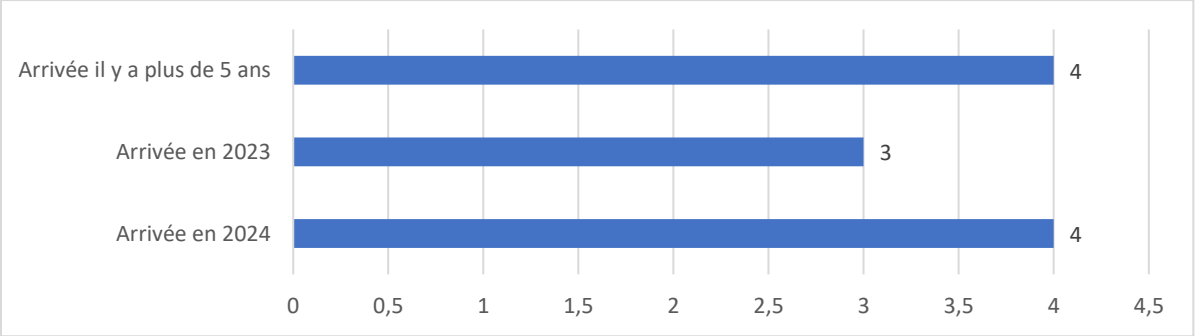
L'ancienneté en France a un impact sur les délais d'insertion des personnes qui débutent leur parcours d'apprentissage (langue française, démarches et système français…). Même si certaines souhaitent intégrer des parcours de formation, les travailleurs sociaux doivent leur rappeler le cadre d'intervention limité de l'hébergement et, plus largement, le coût de la vie en France. Au 31/12/2024, 8 ménages bénéficient des minimas sociaux. C'est pourquoi ces personnes sont également sensibilisées à l'importance d'accéder à des ressources plus substantielles via l'emploi. L'accompagnement au sein du dispositif étant limité dans le temps, son objectif principal reste l'accès à un logement autonome.

**L'accès au logement autonome :**

L'objectif du service est de soumettre une demande d'ACD (Accord Collectif Départemental) dans les 6 premiers mois d'accompagnement. Les référents sociaux s'appuient sur l'élaboration d'un projet d'accompagnement personnalisé. Ce projet, constitué d'objectifs définis conjointement entre le ménage et le service, vise à mener à la réalisation de cet ACD.

L'objectif est de proposer un accompagnement personnalisé, tout en ajustant les propositions selon les freins spécifiques de chaque individu. Cependant, la coordinatrice et la cheffe de service peuvent intervenir si les objectifs définis dans le projet personnalisé ne sont pas atteints en raison d'un manque d'adhésion de la personne.

**Etat des demandes liées au logement au 31/12/2024 :**




Au 31/12/2024, 6 ménages ont une demande de logement social en cours et 2 ménages ont une demande d'ACD validée

Etant donné l'ouverture récente du service, les demandes des autres ménages sont en cours d'élaboration. Dans certains cas, la situation nécessite de lever certains obstacles au préalable (administratif, financier, accès aux droits…).

## d) Des expériences et compétences mises à profit de ce nouveau service

Le parcours migratoire peut avoir des effets considérables sur l'aspect psychologique des familles. Les épreuves rencontrées durant la migration, telles que les violences, l'instabilité, la précarité, ainsi que l'adaptation à un nouvel environnement culturel, peuvent entraîner un stress important, de l'anxiété et des traumatismes. Le choc culturel, l'isolement social et la difficulté d'accès aux ressources peuvent aggraver ces souffrances psychologiques, rendant l'insertion encore plus difficile. Pour répondre aux difficultés engendrées par le parcours migratoire, il est essentiel d'adapter l'accompagnement des familles en tenant compte de leurs besoins spécifiques. Cela implique de fournir un soutien personnalisé, intégrant des actions de médiation culturelle, de soutien psychologique et des informations claires sur les démarches administratives et le système français.

Forts de leur expérience acquise au sein du service PHP-MDI, les professionnels mettent leurs compétences à profit de ce nouveau service. La particularité du public BPI demande des ajustements, mais représente un défi stimulant pour l'équipe. De plus, la travailleuse sociale du service IML familles réfugiées concourt étroitement avec cette équipe et partage ses connaissances acquises précédemment.

Les professionnels axent un accompagnement basé sur le pouvoir d'agir des personnes accompagnées. Il est important de leur fournir les outils nécessaires pour qu'elles prennent conscience de leurs droits, de leurs responsabilités et de leurs ressources personnelles. Ce type d'accompagnement ne se limite pas à une assistance passive. Il s'agit d'un processus interactif où les professionnels travaillent avec les personnes pour les aider à identifier leurs objectifs, à prendre des décisions éclairées et à mettre en œuvre des actions concrètes pour améliorer leur quotidien (emploi, logement, santé, etc.).

L'expérience du public MDI incite l'équipe sociale à privilégier dès à présent un accompagnement axé sur les réalités locatives. Dans la mesure où Strasbourg est une zone immobilière tendue, les biens disponibles sont rares et coûteux. Il est essentiel que les familles prennent conscience de ces difficultés dès le début, afin de limiter les risques de refus lors des propositions de logement.

L'ouverture de ce nouveau service a permis à l'ensemble de l'équipe de retrouver du sens à son engagement auprès du public. Les perspectives d'avenir du public de droit commun permettent de se projeter plus facilement au quotidien. La satisfaction du travail accompli va de pair avec les progrès accomplis par les familles prises en charge.

Le service ayant ouvert au courant du dernier trimestre 2024, il n'y a pas encore eu de sorties du dispositif en fin d'année.

# VI. LE DISPOSITIF P.I.L.A.F.E.

**Membres de l'équipe en 2024**

Cheffe de service : Marie LARCHUS-BODIN

Equipe Educative : Noémie BURGER - CESF (jusqu'au 01/08/2024)
Roxane ALCINA - CIP (jusqu'au 30/09/2024)
Laurie FRANCIONI – Educatrice Spécialisée (du 06/05/2024 au 31/12/2024)
Frunze GEVORGYAN - ASS (à compter du 02/09/2024)
Nora BITSCH - ASS (à compter du 03/12/2024)
Louise MALICOT – Enseignante FLE
Claude VEDDER - CIP (à compter du 01/10/2024)
Eponine CHABANNE – Stagiaire Educatrice Spécialisée

Le Dispositif P.I.L.A.F.E. (Parcours d'Intégration par le Logement, l'Apprentissage du Français et l'Emploi) a été mis en place en réponse à l'appel à manifestation d'intérêt lancé dans le cadre du cinquième Contrat Territorial d'Accueil et d'Intégration (CTAI), signé par l'association ANTENNE en juillet 2023.

Ledit projet vise à apporter une réponse aux besoins d'intégration, de mise à l'abri et d'accompagnement des personnes bénéficiant d'un statut de protection sur le territoire de Strasbourg.

Initialement destiné à s'étendre sur une année civile, du 30 décembre 2023 au 2 janvier 2025, le projet a fait face à des événements impondérables (trouver des locaux, obtenir des logements etc.) qui ont affecté son calendrier. En conséquence, l'activité du service et l'accueil des premiers bénéficiaires n'ont pu débuter qu'en février 2024. Ce retard a entraîné un décalage de la date d'échéance, qui est désormais fixée au 31 mars 2025.

Strasbourg, en tant que ville frontalière et européenne, est particulièrement concernée par l'accueil des populations primo-arrivantes. Ces dernières années, l'afflux de réfugiés, notamment en raison des guerres au Moyen-Orient et en Ukraine, a entraîné un engorgement des dispositifs d'hébergement d'urgence et une pression accrue sur le marché du logement social. Dans ce contexte, l'accès à un logement stable et autonome demeure un parcours ardu pour de nombreuses personnes en situation de précarité. Parallèlement, l'intégration sociale et professionnelle de ces publics repose sur plusieurs leviers essentiels, tels que l'apprentissage du français, l'accès à l'emploi, l'accès aux droits, à la culture ou encore la maîtrise des outils numériques.

