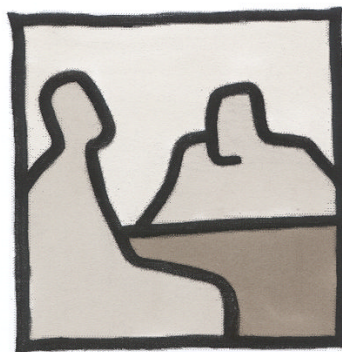


SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DANS LE CADRE DU RSA



I Les objectifs

L'association Entraide le Relais propose depuis de nombreuses années un service spécifique pour l'accueil d'un public bénéficiaire du RSA en grande difficulté sociale.

L'association a un agrément, lui permettant :

- d'instruire les demandes administratives de l'allocation,
- de mettre en œuvre un accompagnement social, répondant à un cahier des charges instauré par le Conseil Général.

Deux travailleurs sociaux travaillent à temps plein au sein du service :

- une assistante sociale qui rencontre un public « spécifique », sans domicile fixe, ayant une domiciliation auprès de l'association (50 contrats d'engagement/mois), Destiné à accueillir les personnes sans abri et sans domicile stable, susceptibles d'ouvrir droit à la prestation Revenu de Solidarité Active, ce service offre :

- une conseillère en économie sociale et familiale qui rencontre un public « non spécifique » (80 contrats d'engagement/mois).

Soit au total une capacité d'accueil de 130 accompagnements/mois.

Pour le poste concernant un public « non spécifique », l'orientation du public se fait généralement par le biais des Commissions Territoriales RSA (CTRSA) organisées sur chaque territoire où nous intervenons :

- l'UTAMS CUS Nord,
- l'UTAMS CUS Sud,
- l'UT Ouest/Sud Ouest de la ville de Strasbourg.

Le public est régulièrement rencontré en rendez-vous au bureau, en visite à domicile ou encore lors d'un accompagnement physique dans une démarche extérieure.

- l'accès à la prestation RSA elle-même
- l'accès aux droits connexes du RSA (assurance santé,...)
- un accompagnement aux démarches de réinsertion socioprofessionnelle, légalement lié et indissociable au RSA.

Ces personnes nous sont adressées par les collègues du Coffee-Bar ou ceux de services extérieurs à l'association.

La finalité du « service RSA » est l'accès à l'autonomie sociale, économique, professionnelle et personnelle de l'individu.

II. Les moyens

1. Ressource humaine

Assistante sociale : 1 etp
Educatrice spécialisée : 1 etp

2. Financement

CG 67

3. Locaux

Un bureau d'accueil au 24, rue Saint-Louis à Strasbourg
Un bureau d'accueil au 6, rue des Imprimeurs à Strasbourg
Un bureau d'accueil au 45, rue Principale à Schiltigheim

Des plages d'accueil de permanences ou sur rendez-vous.

4. Les supports

Un « contrat d'engagement » bipartite, signé entre le bénéficiaire du RSA et le service insertion du Conseil Général du Bas-Rhin, engage le bénéficiaire à s'impliquer dans sa réinsertion par la mise en œuvre des projets retenus, et engage le Conseil Général à mettre à disposition de l'allocataire du RSA un certain nombre de mesures et de dispositifs devant lui faciliter l'accès à cette réinsertion.

Le travailleur social a ici un rôle de médiateur entre ses deux parties signataires du contrat. Il doit faciliter l'accès de l'allocataire aux prestations du service public et doit tenir informé ce dernier de l'évolution de la situation de l'allocataire.

III. L'activité

1. La méthode

La mise en œuvre des objectifs cités passe avant tout par un important temps d'écoute et d'échange lors des entretiens dans le bureau de l'assistante sociale.

Temps permettant l'analyse de la demande exprimée par la personne, l'analyse des propres ressources de l'intéressé pour face à sa problématique, et temps permettant l'élaboration de projets de réponses aux problématiques rencontrées, par le biais notamment de différents outils techniques, qu'offre le dispositif légal d'aide à la réinsertion.

Pour chaque dossier systématiquement nous avons recours à des rendez-vous et entretiens à notre bureau, et à un important travail de communication inter partenariales avec les associations, organismes prestataires et institutions extérieures :

- administrations diverses (de santé, fiscales, bancaires, familiales, d'assurances,...)
- services médicaux (hôpitaux, médecins, instituts de cure,...)
- associations caritatives et autres
- services sociaux de la Ville de Strasbourg et du Conseil Général
- bailleurs publics et privés
- services pénitentiaires et de probation,
- services publics (Préfecture,...)
- huissiers, sociétés de recouvrement, Banque de France,...

S'ensuivent des rencontres régulières et périodiques devant permettre le suivi, l'accompagnement de la personne dans la mise en œuvre du projet élaboré ensemble. Cet accompagnement est contractualisé entre l'intéressé et le Conseil Général par le biais du « contrat d'engagement » cité précédemment.

2. Les problématiques traitées

Les problématiques rencontrées concernent les domaines suivants :

- **Aide aux démarches administratives** diverses (soutien, information et orientation des personnes pour l'accès aux multiples prestations et assurances sociales, aide à la rédaction et aux renseignements de très nombreux documents administratifs – demandes de retraite, d'indemnités chômage, d'indemnités maladie, ...).
(De nombreuses personnes sont soit françaises et illettrées, soit étrangères ne maîtrisant pas notre langue).
- **Logement** (évaluation, recherche de places en structures d'hébergement adaptées, recherche de logements, instruction de demandes de subventions, demandes d'allocations d'aides au logement,...)
- **Santé** (évaluation, orientation vers des services médicaux adaptés, élaboration de dossiers de demande de reconnaissance de statuts de handicaps, coordination avec les services d'addictologie, de soins divers, de psychiatrie, accueil, soutien et orientation des personnes SDF sortant de périodes d'hospitalisation, etc.)
- **Emploi-formation** (évaluation des besoins, orientations vers les organismes prestataires d'offres d'emplois, de formations, d'actions diverses d'alphabétisation, de redynamisation, coordination des actions avec ces organismes,...)
- **Economie budgétaire** (évaluation des besoins et difficultés, étude des budgets, conseil à la gestion de la vie quotidienne, évaluation des habitudes de consommations, des réponses à proposer, élaboration de demandes de financement, de déclarations de situations de surendettement ou de faillite civile,...)
- **Judiciaire** (information sur droit des consommateurs, orientation vers services juridiques traitant le droit des femmes, le droit des familles, le droit du travail etc.), travail de coordination avec les services de suivi probatoire, accueil, soutien et orientation des personnes sortant d'incarcération, accompagnement des personnes en instance de divorce, en requête de droits vis-à-vis de leurs enfants, etc.)

3. Le bilan chiffré

A. Public spécifique sans domicile fixe accueilli au 24, rue Saint Louis à Strasbourg

a. Profil du public accompagné

89 personnes ont été rencontrées par notre service cette année.
Nous avons évalué et diagnostiqué la situation de chacune d'entre elles.
77 d'entre elles se sont engagées dans un accompagnement contractualisé.

Les personnes non-signataires ont :

- soit obtenu un rejet administratif de leur demande d'accès au RSA (généralement un problème de nationalité ou de titre de séjour),

- soit se sont soustraites à l'obligation de signature et le versement de leurs droits a été interrompu,
- soit n'ont pas donné suite pour des motifs inconnus.

Accès à l'emploi	Décision admittive (chgmt de référent, suspension, etc)	Augmentation des ressources (ex : AAH)	Accès logmt, déménagement	Entrée en CHRS, appart d'insertion ou structure d'hébergmt	A la demande de l'allocataire	Décès	Autre (ex : sans nouvelles)
0	8	2	20	14	0	1	6
0	10%	1,29%	25.8%	18%	0	1,29%	8%

Les 51 fins d'accompagnement se justifient cette année par :

- 43% de déménagements (soit dans d'autres départements, soit au sein de structures d'hébergement sur la localité chargées elles-mêmes de l'accompagnement de leurs résidents, soit dans des logements privés sur le territoire, relevant alors du service social territorial).
- 8% nous ont quittés sans justification
- 10% de décisions administratives
- Nous notons hélas également le décès d'une personne âgée de 57 ans qui vivait en squat.

Répartition par typologie, et commentaires

Répartition par sexe et par composition familiale

Sexe	
F	M
20	51
26%	66%

Pour 66% il s'agit d'une population masculine.

Types de ménages					
célibataires	en couple	séparation/divorce	veuf	nombre d'enfants	nombre d'enfants de plus de 16 ans
43	7	18	1	32	6
55%	9%	23%	1,29%		

55% des personnes rencontrées se sont déclarées être **célibataire**
23% se sont trouvées en situation de rupture affective et familiale.

Les enfants des personnes rencontrées sont comptabilisés au nombre de 32.

Mais généralement ces enfants se trouvent à la charge de leur mère, et leur père appliquent dans ce cas généralement leur droit de visite.

Répartition par groupes d'âges

Age		
<25 ans	25-50 ans	>50 ans
4	56	11
5%	72%	14%

72% des allocataires RSA rencontrés se situent entre **25 et 50 ans**

Répartition par origines

Origines géographiques			
France	CEE	Europe hors CEE	Autres, hors Europe
50	0	6	15
64,50%	0	7,70%	19%

64.5% des bénéficiaires sont de nationalité française

Cette année, la majorité des personnes d'origine étrangère ne sont pas issues des pays d'Europe de l'Est, mais d'ailleurs (Afrique du Nord, Afrique noire, Iran, Azerbaïdjan, Chili, Belgique). Seules 6 personnes sur 77 sont originaires de Géorgie.

Parmi les personnes d'origine française, 45 personnes (soit 58%) sont strasbourgeoises. Puis 4 personnes d'origine alsacienne (Colmar, Goersdorf, Mutzig, Lingolsheim).

Les autres viennent de

- Marseille : 3
- Paris : 1
- Tarnos : 1
- Moutiers : 1
- Anonay : 1
- Sarlat : 1
- Macon : 1
- Montreuil : 1
- Avignon : 1
- Mayotte : 1

Les personnes issues de divers départements français sont soit des personnes à mode de vie itinérant, soit des personnes ayant rejoint Strasbourg suite à un « accident de la vie » tel que divorce et perte d'emploi, en quête d'opportunités nouvelles au sein du carrefour européen qui nourrit encore beaucoup de fantasmes de vie meilleure.

Toutes ces personnes argumentaient cette année leur choix par la quête d'un emploi.

Mais notre public manque souvent de qualification, d'expérience, de savoir-être ou de savoir-faire.

Nous sommes souvent amenés à l'orienter vers des modules de remise à niveau et de formations qualifiantes (par pôle emploi, AFPA etc.).

Répartition par niveau de scolarité :

Niveau de scolarité					
Jamais scolarisé	CEP	CAP-BEP	lycée	BAC	> BAC
6	27	19	3	10	6
7,70%	35%	24,50%	4%	13%	7,70%

24.5% des personnes ont été scolarisées jusqu'au niveau CAP-BEP.

13% déclarent avoir été jusqu'au BAC, en France ou à l'étranger.

7.70% ont étudié après le BAC

Mais autant s'avèrent analphabètes (les « gens du voyage ») ou illettrés (parfois des personnes d'origine étrangère, mais aussi des français déscolarisés trop tôt ou ayant été en difficulté familiale ou scolaire).