Face à ces enjeux prégnants, le dispositif P.I.L.A.F.E. propose un accompagnement global renforcé et multidimensionnel. Il s'adresse à 30 hommes bénéficiant d'un statut de protection et se structure autour de plusieurs axes de travail : l'apprentissage du français à travers des cours réguliers et personnalisés, la gestion d'un lieu de vie, l'accès à un logement autonome et pérenne, ainsi qu'un accompagnement vers l'emploi adapté aux besoins des bénéficiaires. Le programme veille également à garantir l'accès aux droits et aux soins, tout en favorisant l'inclusion sociale à travers la mise en place d'activités culturelles et des ateliers collectifs.

Depuis son lancement, le dispositif a donc accompagné 30 hommes en situation de mal-logement, en tentant d'apporter un cadre structurant et un accompagnement adapté aux besoins de chacun. L'approche individualisée adoptée repose sur l'évaluation des besoins de chacun.

En plus des objectifs liés à l'emploi et au logement, le dispositif s'attache à renforcer les liens avec la société d'accueil, en facilitant l'accès à l'information et en améliorant la compréhension des démarches administratives. Des ateliers de sensibilisation aux réalités locatives ont été notamment organisés, afin de partager autour de l'habitat autonome et de favoriser la compréhension du système locatif français.

Au-delà de son ambition opérationnelle, le service P.I.L.A.F.E. aspire à modifier le regard porté sur les primo-arrivants et réfugiés. En valorisant leurs savoirs et leurs ressources, il participe à promouvoir l'intégration citoyenne en lien avec les principes d'accueil et de solidarité portés par le travail social, la ville de Strasbourg et les institutions partenaires. Le service P.I.L.A.F.E s'inscrit dans une dynamique d'inclusion et de lutte contre les discriminations, visant à lutter contre l'exclusion et les stéréotypes racistes à l'égard des personnes d'origine étrangère. Tout cela en favorisant la création de liaisons entre les primo-arrivants et la population autochtone afin de promouvoir une société plus juste et solidaire.

# A. Présentation du service P.I.L.A.F.E

## 1. Modalités d'accueil

Le service P.I.L.A.F.E dispose d'un total de 30 places destinées à la prise en charge et l'accompagnement d'hommes isolés sans enfants et qui ont toutes été comblées. Dès leur entrée dans le dispositif, les bénéficiaires s'engagent à respecter les termes du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement de la structure.

Ce dispositif vise à soutenir le résident dans sa démarche d'intégration, mais aussi dans son processus d'insertion sociale et professionnelle. L'efficience de ce projet repose sur l'adhésion et la participation active du résident. L'établissement propose un hébergement temporaire, d'une durée définie, qui ne s'apparente pas à une location classique. Il s'agit d'un logement d'insertion, s'inscrivant dans le cadre d'un accompagnement global.

### a) Les critères d'admission et durée du séjour

Le Service accueille des hommes isolés sur le territoire bénéficiant d'un statut de protection, en cours d'apprentissage du français (ayant un niveau de compréhension minimum), en emploi ou proches de l'emploi, et disposant d'une situation financière suffisamment stable pour accéder à un logement autonome de manière durable à la fin de leur accompagnement.

Ce service s'adresse principalement à des personnes en situation de précarité locative, en emploi ou proches de l'emploi.

La durée d'accueil est fixée à 6 mois, potentiellement renouvelable une fois en fonction de l'évolution globale de la situation des personnes accompagnées. L'établissement assure un hébergement limité dans le temps. Il ne peut en aucun cas être assimilé à une location.

### b) Conditions financières

Conformément à la réglementation, l'hébergé s'engage à régler une participation financière mensuelle représentative des frais de séjour et d'hébergement. Le montant de cette participation financière est calculé selon le barème préfectoral en vigueur, soit dans le cas présent 15% de l'ensemble des ressources de la personne accueillie.

Lorsqu'un résident emménage dans un logement autonome, au cours du mois de la signature du bail, sa participation financière est limitée à 7,5 % de ses ressources mensuelles totales.

La personne hébergée doit également s'acquitter du versement d'une caution fixée à 50 euros à l'entrée dans le dispositif.

La caution sera restituée à la sortie si la chambre est dans le même état qu'à l'entrée. En cas de dégradations, de nettoyage insuffisant ou de perte de clés, toute ou partie de la caution sera conservée par l'établissement d'accueil.

## c) Les logements d'insertion mis à disposition

Le service bénéficie d'un parc locatif social « diffus » comprenant 9 logements situés à Strasbourg. Les logements se trouvent dans les quartiers Neuhof, Observatoire, Hautepierre, Cronenbourg, Gare, Laiterie et Koenigshoffen.

La typologie des logements varie de T3 à T5. Néanmoins la configuration est similaire pour l'ensemble des résidents. En effet, ces derniers sont logés en co-hébergement avec d'autres personnes accompagnées par le service. Chacun possède sa propre chambre individuelle meublée. Les espaces, comprenant les sanitaires, la salle de bain et la cuisine sont partagés. Les appartements sont meublés et équipés de façon utilitaire par l'association Antenne.

Les chambres sont toutes meublées à l'identique avec à savoir : un lit, une table basse, une lampe de chevet, une table de bureau, une chaise, une armoire ainsi qu'un réfrigérateur. Tous les résidents disposent d'un kit d'arrivée qui contient des linges de lit et de la vaisselle. Par ailleurs, chaque résident dispose d'un trousseau de clés comprenant une clé de l'immeuble, une clé d'appartement et une clé de sa propre chambre.

Pour des raisons sanitaires et de sécurité, les bénéficiaires n'ont pas la possibilité d'ajouter de mobilier supplémentaire.

Les personnes peuvent recevoir de la visite sur des plages horaires précises :

- En semaine de 10H00 à 18H00.
- Le week-end de 10H00 à 20H00.

Au-delà de ces horaires, les visites sont interdites pour des raisons d'assurance.

Les espaces communs sont également meublés avec : un lave-linge, une cuisinière, un micro-ondes
Toutes les semaines, l'équipe éducative réalise des visites au sein des hébergements afin de s'assurer du respect du règlement en vigueur.

## d) Election de domicile

L'hébergement permet d'obtenir un droit à la domiciliation postale. Toutefois, l'adresse de l'hébergement ne peut être utilisée à cet effet. La domiciliation postale est effectuée au siège de l'association, situé au 9 rue Déserte à Strasbourg.

# 2. Les locaux et l'équipe pluridisciplinaire du service

## a) Les bureaux

Les bureaux du service P.I.L.A.F.E sont situés au 10 avenue du Neuhof, 67100 Strasbourg. Ils sont ouverts du lundi au vendredi et accueillent le public sur rendez-vous. Les plages horaires d'accueil sont réfléchies selon les horaires de travail des personnes accompagnées. Ces lieux sont voulus comme un lieu d'accueil lumineux, convivial, et propice aux échanges lors des temps collectifs et individuels.

## b) L'équipe pluridisciplinaire

L'équipe se compose :

- D'une cheffe de service
- D'une enseignante FLE
- D'un conseiller en insertion professionnelle
- D'une stagiaire éducatrice spécialisée
- De deux assistant(e)s de service social.

La composition des compétences de l'équipe a été réfléchie lors de la réponse à l'appel à projet. A une offre de service global devait correspondre la complémentarité des compétences d'une équipe pluridisciplinaire couvrant les champs de l'accompagnement social, de l'accompagnement emploi et de l'apprentissage du français. Un même temps, un même lieu et des compétences croisées gravitant autour du projet de chaque résident, devaient en principe être un gage d'optimisation de la prise en charge et de la durée réduite du parcours de chacun.

La spécificité de la prise en charge proposée et les objectifs de résultats attendus initialement pour le 31/12 ont généré une forme de pression permanente tout au long de l'année. De nombreux professionnels n'ont pas supporté cette pression et ont quitté leur emploi en cours d'année.