Nous rencontrons beaucoup de résistance de la part des personnes analphabètes, face à nos encouragements à entreprendre un apprentissage de la langue. Elles appréhendent l'inconnu et la difficulté, ou encore, du fait de la nécessité économique, souhaitent accéder directement à une situation d'emploi rémunéré, quelque soit cet emploi.

Répartition par type de logement :

Type de logement				
Chez un tiers particulier	Accédant à la propriété	Propriétaire	Locataire parc privé	Locataire parc public
42	0	0	0	0
54%	0	0	0	0

Type de logement			
Sans abri	Logement précaire, habitat de fortune	115/stabilisation	CHRS , résid sociale
2	16	9	2
2,50%	20%	11,60%	2,58%

54% de nos bénéficiaires sont provisoirement hébergés par des tiers, préférant dans ce cas se maintenir aussi longtemps que possible au sein d'un logement de type ordinaire comportant une relative promiscuité et une relative convivialité, souvent en surpeuplement mais avec des personnes de leur choix (compatriotes, amis, famille, connaissances,...) plutôt que de devoir subir la promiscuité en centres d'hébergement avec des inconnus.

20% des personnes se trouvent logées en abri de fortune.

Il peut s'agir d'une cabane de jardin, d'une tente, d'un entrepôt industriel désaffecté, d'un garage ou d'une cave, sommairement aménagés. Mais il s'agit également de personnes dormant dans leur camionnette ou leur voiture.

11.6% des personnes sont passées par les dispositifs d'hébergement d'urgence, toujours très saturés chaque hiver.

Leur situation avant d'accéder au RSA

situation antérieure au RSA		
Jamais travaillé	Travail régulier puis arrêt brutal	Alternance travail/chômage
25	6	41
32%	7,70%	53%

53% des bénéficiaires vivent la situation précaire d'alternance emploi/chômage
 32% n'ont jamais vraiment travaillé (lorsqu'ils sont jeunes, ou étrangers, ou appartenant à une population particulière -gens du voyage par exemple-).
 Parmi notre public, nous comptabilisons 81 % de demandeurs d'emploi officiels (déduction faite des personnes ayant des problèmes de santé physique ou mentale, ou des personnes ayant négligé de s'inscrire, ou étant provisoirement radiées des listes).

La mobilité des bénéficiaires

Mobilité			
collectif	permis de conduire	moyen de locomotion	difficultés de mobilité
61	12	7	5
78%	15%	9%	6,45%

78 % des personnes accompagnées sont dépendantes des transports collectifs pour leurs déplacements.

15% sont en possession du permis de conduire

Les rares « privilégiés » disposant encore de leur propre véhicule, l'utilisent généralement comme mode d'hébergement, et doivent faire face à des frais de carburant, d'assurances, et de réparations mécaniques fréquentes, qui leur compliquent bien souvent beaucoup leur quotidien.

Répartition des types de problématiques traitées

Types de problématiques traitées			
Administratives et d'accès aux droits	Gestion de la vie quotidienne	Accès et maintien au logement	Accès emploi formation
70	52	62	65
90%	67%	80%	83%

Types de problématiques traitées				
Accès aux soins, prise en charge santé	Illettrisme, analphabétisation	Connaissance monde du travail	Justice	Isolement social, familial
38	20	42	10	43
49%	26%	54%	13%	55%

b. L'accompagnement social

Les questions d'ordre administratif (90%)

Elles sont généralement à effectuer en priorité et concernent la quasi-totalité des bénéficiaires

Il s'agit de tâches formelles qui représentent un travail organisationnel et un temps considérables, en transversalité sur tous les sujets traités (déclaration de revenus, demandes de prestations, demandes d'accès aux assurances santé, demandes de RSA, rédaction de lettres de motivation, de CV, demandes de pensions de retraites, renseignement d'innombrables formulaires administratifs,...).

Les problématiques liées à la recherche d'emploi et de formation et connaissance du monde du travail (83% et 54%)

Elles ont été les plus importantes en nombre en 2010.

(Inscriptions au pôle emploi, évaluation des compétences, définition des objectifs, suivi des objectifs, rédaction de candidatures à l'emploi, orientation vers les partenaires professionnels de la réinsertion sociale et les prestataires en ce domaine, redynamisation, soutien psychologique, contrôle, travail sur les freins à l'emploi (santé, démobilisation, défaut de formation et de qualification ou de méthode de recherche d'emploi,...).

Un travail de collaboration incontournable s'est effectué avec les antennes « relais-emploi » chargées d'accompagner de façon personnalisée nos usagers dans leur parcours de réinsertion professionnelle.

Puis arrivent les problématiques liées au logement (80%)

(demandes d'intervention du Fonds de Solidarité Logement, candidatures auprès des bailleurs sociaux, instructions des accords collectifs départementaux, de la procédure DALO, demandes d'allocation logement, candidatures auprès des centres d'hébergements, résidences sociales, liaison avec le dispositif 115 et tout le réseau des partenaires traitant ces questions ,...)

Ce domaine d'intervention est particulièrement source de stress pour les bénéficiaires et les travailleurs sociaux, du fait de son caractère d'urgence la plupart du temps, et du fait de l'écart souvent négatif entre l'offre et la demande (en nombre, en type, ou d'un point de vue économique), surtout pour notre public désocialisé et économiquement faible.

Le parc locatif privé reste évidemment difficile d'accès à ce public.

Quand au parc public social, nous notons une légère amélioration des délais de proposition de location, grâce notamment à la procédure DALO.

Nous sommes toutefois parvenus à répondre à la demande avec un résultat somme toute encourageant de :

20 accès au logement

14 accès en centres d'hébergement ou résidences sociales

soit 45 % du nombre de dossiers contractualisé.

Le dispositif du Fonds de Solidarité pour le Logement nous est toujours d'une grande aide dans tous les cas.

De même, soulignons l'intérêt de l'ouverture du village de « Chalets des berges de l'Ain » ADOMA, qui a pu accueillir 2 de nos situations condamnées jusqu'ici à rester exclues du dispositif d'hébergement d'urgence ordinaire.

(Ce village représente une belle sortie d'impasse possible pour nos usagers les plus en difficulté, et un bel exemple de moyen de travail adapté pour les travailleurs sociaux).

Sur les 49% de problématiques liées à la santé, nous avons pu distinguer :

Problématiques de santé		
Probes physiques et physiologiques	Souffrances psychiques	Pbes d'addictions
27	31	23
35%	40%	30%

Les problèmes de santé (tous types confondus) restent une des causes majeures de la désocialisation, et un des freins majeurs à la réinsertion.

Il peut s'agir de pathologies psychiatriques telles que des schizophrénies, ou psychoses ; mais également d'addictions à l'alcool, aux drogues dures, amphétamines etc.

Dans ces cas nous travaillons dans la mesure du possible en collaboration avec les services médicaux et associations d'accueil spécialisés.

c. Conclusion

La problématique de l'isolement social et de la marginalisation concerne bien sûr la totalité des personnes que nous avons accueillies en 2010.

Mais 55% de façon plus particulière (notion d'urgence accrue, ou du fait de l'accumulation de plusieurs problématiques différentes, ou encore du fait de fragilités plus nombreuses ou plus importantes chez certaines personnes que chez d'autres)

Nos services d'accueil de jour et de RSA représentent ici une réponse selon nous appréciable et très nécessaire.

A partir des besoins constatés et de l'échelle de valeurs humaines qui nous est propre, nous permettons en effet à notre public de bénéficier au jour le jour d'un espace d'accueil, d'écoute et de prise en charge privilégié, adapté à son caractère marginal.

Ce qui permet de soulager une tension personnelle et sociale évidentes dans le cas de nos personnes sans domicile, dans la limite des moyens qui nous sont attribués ; moyens que, pour toutes les raisons exposées, nous espérons voir renouvelés et optimisés...

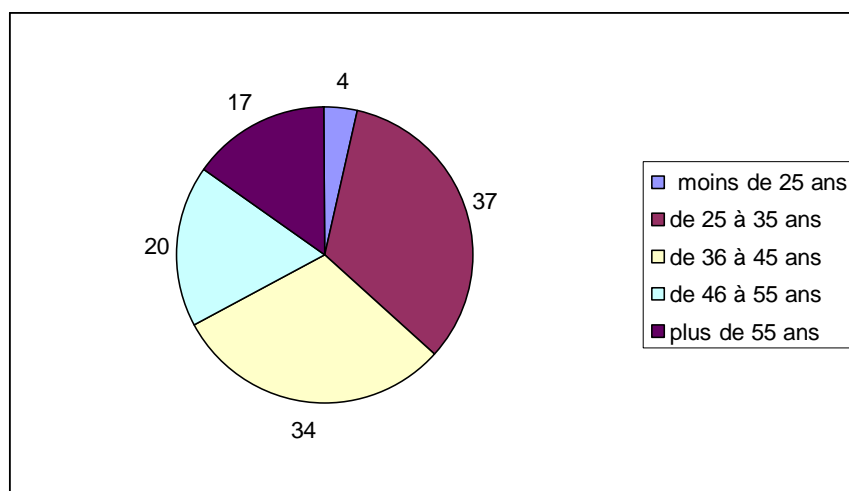
B. Public ayant un domicile accueilli au 6, rue des Imprimeurs à Strasbourg et au 45, rue Principale à Schiltigheim

En 2010, nous avons accompagné 102 allocataires et leurs familles, ce qui représente 111 adultes et 89 enfants.

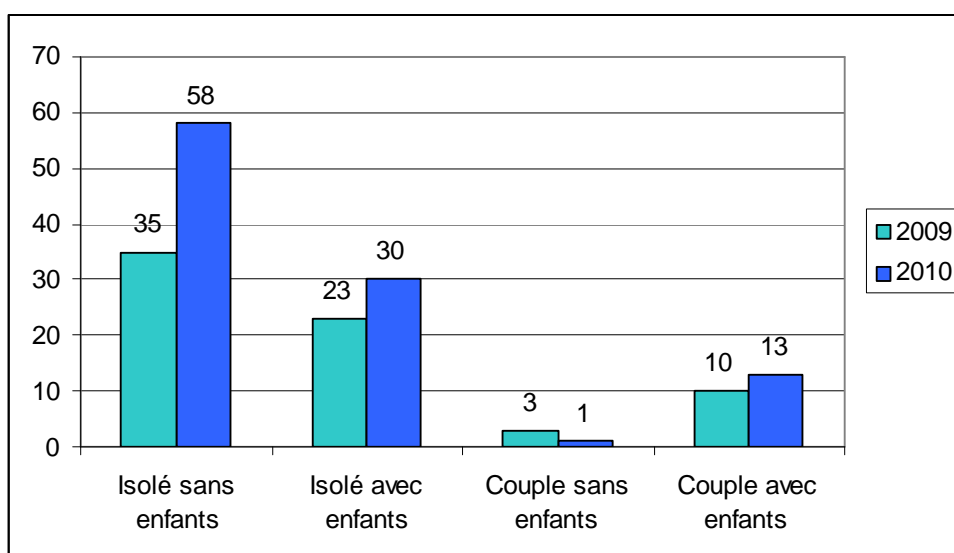
Nous avons débuté 54 nouveaux accompagnements. Ce chiffre est élevé par rapport à 2009 (28 entrées), du fait de la mise en place du nouveau cahier des charges, et de la nécessité d'augmenter le nombre de nos dossiers pour arriver à notre nouvelle capacité d'accueil (80 suivis mensuels au lieu de 35).

a. Profil du public accompagné

Age : La majorité des personnes rencontrées se situe entre 25 et 45 ans (69,6 %).