Trouver des candidats pour remplacer les départs a été complexe et compliqué. Le temps perdu en procédure de recrutement est autant de temps qui a été perdu dans l'accompagnement des personnes. Néanmoins une équipe stabilisée et compétente a pu dès le 3ème trimestre rattraper une partie du retard accumulé et ainsi trouver des solutions de sorties par le haut pour les personnes accompagnées.

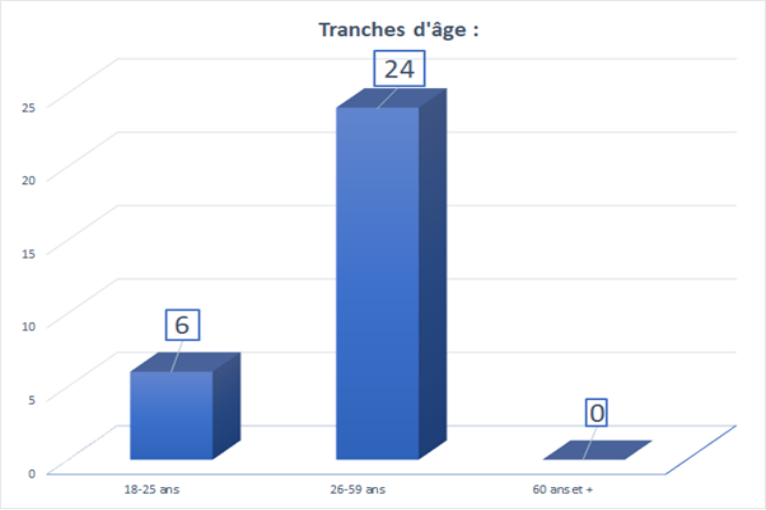
# 3. La typologie du public accompagné

## a) Situation administrative et nationalité

Sur les 30 personnes accueillies, un peu plus de la moitié bénéficie d'un statut de réfugié. En effet, 63% (soit 19 personnes) ont ce statut. Tandis que 37% (soit 11 personnes) bénéficient de la protection subsidiaire.

La diversité des nationalités suggère une variété de situations géopolitiques et humanitaires, avec une forte représentation de personnes réfugiées issues de pays en guerre ou avec des régimes instables (Afghanistan, Syrie…). Nous observons une forte prépondérance des personnes d'origine afghane qui bénéficient en majorité du statut de réfugié. Ces données peuvent également révéler des tendances géographiques dans les parcours d'exil et l'importance de valoriser la création de tels dispositifs d'accueil et d'intégration sur le territoire strasbourgeois.

### b) Répartition par âge




Le service accueille principalement un public jeune. En effet, 80% des personnes, soit 24 d'entre elles, sont âgées de 26 à 59 ans, tandis que 20%, soit 6 personnes, sont âgées de 18 à 25 ans.

### c) Situation familiale

La plupart des hommes accueillis sont célibataires et sans enfants. Seuls 7 d'entre eux sont pères, avec des enfants vivant dans leur pays d'origine ou dans un pays voisin. Dans un cas, un projet de réunification familiale est en cours. Les résidents soulignent en priorité l'importance de stabiliser leur situation locative et professionnelle avant de débuter les démarches de demande de réunification familiale.

# B. De l'orientation à l'admission

## 1. La phase d'orientation

### a) Lien avec le SIAO67 et orientations

L'équipe pluridisciplinaire travaille en étroite collaboration avec le SIAO 67, responsable de l'orientation des personnes vers les structures d'hébergement et de logement accompagné. Le SIAO étudie les demandes d'insertion soumises par les travailleurs sociaux.

Lorsque ces demandes correspondent aux critères d'admission du service, elles sont orientées et transmises à l'équipe, en fonction des places disponibles.

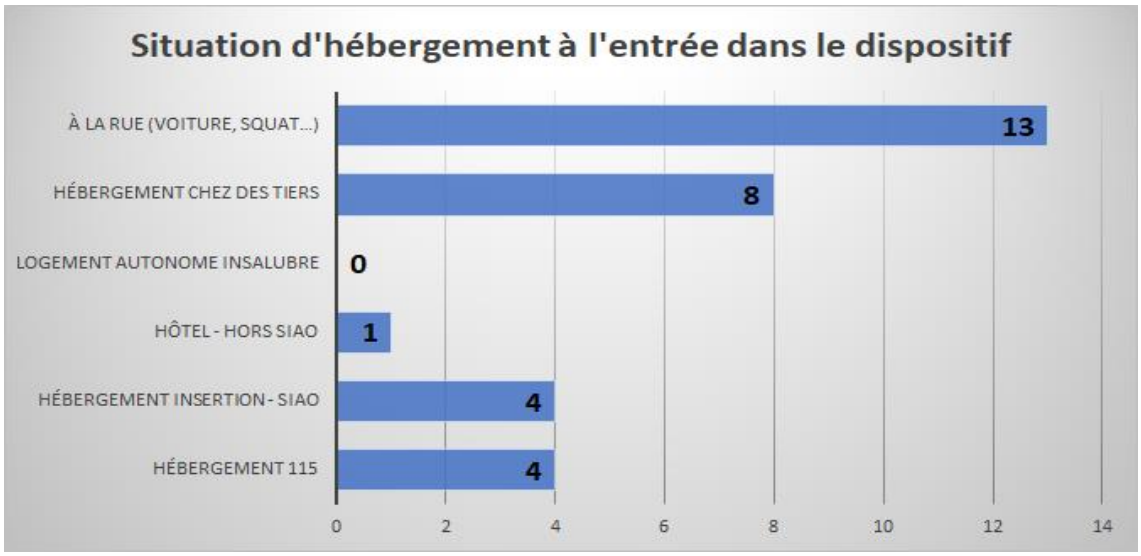
Au total, 49 personnes ont été orientées par le SIAO 67, dont 19 ont été refusées.

Ces refus se répartissent en deux catégories : ceux émis par l'équipe et ceux des personnes orientées.

Du côté de l'équipe, les refus sont dus à des raisons telles que l'insuffisance de ressources (RSA, droits ARE presque échus, absence de ressources...) ou une situation administrative qui n'est pas à jour (absence d'avis d'imposition…).

Quant aux refus des personnes orientées, ceux-ci peuvent être expliqués par leur rejet de la colocation, la recherche d'un hébergement avec leur famille, leur refus de suivre des cours de français, ou encore l'acceptation d'une proposition de logement social.

### b) Situation d'hébergement avant l'entrée dans le dispositif




Ces données permettent d'apprécier la situation d'hébergement des personnes accompagnées avant leur entrée dans le service P.I.L.A.F.E. La plupart d'entre elles étaient à la rue ou sous tente (13 personnes) ou hébergées de façon instable chez des tiers (8 personnes). Seulement 8 personnes bénéficiaient d'une mise à l'abri dans un dispositif d'urgence.

## 2. La procédure de préadmission et d'admission

### a) L'entretien de préadmission

Une fois l'orientation par le SIAO67 effectuée, l'équipe de P.I.L.A.F.E contacte la personne concernée et organise un RDV pour un entretien de préadmission.

Lors de cet entretien, dirigé par au minimum deux membres de l'équipe dont au moins un travailleur social, le service et son fonctionnement sont présentés à la personne accueillie. Cette dernière se présente et apporte les documents demandés, soit le titre de séjour, les deux derniers avis d'imposition, le document de décision de l'OFPRA, le Contrat d'Intégration Républicaine signé, ainsi que le contrat de travail et la dernière fiche de paie (si la personne travaille).

L'équipe éducative remplit une fiche diagnostique permettant de collecter les informations nécessaires sur la personne afin de pouvoir évaluer la possibilité et la pertinence de son accompagnement. Sont également abordés le projet de vie du candidat. Suite à cet entretien, l'équipe se concerte et prend une décision commune qui sera communiquée au candidat dans les jours suivants.

### b) L'admission

Une fois la personne acceptée dans le dispositif, l'équipe l'accueille une seconde fois pour la phase d'admission. Lors de cet entretien, le service et son fonctionnement sont répétés et les documents d'admission sont signés : contrat de séjour, règlement de fonctionnement, désignation d'une personne de confiance, décharge de responsabilité concernant les affaires des hébergés, fiche de droit à l'image, livret d'accueil et feuille de consentement RGPD. Une fois ces documents signés, la personne accueillie est amenée à son hébergement par deux membres de l'équipe P.I.L.A.F.E, qui effectuent l'état des lieux d'entrée et lui remettent les clés de son lieu d'hébergement.