Situation familiale



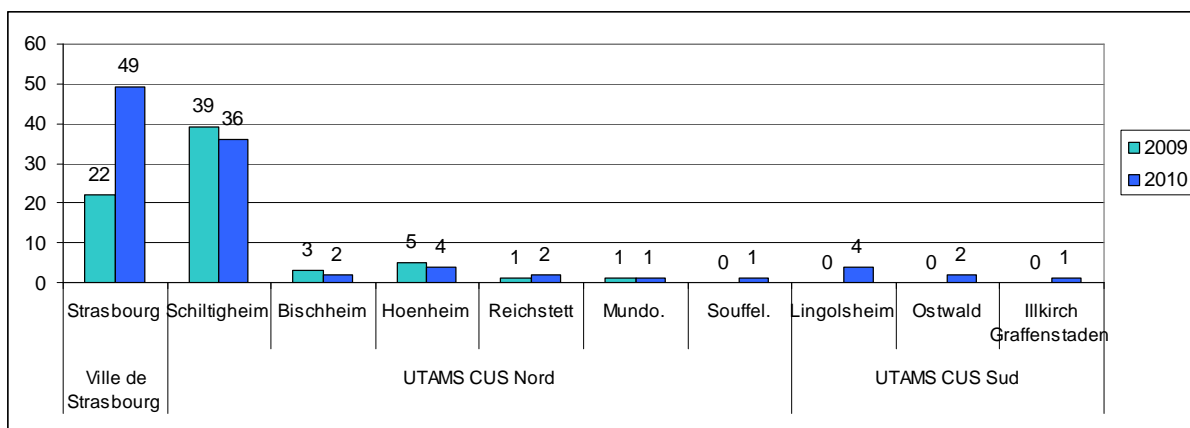
La plus grande part de notre public est isolé (57 %), avec toujours une majorité d'homme seul (41 %).

42 % des ménages ont des enfants à charge. Cette année nous avons comptabilisé 89 enfants, dont 21 de plus de 16 ans.

Communes d'habitation

Début 2010, nous avons élargi notre territoire d'intervention au secteur de l'UTAMS CUS Sud et à l'Unité Territoriale Ouest/Sud Ouest pour la ville de Strasbourg.

Cette ouverture, nécessaire pour atteindre la nouvelle capacité d'accueil, a demandée un temps de découverte de ces nouveaux territoires en termes de partenariat, d'infrastructures et de dispositifs.

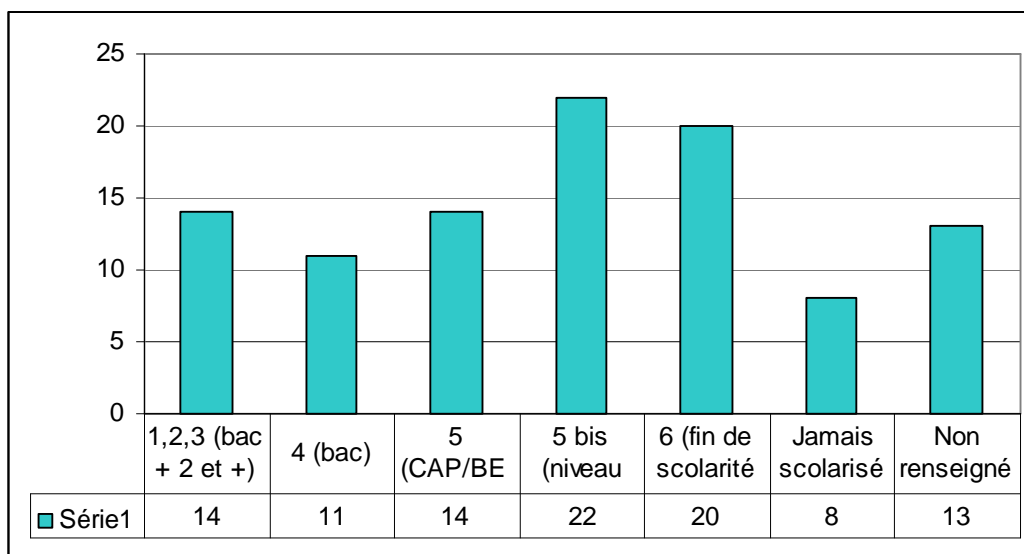


En 2010, nous avons eu une forte augmentation du nombre d'accompagnements pour le territoire de la ville de Strasbourg, avec 49 accompagnements au lieu de 22 en 2009.

L'UTAMS CUS Nord regroupe 13 communes. En 2010, nous sommes intervenus auprès de personnes habitant sur 6 communes différentes, pour un total de 46 accompagnements sur ce secteur.

L'UTAMS CUS Sud regroupe 14 communes. Cette année, nous sommes intervenus auprès de personnes habitant dans 3 d'entre elles, pour un total de 7 accompagnements.

Niveau d'étude



Le niveau d'étude des personnes rencontrées est assez variable, nous avons pu constater une grande diversité des parcours : de la non-scolarisation pour certains à des personnes titulaires de Bac + 4.

Toutefois, nous constatons une part plus importante de personnes ayant un niveau CAP (21,56 %) ou s'étant arrêté à la scolarité obligatoire (19,60 %).

Mobilité

La grande majorité des personnes rencontrées se déplacent en transport en commun (68,62 %). 11,76 % possède une voiture, 8,82 % se déplacent en vélo ou à mobylette, 2,94 % à pied, et une personne peu autonome, est véhiculée par son entourage.

Le dispositif du RSA propose des droits connexes pour faciliter la mobilité. A chaque début d'accompagnement, nous vérifions auprès des personnes si elles connaissent leurs droits et s'ils sont mis en place.

24,5 % des personnes rencontrées ont le permis de conduire, 48 % d'entre elles possèdent un véhicule.

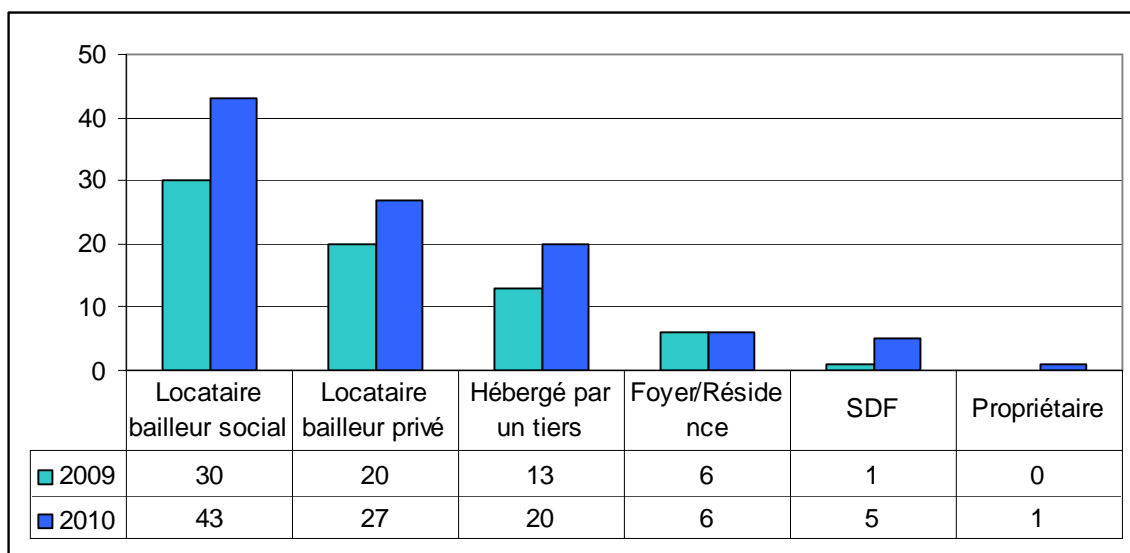
42 % des personnes rencontrées n'ont pas le permis de conduire. L'accès à une aide pour le financement du permis de conduire, est une question régulièrement abordée par le public. Le coût du permis est souvent trop élevé par rapport à leur budget. Il nous est possible de solliciter une aide financière auprès du Conseil Général, que dans le cas d'une reprise effective d'emploi.

Au courant de l'année, deux personnes étaient engagées dans la démarche. Elles avaient pu se le financer n'ayant pas de charge de loyer.

b. L'accompagnement social

Les champs d'intervention :

Le logement



En 2010, comme pour les années précédentes, le logement reste une des problématiques les plus abordées dans l'accompagnement social. Il peut s'agir de plusieurs types de demandes :

- la volonté d'accéder à un logement,
- un projet de relogement,
- un maintien dans les lieux suite à impayés de loyer,
- une amélioration du cadre de vie.

Cette année nous avons rencontré 25 personnes sans logement, 80 % d'entre elles étaient hébergées chez un tiers, les 20 % restant étaient sans domicile fixe.

Des personnes ayant un logement (77), 31 souhaitaient un relogement. Il s'agit de trouver une solution plus adaptée au budget, ou à la composition familiale. Bien souvent les personnes évoquent des logements trop petits, des loyers trop onéreux ou encore des logements mal isolés, humides ... ce qui peut peser lourd sur les charges d'énergie.

Souvent à l'entrée en accompagnement social, tout est à entreprendre ; selon les demandes et les situations, nous sommes amenés à engager différentes actions :

- inscriptions et suivi du renouvellement des demandes auprès de bailleurs sociaux,
- établissement de formulaire d'ACD,
- soutien pour la sollicitation de la commission de médiation dans le cadre de la loi DALO,

- orientation vers le Bureau d'Accès au Logement, pour une recherche de logement dans le privé,

- orientation vers les mairies pour un appui logement,

- sollicitation des dispositifs type logement d'insertion, CHRS, IOBEL, résidences sociales ADOMA.

Au courant de l'année, 13 ménages ont pu accéder à un logement.

Pour 5 d'entre eux, il s'agissait de ménages dépourvus de logement, avec qui nous avons sollicité le DALO. Ils avaient tous été reconnus prioritaires à l'accès à un logement.

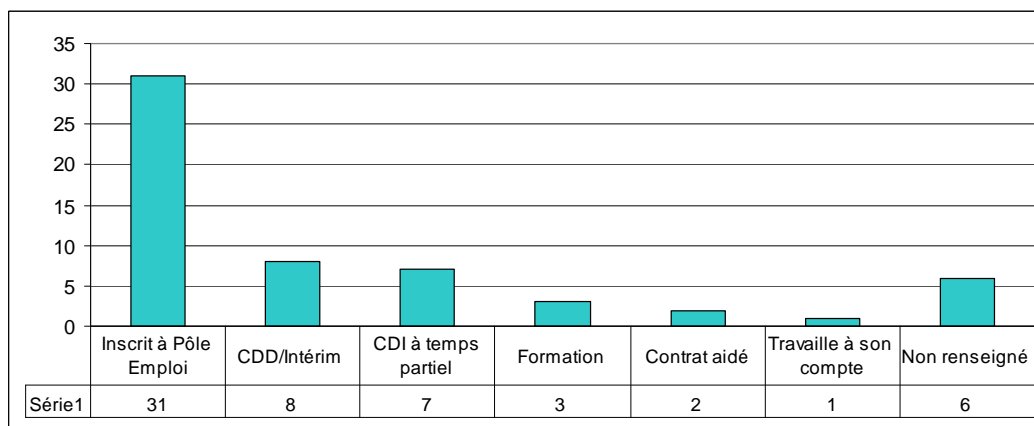
Les 8 autres accès concernaient des relogements.