# C. L'accompagnement global mis en œuvre durant le séjour des personnes accueillies

## 1. L'accompagnement social et éducatif

### a) L'accompagnement administratif

L'accès aux droits et l'appui à la réalisation des démarches administratives représentent une grande part de l'accompagnement social des résidents. En effet, leur situation de difficulté de maitrise/méconnaissance de la langue française et leur méconnaissance du système administratif français occasionnent des difficultés dans la compréhension des documents transmis par les différents organismes (CAF, DGFIP, CPAM, Banque etc.). Les résidents peuvent faire appel aux travailleurs sociaux pour toute formalité administrative, qu'il s'agisse des déclarations de revenus, des ressources à la CAF, ou encore de la rédaction de courriers à destination des administrations.

Ils expriment fréquemment le besoin d'aide pour déchiffrer les courriers parfois complexes des institutions. Nous effectuons quotidiennement des exercices de reformulation afin de nous assurer que nos explications sont bien comprises. Ne pas avoir recours à un interprète peut, certes, améliorer leur compréhension du français, mais cela peut aussi entraîner des malentendus en cas de maîtrise insuffisante de la langue.

### b) L'accompagnement à l'accès à un logement autonome

L'accompagnement vers le logement constitue un pilier essentiel du dispositif. Il ne se limite pas à la recherche d'un logement, mais intègre également une préparation à la gestion locative, afin de permettre aux bénéficiaires d'acquérir une autonomie durable.

La sensibilisation aux réalités du marché locatif, la recherche de solutions alternatives telles que la colocation et l'installation en périphérie de la ville, ainsi que l'accompagnement aux démarches administratives font partie intégrante de cette approche. Un accompagnement social spécifique est également proposé aux bénéficiaires pour les aider à constituer des dossiers de demande de logement et à appréhender les réalités locatives.

## Le travail autour de l'accès à un logement social :

Les demandes de logement social passent par une plateforme unique regroupant au moins six bailleurs sociaux principaux à Strasbourg :

- Ophéa
- Habitation Moderne
- Domial
- Batigère
- Habitat de l'Ill
- Foyer Moderne

Pour déposer une demande de logement social, certaines conditions doivent être remplies. Le seul document indispensable est l'avis d'imposition N-1 et N-2. Du fait de leur statut de protection spécifique, les personnes accueillies au sein du dispositif ont la possibilité de réaliser une demande de logement social avec un récépissé de demande de titre de séjour. Cela n'est pas le cas pour d'autres catégories de titulaires de titres de séjour. Cet état de fait simplifie l'accès au logement social.

Lors de la préadmission, notre équipe a sélectionné en priorité les personnes majeures en possession de ces documents ou susceptibles de les obtenir prochainement. Une autre condition essentielle est d'être en activité professionnelle, ce qui accélère le traitement de la demande par rapport aux personnes sans emploi. En effet, les loyers à Strasbourg ont fortement augmenté ces dernières années et ne sont souvent pas compatibles avec les minima sociaux.

Après le dépôt de la demande de logement social, il est nécessaire de mettre à jour régulièrement le dossier en fournissant des documents tels que les fiches de paie, quittances de loyer, avis d'imposition et contrats de travail. À Strasbourg, le délai d'attente pour obtenir un logement social en 2024 est de 3 à 5 ans sans priorité spécifique (DALO, Accords Collectifs Départementaux - ACD). La plupart des personnes accueillies dans notre service avait déjà une demande en attente depuis 1 à 2 ans.

Les travailleurs sociaux ont immédiatement évalué leur niveau d'autonomie et soumis des demandes d'ACD afin que les bénéficiaires puissent obtenir un logement plus rapidement en bénéficiant d'un statut prioritaire.

Afin d'obtenir un logement autonome, l'équipe éducative veille à accompagner la personne dans sa demande de logement social. Une fois celle-ci complète, chaque référent complète et rédige, en accord avec la personne concernée, un Accord Départemental Collectif (ACD). Celui-ci est alors créé en dématérialisé sur démarches-simplifiees.fr. Au cours de l'année, 83,3% des personnes accueillies sur le dispositif P.I.L.A.F.E ont une demande ACD valide et effective. Ainsi tous les mois, la demande de logement social est mise à jour avec les ressources mensuelles (fiche de paie, attestation CAF, attestation RSA etc.) jusqu'à l'obtention d'un logement adapté.

Deux personnes sur l'effectif total, soit 6,7% des personnes accompagnées n'ont pas d'ACD validé. Pour l'un, le changement d'adresse concernant son titre de séjour est en cours auprès de la préfecture. Sans ce changement, il est impossible de procéder à une demande d'ACD. Pour l'autre situation, le résident a été orienté vers une autre association à la suite de l'arrivée de sa famille suite à sa demande de réunification familiale.

Enfin, l'ACD est encore en construction pour 10% des résidents. Sur ces 10%, 66,6% des personnes sont en attente de la validation de leur ACD. En effet, celui-ci est complet et déposé depuis le 20/12/2024 et 23/12/2024. Pour les 44,4% restants, l'ACD est créée et le travail a été réalisé avec le référent. Cependant, la demande est encore incomplète. La personne est en attente de la réception de son avis d'imposition et de la signature de son contrat de travail.

Dans le cadre de l'accompagnement global, lorsque les personnes accompagnées reçoivent une proposition de logement social, notre équipe les soutient tout au long du processus, notamment lors des visites des logements et lors de la signature du bail. Cet accompagnement varie en fonction des besoins spécifiques des personnes et se construit progressivement grâce à la confiance et à la communication établies entre les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées.

L'objectif principal est de s'assurer que les personnes comprennent bien toutes les démarches à effectuer avant de signer leur contrat. Lors des visites de logements, nous veillons à ce que les personnes accompagnées soient informées des démarches préalables à la signature du bail, telles que : demander à la banque d'ouvrir une assurance habitation, obtenir un chèque de dépôt de garantie, etc. Une fois le bail signé, nous poursuivons l'accompagnement en les aidant à réaliser des démarches supplémentaires, telles que l'ouverture d'un contrat d'électricité et la présentation des différentes modalités de paiement.

Afin d'aider à meubler leur appartement à moindre coût, nous proposons également aux personnes accompagnées de solliciter un dépannage auprès de notre partenaire Emmaüs, qui leur permet de s'équiper progressivement. Cela leur permet de faire des économies tout en achetant les éléments nécessaires à leur installation, étape par étape.

## Alternatives au logement social et ré-hébergement :

Outre la demande de logement social, les travailleurs sociaux ont également exploré d'autres dispositifs d'accès au logement :

Action Logement : Réservé aux personnes salariées dont l'employeur cotise à hauteur de 1 %, ce dispositif nécessite une demande via le site Al'in et un numéro unique de demande de logement social. Les bénéficiaires doivent surveiller régulièrement les offres disponibles et postuler aux logements publiés en attendant la décision des commissions. Parmi les 30 personnes accompagnées, 20 étaient éligibles à Action Logement. Toutefois, aucune d'entre elles n'a reçu de proposition de logement par ce biais.

ADOMA : En parallèle, une demande de studio a été effectuée sur le site ADOMA pour assurer la sortie du dispositif P.I.L.A.F.E. vers un hébergement pérenne. Malheureusement, entre 2024 et 2025, aucune personne accompagnée n'a obtenu de proposition de logement via ADOMA.

De mars 2024 à février 2025, dans le cadre de l'accompagnement social, 10 personnes ont reçu une proposition de logement social. Parmi celles-ci, trois personnes ont refusé cette proposition. Trois résidents ont accepté les logements proposés par dépit. Ces derniers ne correspondaient pas à leurs critères (Logement trop petit (studio/T1) - Environnement géographique considéré comme insécurisant - Bâtiments visiblement dégradés).

Ces derniers ont dû accepter la proposition en raison des règlements de leur contrat de séjour dans notre hébergement, qui interdisent de continuer à y séjourner après un refus de logement social ou une orientation vers une autre structure.

Une des personnes qui a refusé le logement a évoqué un conflit avec une autre personne résidant dans le même immeuble. Les deux autres personnes, quant à elles, ont exprimé plusieurs préoccupations concernant le logement proposé : tout d'abord, le quartier est perçu comme bruyant et peu sécurisé, et ensuite, les appartements ne sont pas en bon état et nécessitent de lourdes rénovations. Bien que ces deux personnes aient accepté les logements, elles ont souligné l'écart entre la réalité du terrain et leurs attentes concernant un logement adapté, à la fois calme et sécurisé, et dans un environnement harmonieux.

Les personnes accompagnées ont également justifié leurs refus en mentionnant les délais d'attente pour obtenir un logement social, estimés entre deux et trois ans, et en précisant qu'elles ne pouvaient pas envisager de vivre dans un quartier où elles ne se sentiraient ni en sécurité, ni en harmonie avec leur environnement. Cet écart entre leurs attentes et la réalité du logement proposé a joué un rôle déterminant dans leurs décisions.

## L'intermédiation locative :

En 2024-2025, quatre personnes ont également refusé une orientation vers un autre dispositif d'hébergement : l'intermédiation locative (IL) gérée par l'Étage et Horizon Amitié. Il s'agit d'un service d'accompagnement global proposant également une solution d'hébergement dans un logement de type studio/T1. Elles ont justifié leur refus par le coût élevé des studios proposés et par les nombreuses règles strictes qui régissent ces structures, limitant ainsi, selon elles, leur liberté.

Enfin, il est à noter que certaines personnes ont refusé des propositions d'orientation vers l'intermédiation locative faute d'informations suffisantes concernant les dispositifs. Elles ne maîtrisaient pas les frais de loyer, la localisation ou la surface des logements. Ce manque d'informations a généré de l'incertitude et de la crainte, les amenant à refuser une offre sans en connaître les détails. De plus, certains résidents ont failli refuser l'orientation en Intermédiation Locative, ne saisissant pas pleinement les informations transmises en raison de la barrière linguistique qui a freiné leur compréhension, les poussant à refuser cette orientation sans en comprendre les implications. L'intervention de leurs proches, pour faciliter la traduction, leur a permis de reconsidérer leur décision.

## Sensibilisation aux réalités locatives :

A l'initiative de l'équipe éducative, des ateliers de réalité locative ont été organisés lors des cours de français en novembre 2024. Ainsi, l'atelier a pu être adapté à chaque niveau de français. Chaque groupe a pu bénéficier d'une séance collective concernant la réalité locative. La suite du travail se fait de façon individuelle, lors des entretiens (avec les travailleurs sociaux) et des visites dans les appartements.

Plusieurs points ont été abordés lors de ces ateliers organisés avec l'Enseignante FLE et les travailleurs sociaux :

- Réalité des prix et frais associés à la location d'un appartement
- Délais et temps d'attente estimé pour obtenir un logement social
- Processus de la location en France
- Explication des termes importants : dépôt de garantie ; assurance habitation, état des lieux
- Rechercher un appartement sur les sites internet

La séance collective s'est terminée avec un quizz afin de vérifier la compréhension des termes clés de la séance.

A l'issue de ces séances, nous nous sommes rendus compte que nous sommes face à un public n'ayant pas conscience des réalités des prix et des différentes démarches coûteuses (contrat électrique et assurance habitation) concernant la location à Strasbourg. Certains refus concernant des logements sociaux qu'ils considéraient trop chers illustrent bien ce propos. Ces ateliers ont permis une sensibilisation même s'ils ont été, selon nous, réalisés un peu tard du fait d'un manque de personnel.

## c) L'accès aux soins

Les problèmes de santé ne sont pas, pour la plupart des résidents du service P.I.L.A.F.E, un frein social.

Les personnes rencontrant des problèmes de santé ne sont pas majoritaires. Les problématiques de santé rencontrées sont essentiellement somatiques et ponctuelles, probablement en lien avec leurs expériences de vie et leur parcours d'exil. Un soutien thérapeutique pourrait ainsi s'avérer bénéfique pour certaines personnes en situation de fragilité. Cependant, la barrière linguistique freine les résidents dans cette démarche. A notre connaissance aucune personne accompagnée ne fait état de troubles psychiques impactant leur qualité de vie sociale et professionnelle.

Les travailleurs sociaux accompagnent les résidents sur l'accès à leurs droits concernant la santé. Ainsi plusieurs démarches sont effectuées en cas d'arrêt ou accident de travail, pour demander ou renouveler la Complémentaire Santé Solidaire (CSS), ou l'inscription auprès d'une mutuelle. L'équipe tente d'expliquer le fonctionnement du système de santé mis en place en France et les différents médecins et dispositifs existants en cas de problèmes de santé.

## d) Vie en colocation et médiation sociale

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.

Cependant avec les aléas de la vie en colocation, l'équipe éducative propose des médiations sociales dans certains appartements, lorsqu'elle observe que cela devient nécessaire ou bien à la demande des résidents.

Des plannings « ménage » ont pu être mis en place afin de faciliter la vie en colocation. Un espace de parole est créé avec les co-hébergés, afin qu'ils trouvent des solutions ensemble pour une meilleure organisation et une meilleure gestion de la vie en colocation. A certains moments, des rendez-vous tripartites ont pu être organisés avec la cheffe de service pour faire un rappel du règlement de fonctionnement.

Durant les huit mois d'accompagnement dans des logements diffus, regroupant de 3 à 5 personnes, plusieurs problématiques ont été observées :

<u>Problèmes de ménage</u> : Le ménage est une des principales difficultés rencontrées dans les logements. Il s'agit d'une question relative à chacun. Par exemple, certaines personnes estiment qu'il suffit de passer un coup de balai sans laver ou frotter le sol, tandis que d'autres préfèrent laver le sol avec des produits spécifiques. Ce manque de cohérence dans la pratique du ménage peut générer des conflits entre colocataires, chacun se mettant alors en retrait et refusant de s'investir dans les tâches ménagères, faute de coopération de l'autre.

<u>Aménagement et mobilier</u> : Lors de l'admission, les personnes signent un document stipulant qu'il est interdit d'apporter certains types de meubles dans leur chambre, pour des raisons sanitaires. Pourtant, dans la majorité des cas, après quelques semaines, on constate que ces restrictions sont souvent ignorées et que des meubles non autorisés apparaissent dans les chambres. Pour rappel, l'association équipe les logements avec du mobilier anti punaises pour éviter les infestations des logements loués. Le mobilier en bois est d'office rejeté afin de prévenir et traiter plus facilement le cas échéant une infestation.

Visites hors horaires : Dans certains logements, des visites ont lieu en dehors des horaires prévus, ce qui perturbe le calme et la tranquillité des autres colocataires. Pour gérer cette situation, notre équipe a pris l'initiative de réaliser des visites à domicile en dehors des heures de travail afin de constater ces dérangements et de délivrer des avertissements aux personnes concernées.

Détérioration du lieu de vie : Nous avons observé des détériorations dans certains logements : des portes cassées, des clés perdues, et un mobilier placé sur les balcons. Ces situations sont problématiques et nécessitent une prise en charge rapide pour maintenir les conditions de vie des colocataires dans de bonnes conditions.

### e) Renforcement de l'autonomie numérique dans une société qui tend à se dématérialiser

Dans une société toujours plus dématérialisée, nous observons que l'ensemble du public accompagné se heurte à la fracture numérique. Ils sont, en majorité, concernés par l'illectronisme. En effet, les personnes accompagnées se trouvent globalement en incapacité ou en grande difficulté pour utiliser les appareils numériques et informatiques, tels que les ordinateurs et les smartphones, de manière autonome et efficace.