Dans tous les cas, nous avons été amenés à instruire une demande d'aide financière auprès du Fonds de Solidarité Logement., pour les frais liés à l'installation (dépôt de garantie, participation au premier loyer, cautionnement, assurance habitation ...).

Nous avons également instruit 5 demandes de « Maintien dans les lieux » auprès du Fonds de Solidarité Logement. Il s'agissait de personnes en difficultés financières ayant accumulées des impayés de loyer, qui menaçaient leur maintien dans le logement.

L'insertion professionnelle

L'accès à un emploi ou à une formation ne constitue pas l'axe prioritaire pour 43,13 % des personnes rencontrées. Pour la plupart il s'agit de personnes n'ayant pas une situation favorable à l'accès à un emploi : problèmes de santé, situation locative instable, difficultés dans la langue française, mode de garde inexistant ... Dans le cadre de l'accompagnement social, nous travaillons donc sur la levée de ces différents freins.



Toutefois nous notons qu'au courant de l'année 2010, 52 personnes étaient engagées dans des démarches d'insertion professionnelle. Ils étaient 20 à avoir occupé un emploi, ou à avoir participé à une formation. 1 personne travaillait à son compte.

La santé

53 % du public étaient concernés par des problèmes de santé. Ils peuvent être de plusieurs ordres : physiques, de dépendance ou encore psychologiques.

La santé est souvent un élément évoqué par la personne, ou repéré par le travailleur social, comme un frein dans les différentes démarches d'insertion.

72 % des personnes concernées par des soucis de santé ont engagé des démarches : soins, sollicitation de la MDPH, prise de rendez-vous au RESI ou auprès du Médecin de Main d'œuvre du Pôle Emploi.

19 personnes ont sollicité la MDPH, 5 ont obtenues l'Allocation Adulte Handicapé, 4 une Reconnaissance Travailleur Handicapé.

En 2010, nous avons continué à participer au groupe d'analyse des pratiques de l'ARSEA. 12 réunions ont été organisées au long de l'année. Ces temps permettent à chaque travailleur social d'exposer une situation, et par la même de prendre du recul sur l'accompagnement social mené. Le retour des autres professionnels est souvent riche et permet de trouver de nouvelle piste pour la poursuite de l'accompagnement.

Le budget

43 % des ménages rencontrés nous ont sollicités pour une intervention. Les difficultés d'ordre financière résultent le plus souvent de dépenses imprévues (facture importante d'énergie, changements d'appareils électroménagers, frais complémentaires liés à des dépenses de soins, ...). Selon les situations et l'objet de la demande, nous pouvons faire appel à différents dispositifs : demande d'aides au CCAS, à l'épicerie sociale, auprès d'organismes caritatifs, auprès de la CAF ou encore du Conseil Général.

Ce sont des demandes d'aides ponctuelles en vue de stabiliser la situation budgétaire.

Pour les personnes dont les charges courantes sont trop élevées par rapport à leurs ressources, ou qui rencontrent des difficultés de gestion de leur budget, un autre type d'intervention est alors nécessaire, telle que la mise en place d'une action éducative budgétaire, l'établissement d'un dossier auprès de la Banque de France, ou encore la proposition d'une mesure de tutelle.

Le budget est régulièrement source de frustration du fait de la faible marge de manœuvre ne permettant pas aux personnes de faire face à des dépenses imprévues.

Les démarches administratives

48 % des personnes nous ont sollicités pour un soutien dans leurs démarches administratives. Il peut s'agir :

- de rétablir ou faire valoir des droits,
- d'aide à la rédaction d'un courrier,
- de lecture et d'explication de documents administratifs,
- de remplir un dossier,
- d'un accompagnement physique dans les démarches.

25,49 % des personnes rencontrées connaissent des difficultés en langue française, à l'écrit ou à l'oral. Elles nous sollicitent donc régulièrement pour un soutien dans toutes les démarches entreprises.

Les enfants

42 % des ménages rencontrés avaient des enfants à charge, ce qui représentait 43 familles. 69,76 % d'entre elles sont monoparentales.

Nous ne rencontrons pas systématiquement les enfants, toutefois, nous accordons toujours une attention particulière à leurs situations.

Notre intervention peut se décliner sous plusieurs formes, selon nos observations ou les demandes des parents :

- orientations vers des services spécialisés (P.M.I., A.E.M.O., ...),
- aides financières pour permettre des activités de loisir, ou culturelles,
- lien avec les établissements scolaires,
- information sur les dispositifs existants.

L'insertion sociale

En 2010, 21 personnes étaient engagées dans une action d'insertion sociale :

11 ont participé à un atelier de redynamisation d'Entraide le Relais, de l'association l'Atelier, du CLAPEST, ou de l'association Antenne,

6 ont suivi des cours de français en centre socioculturel ou auprès de l'association Contact et Promotion ou encore à l'association Plurielles,

4 étaient activement engagés dans du bénévolat.

Les actions d'insertion sociale permettent souvent à des personnes isolées et/ou éloignées de l'emploi de reprendre goût aux contacts sociaux, de refaire des projets d'emploi ou de vie, de retrouver une place. Souvent les personnes expriment leur désir de retrouver une utilité sociale.

C'est toutefois fréquemment un travail de longue haleine que d'amener quelqu'un vers une action de ce type. Ainsi, il faut prendre le temps dans le cadre de l'accompagnement et en laisser à la personne pour trouver l'action qui sera la mieux adaptée à sa situation, ses projets, ...