Peu de résidents possèdent un ordinateur mais ils sont cependant tous pourvus d'un smartphone, qu'ils utilisent, souvent avec difficulté, pour accomplir diverses démarches et déclarations auprès des services et administrations. Il apparaît que de nombreux sites internet ne sont pas suffisamment adaptés (dits : non « responsive ») et ne facilitent pas l'accomplissement des démarches de manière simple et ergonomique. Par exemple, mettre à jour une demande de logement social sur un smartphone peut devenir un véritable casse-tête pour les personnes qui peinent à trouver l'onglet permettant d'ajouter les pièces demandées. De façon concrète, cette problématique d'accès au numérique freine les personnes dans leurs démarches d'accès aux droits.

Pour répondre à cette problématique, nous réalisons avec les personnes un apprentissage pédagogique des démarches en ligne. De façon pratique, cela consiste à montrer aux personnes comment utiliser les applications mobiles des différentes administrations (actualiser leurs déclarations en ligne, créer des comptes, changer les mots de passe etc.).

Nous proposons également des orientations vers le dispositif Emmaüs Connect, qui propose des ordinateurs portables à des prix accessibles. De plus, nous les dirigeons aussi vers des ateliers d'initiation à l'outil informatique afin de les aider à développer leurs compétences et à se familiariser avec l'utilisation des ordinateurs. Il apparaît que les démarches administratives sont plus simples à réaliser sur ordinateur que sur téléphone portable. Ces actions s'inscrivent dans une mission de lutte contre l'illectronisme et la fracture numérique. L'objectif global est de favoriser l'inclusion numérique et de renforcer l'autonomie des personnes dans leurs démarches administratives.

## 2. Un accompagnement VERS et DANS l'emploi

Si une seule personne était sans activité à son entrée dans le service P.I.L.A.F.E., la majorité d'entre elles est encore en situation de précarité par rapport à l'emploi. Le rôle du Conseiller en Insertion Professionnelle (C.I.P.) est alors d'accompagner les personnes hébergées dans leur parcours « vers » et « dans » l'emploi. C'est pourquoi, dès son intégration dans le dispositif, le CIP reçoit en rendez-vous le bénéficiaire pour un diagnostic professionnel renforcé. Cet entretien déterminera également, en partie, et avec l'accord de la personne, ses besoins et les axes d'accompagnement futur.

## a) L'accompagnement VERS l'emploi :

L'accompagnement vers l'emploi réalisé par le CIP utilisera les moyens courants de techniques de recherche d'emploi (TRE) :

- Diagnostic professionnel ;
- Identification des savoir-être et savoir-faire dont les compétences transversales ;
- Projection vers un métier ou une formation ;
- Mise à jour du C.V. ;
- Transmission de moyens pour chercher du travail (Sites France travail, Indeed, LinkedIn, etc.) ;
- Candidatures spontanées ;
- Réponse à des offres d'emploi ;
- Préparation à des entretiens d'embauche ;
- Inscription à des événements en rapport avec l'emploi ou la formation (Job dating, forums de l'emploi ou de la formation) ;
- Mise en rapport avec des entreprises d'intérim :
- Exploration du site France Travail et de ses fonctionnalités ;
- Mise à jour du site France Travail pour une meilleure visibilité.

Cet accompagnement tend à rendre le bénéficiaire autonome dans ses démarches, même si bien souvent cette compétence est freinée par un manque de connaissance de la langue française. Par ailleurs, les personnes consultent couramment leur téléphone pour recueillir des informations, mais se retrouvent beaucoup moins à l'aise dans l'utilisation d'un ordinateur.

## b) Un accompagnement DANS l'emploi :

Cette action permet de sécuriser le plus possible les personnes se trouvant dans une situation d'emploi précaire (CDDI, Intérim, CDD) ou d'informer celles qui sont en poste à durée déterminée sur leurs droits et leurs devoirs.

Grâce à la coordination de l'équipe pluridisciplinaire et la connaissance des situations de chacun, il est plus aisé de mener à bien cet accompagnement.

Ainsi, il faut savoir :

- Veiller à réduire le temps d'inactivité entre deux contrats (CDD, intérim) ;
- Veiller à l'inscription sur le site France Travail et à l'ouverture des droits ;
- Rappeler les obligations pour garder ses droits ;
- Rechercher des solutions pour augmenter du volume horaire hebdomadaire de travail pour les contrats en temps partiel ;
- Jouer le rôle de médiateur avec les employeurs en cas de litiges (heures supplémentaires non payées, question sur les congés payés, retour à l'emploi après une démission) ou pour information (le contrat du salarié va-t-il être renouvelé ?) ;

### Un partenariat avec des SIAE (Structures d'Insertion par l'Activité Économique) :

La plupart des personnes accueillies dans le service détenait déjà un Pass IAE (Insertion par l'activité Économique) limité à une durée de deux ans. Il était important pour elles de pouvoir profiter de cette opportunité professionnelle durant le maximum de leur temps d'agrément. Il faut savoir également que l'association Antenne peut délivrer ce PASS, si la situation le justifie.

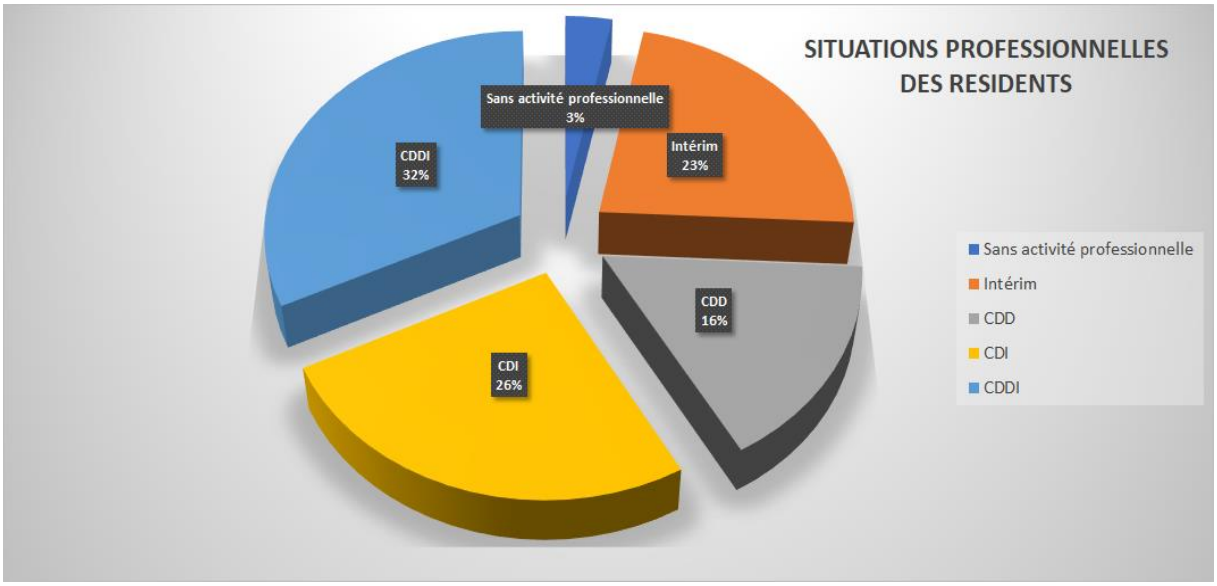
Les structures d'insertion par l'activité économique sont des partenaires privilégiés car elles permettent de stabiliser une personne en difficulté d'emploi sur un poste.

Cela lui permettra, dans la mesure de ses capacités et des disponibilités d'offres, de suivre des cours de français ou d'évoluer vers une formation. Les SIAE permettent ainsi une meilleure insertion dans le monde du travail dit « classique » de par l'immersion de la personne in situ, avec un repérage des besoins et des acquis en termes de compétences et de capacités professionnelles.

Les SIAE ayant coopéré avec PILAFE en 2024 sont :

| | |
|---|---|
| ACI (Ateliers et chantiers d'insertion) | Île aux Épis (ARSEA)<br>Solibat (Horizon Amitié) |
| EI (Entreprise d'insertion) | Au Port'Unes<br>La Régie des Écrivains<br>Envie 2 E<br>Meinau et Illkirch Services<br>Emi Creno |
| ETTI (Entreprise de travail Temporaire d'insertion) | Ovalie<br>Altaïr<br>Gemma |

**Quelques chiffres :**




On peut constater sur les graphiques à disposition que le niveau d'emploi est extrêmement stable pour les résidents puisque les taux d'emploi sont quasiment les mêmes. On peut noter que le plus grand champ de l'emploi, avec ¾ des contrats, constitue des situations encore fragiles car ce sont des contrats en CDD, CDDI et CTT (Contrat de Travail Temporaire ou CI, Contrat d'Intérim). Un quart des personnes sont en contrat à durée indéterminée.

L'accessibilité à un emploi stable est souvent limitée par un manque de connaissance et de compréhension de la langue française qui entraîne, de fait, pour les personnes concernées, une impossibilité de s'inscrire dans un parcours de formation, donc de qualification. La mobilité est un autre frein rencontré, les personnes hébergées devant bien souvent se contenter de réduire leur recherche dans le secteur de l'EMS.

### c) Sensibilisation et information sur le droit du travail

Informer les personnes accueillies sur le droit du travail est un axe prépondérant de l'accompagnement professionnel. Il est essentiel afin de garantir leur intégration et leur sécurité au sein du marché du travail. En effet, nous constatons que les personnes sont globalement peu informées sur les règles juridiques qui encadrent et protègent les travailleurs. Ainsi, les personnes ne se rendent pas compte des manquements à la loi parfois commis par leurs employeurs.

À cet égard, notre équipe est intervenue dans le cadre de quatre situations, non sans plusieurs relances auprès des entreprises. Dans trois d'entre elles, il s'agissait de la non-délivrance de « l'attestation employeur » et de l'absence de règlement du solde de tout compte à la fin d'un contrat de travail. Une autre situation concernait une entreprise qui, après deux mois d'embauche, n'avait toujours pas fourni de contrat de travail à l'employé. C'est notamment dans le secteur du BTP que nous observons ces situations. Cela peut non seulement compromettre leurs droits en cas de litige, mais aussi mettre leur sécurité en péril.

Nous supposons que la barrière linguistique, associée à la méconnaissance de leurs droits, rend les personnes que nous accompagnons particulièrement vulnérables face à ce type de « négligence » de la part de certains employeurs. Ainsi, il est essentiel que les publics soient informés de l'existence de certaines pratiques en entreprise qui contreviennent à la loi.

## 3. L'apprentissage du Français

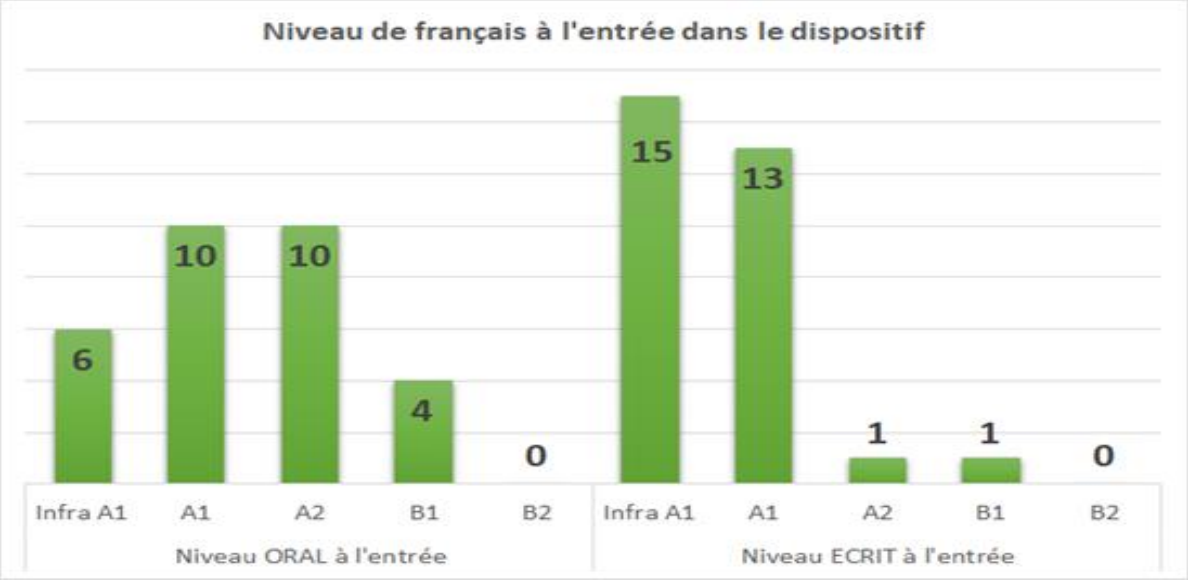
L'équipe éducative du service P.I.L.A.F.E dispose d'un poste à temps plein de Formatrice de Français Langue Étrangère (FLE), ce qui est innovant et pertinent pour favoriser l'intégration de ce public. L'un des critères d'admission de départ était un niveau de français A2 minimum et un certain niveau d'études. Dans la réalité du terrain, il était difficile de trouver ce type de profil. Nous avons donc dû adapter nos critères en les revoyant à la baisse, ce qui a eu un impact sur l'accompagnement et l'apprentissage du français.

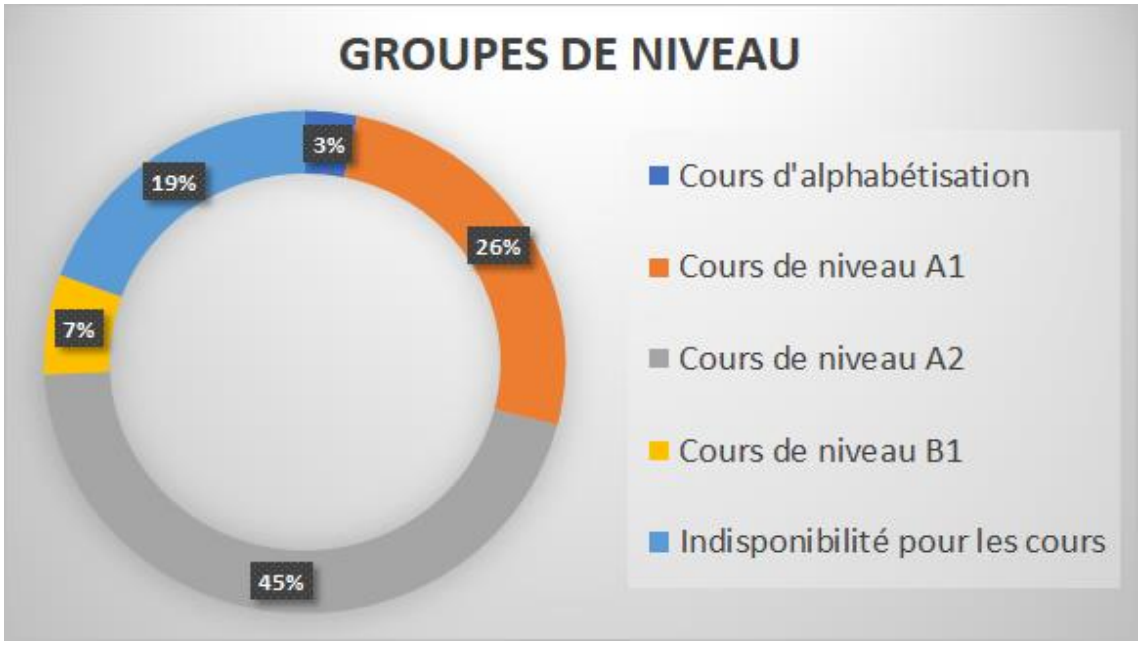
Une fois les personnes admises dans le dispositif, elles sont convoquées pour un test de positionnement de niveau de français évaluant leurs compétences, à l'oral comme à l'écrit. Les résultats, représentés sur l'histogramme ci-dessous, montrent que la majorité des hébergés avaient un niveau inférieur ou égal au niveau A1 en entrant dans le dispositif.