Comme nous le précisons plus haut, 25,49 % du public éprouve des difficultés en français. Dans le cadre de l'accompagnement, nous mettons alors l'accent sur des actions favorisant l'apprentissage ou une remise à niveau en français. Nous sommes donc régulièrement amenés à orienter les personnes vers différents types d'action selon leurs besoins :

- positionnement linguistique à l'ESCAL,
- centre socioculturel ou autres associations proposant des cours de français,
- Ateliers de Pédagogie Personnalisée au GIP ou à Réforme.

Le but étant qu'elle puisse retrouver une certaine autonomie dans les démarches de la vie courante.

Modalités d'interventions liées à l'accompagnement social

Dans le cadre de l'accompagnement social, nous rencontrons systématiquement le public de manière individuel. Les rencontres peuvent être de plusieurs types :

- entretien au bureau,
- visite à domicile,
- accompagnement physique lors de démarches extérieures.

Nous disposons de deux lieux d'accueil pour les entretiens au bureau :

45 rue Principale à Schiltigheim, pour le public de l'UTAMS CUS Nord,
6 rue des Imprimeurs à Strasbourg, pour le public de Strasbourg et de l'UTAMS CUS Sud.

En 2010, 856 temps individuels ont été programmés avec le public :
798 entretiens au bureau (506 effectifs),
53 visites à domicile (43 effectives),
5 accompagnements physiques (5 effectifs).

D'autre part, nous pouvons être amenés à participer à des rencontres à 3 (public/partenaire) ou à des réunions de synthèse (partenaires). En 2010, 18 temps de ce type ont été programmés (13 effectifs).

Modalités d'interventions liées au dispositif du RSA

Parallèlement à notre mission d'accompagnement social, nous participons au fonctionnement du dispositif RSA.

Ainsi, depuis septembre 2007, nous intervenons lors de réunions d'information collective RSA organisées par le Conseil Général et la Ville de Strasbourg. Il s'agit d'un temps d'information obligatoire à l'attention des nouveaux entrants dans le dispositif. A l'issue de l'information, chaque personne est rencontrée individuellement pour établir son premier contrat d'engagement. C'est à ce moment là que nous intervenons avec les autres partenaires du territoire.

En 2010, nous avons participé à 14 de ces réunions.

Nous nous rendons également régulièrement aux CTRSA, instances décisionnelles chargées de l'orientation du public vers le premier référent, des changements de référent, des convocations ou dérogations étudiantes.

En 2010, nous avons participé à 19 CTRSA.

Enfin, nous avons été invités à 4 réunions d'information à l'attention des professionnels sur les évolutions du dispositif RSA.

Sorties de l'accompagnement social

Au courant de l'année, nous avons mis fin à 23 accompagnements :

- 9 personnes ont eu une fin de droit RSA, suite à l'ouverture d'autres droits sociaux : 5 ouvertures d'AAH, 3 à la retraite/ASPA, 1 à l'ARE,
- 5 personnes ont été orientées vers un accompagnement professionnel,
- 4 personnes ont été réorientées vers un autre référent social,
- 2 personnes sont sorties du périmètre des droits et devoirs RSA suite à la reprise d'un emploi,
- 2 personnes ont été incarcérées,
- 1 personne a quitté la France,
- 1 accompagnement a pris fin suite aux problèmes de comportement de la personne.

c. Formations / accueil de stagiaires

Formation / Information

En 2010, la Conseillère en Economie Sociale et Familiale a pu bénéficier d'une formation d'une semaine sur la réforme de la protection de l'enfance.

Cette démarche a été motivée par le fait que les ménages avec enfants représentent une part importante du public rencontré. D'autre part, dans le cadre de la loi RSA, le public

auparavant bénéficiaire de l'API allait être concerné par le contrat d'engagement, et donc orienté vers les différents accompagnements, sociaux entre autre.

Il semblait donc important de pouvoir acquérir les connaissances nécessaires à la compréhension des dispositifs et des enjeux de la protection de l'enfance. Ceci pour pouvoir repérer/évaluer les situations, et surtout pour accompagner au mieux les familles en demande d'aide par rapport à l'éducatif.

Une partie du travail consiste également à se tenir régulièrement informé des évolutions des différents dispositifs ou des actions proposées par d'autres partenaires. Nous essayons donc de nous aménager un petit temps pour participer à des temps d'information ou de visites de structures, comme :

- matinées CODELICO : deux séances sur l'organisation de la Justice,
- rencontre du service de médiation familiale de l'Etage,
- visite du village ADOMA « Les Berges de l'Ain ».

Accueil d'étudiants

En 2010, suite à l'entrée en vigueur du nouveau cahier des charges et des changements que cela impliquait, nous avons fait le choix de ne pas accueillir d'étudiants en stage.

Par contre, nous avons été amenés à rencontrer en entretien unique 8 étudiants nous ayant sollicité dans le cadre de leur découverte des structures/dispositifs, ou de leurs écrits. Il s'agissait pour la plupart d'étudiants en travail social (AS, ES ou CESF).

d. Conclusion

2010 a été une année riche en changements liés à l'application du nouveau cahier des charges de l'accompagnement social.

Passer de 35 à 80 accompagnements mensuels a demandé une nouvelle organisation au quotidien, et la mise en place de nouveaux outils de gestion. Il était également nécessaire de trouver un nouveau rythme autant satisfaisant pour le professionnel que pour le public accompagné.

En effet, au-delà des changements techniques liés à l'augmentation de la charge de travail, il était primordial pour nous de maintenir une certaine « qualité » d'accompagnement.

Nous avons toujours défendu la notion de temps pour permettre la construction d'une relation de confiance, la connaissance des personnes, la compréhension et la prise en charge de leurs parcours individuels.

Nous sommes amenés à rencontrer un public large et varié dans leurs problématiques, leurs demandes, leurs situations. Ainsi, chaque personne à un parcours et des projections individuelles et de ce fait chaque accompagnement est unique dans sa mise en œuvre.