En fonction des résultats de ce test et des disponibilités des hébergés, des groupes de niveau sont constitués, allant de l'alphabétisation au niveau B1. Mises à part les personnes n'ayant aucune disponibilité du fait de leur planning de travail, chaque hébergé bénéficie d'une heure ou deux de cours de français dans la semaine, en particulier ou en groupe.

Un déroulé pédagogique a été élaboré pour chaque niveau. Chaque déroulé suit un ordre progressif de difficulté et est construit autour de thématiques propres à la vie quotidienne et au chemin vers l'autonomie, telles que le travail, la santé, le logement, etc.

La principale difficulté de cet accompagnement est de maintenir l'assiduité des hébergés. Du fait de leurs différents plannings de travail, il n'était pas possible d'agencer plus d'une heure ou deux de cours de français par semaine, cela n'étant pas suffisant pour une progression notable en si peu de temps.



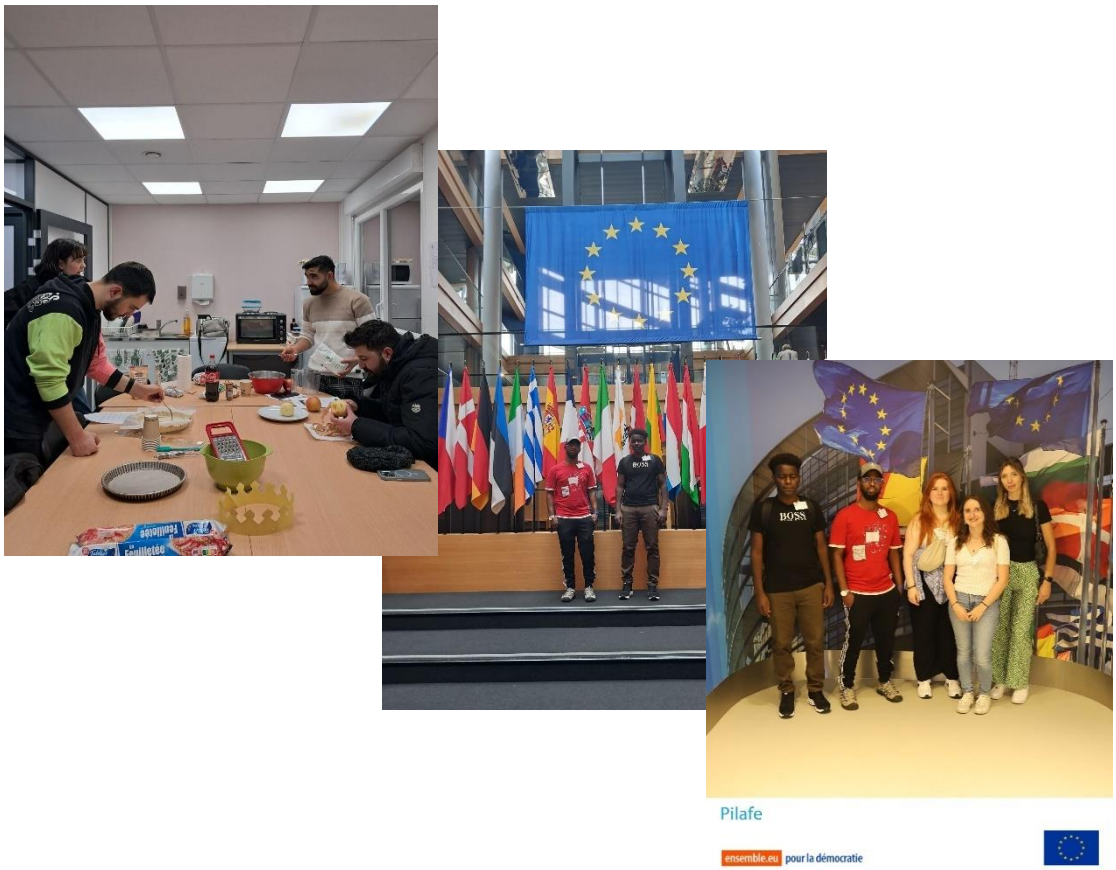




19% des hébergés n'ont aucune disponibilité pour les cours de français. Le taux de participation moyen était de 55,73%. Des relances doivent être faites de manière hebdomadaire afin de garder l'attention et la motivation des personnes accompagnées, du fait de leur travail, fatigue, stress, et autres difficultés dues à leur parcours migratoire.

Néanmoins, on constate quand même une progression à l'oral ou à l'écrit, plus ou moins importante, pour 66,6% des hébergés.

En plus des cours de français, des activités ou sorties culturelles ont été proposées aux hébergés.

Certains d'entre eux sont allés visiter le Parlement Européen pendant l'été. D'autres ont dégusté des tartes flambées lors d'un dîner organisé dans un restaurant. Nous sommes allés visiter le marché de Noël et avons organisé un atelier de cuisine dans nos locaux à l'occasion de l'épiphanie, dans le but de comprendre une recette de cuisine en français, cuisiner et partager une galette des rois. Au-delà des objectifs culturels et communicatifs, ces évènements permettent de créer un lien avec les hébergés et de favoriser leur intégration sociale et culturelle.




**POUR CONCLURE…**

Les actions mises en œuvre au sein du service P.I.L.A.F.E mettent en lumière l'importance d'un accompagnement global et adapté aux besoins des personnes pour favoriser leur insertion sociale, culturelle et professionnelle.

Le travail autour de l'accès au logement, bien que central dans accompagnement social, demeure un défi majeur en raison des écarts entre les attentes des résidents et la réalité du marché locatif. La sensibilisation aux réalités locatives et l'accompagnement dans les démarches administratives sont nécessaires pour renforcer l'autonomie et favoriser un accès pérenne à un logement individuel.

L'insertion professionnelle constitue un autre enjeu fondamental. Si la majorité des bénéficiaires est en activité, leur situation reste souvent précaire, avec une forte proportion de contrats à durée limitée (CDD, intérim, CDDI). L'accompagnement vers l'emploi s'appuie sur des outils variés : diagnostic professionnel, information sur le droit du travail, techniques de recherche d'emploi, mise en relation avec des entreprises et participation à des événements dédiés.

Cependant, des freins importants persistent, notamment la barrière linguistique, le manque de mobilité, la faible maîtrise des outils numériques et une situation d'illectronisme pour certains, rendant les démarches administratives et professionnelles toujours plus complexes à réaliser sans un appui extérieur. En outre, nous soulignons que dispenser des cours de français est important pour l'insertion professionnelle et sociale des hébergés. Malgré des critères d'admission initiaux exigeant un niveau A2, la réalité du terrain a nécessité un assouplissement, révélant une majorité de bénéficiaires avec un niveau inférieur ou égal à A1.

Des cours adaptés ont été mis en place, bien que la faible disponibilité des bénéficiaires en emploi limite leur progression. Le taux de participation moyen (55,73 %) témoigne de la nécessité d'une mobilisation continue pour maintenir l'assiduité et l'engagement des résidents.

Dans une démarche respectueuse de la temporalité des personnes, afin de pallier les délais d'instruction de l'ACD ainsi que l'attente d'une proposition de logement social, la poursuite de l'action du service P.I.L.A.F.E aurait été particulièrement souhaitable. Travailler dans l'urgence et sans interprète s'avère parfois délicat, notamment auprès d'un public maîtrisant peu le français et évoluant avec un référentiel culturel différent. L'expérience montre que les personnes ont besoin de temps pour appréhender le fonctionnement des administrations et des institutions françaises.

Ces constats mettent notamment en lumière l'importance de valoriser une approche holistique et continue de l'accompagnement, prenant en compte l'ensemble des freins rencontrés par les primo-arrivants, qu'ils soient linguistiques, administratifs ou professionnels. Une coordination renforcée entre les partenaires, des formations à la langue française, un accompagnement social et professionnel sur le long terme constituent autant de leviers essentiels pour favoriser une insertion durable et une autonomie réelle de ces publics.

Dans ce contexte, le développement et le renforcement de dispositifs tels que P.I.L.A.F.E apparaissent essentiels. Ils répondent à un besoin fondamental de mise à l'abri et d'intégration des publics primo-arrivants.