



## **ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DANS LE CADRE DU RSA**

24 rue Saint Louis  
67000 Strasbourg  
Tel : 03 88 24 90 64

6 rue des imprimeurs  
67200 Strasbourg  
Tel : 03 88 10 34 47

Mail : [rsa@entraide-relais.fr](mailto:rsa@entraide-relais.fr)

# **RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019**

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89

e-mail : [secretariat@entraide-relais.fr](mailto:secretariat@entraide-relais.fr) internet : [www.entraide-relais.fr](http://www.entraide-relais.fr)

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –  
Code APE 8790B



# Sommaire

<b>1</b>	<b>PRESENTATION DU SERVICE, SPECIFICITES, PRESTATIONS PROPOSEES</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DU PUBLIC DIT « SPECIFIQUE »</b> .....	<b>4</b>
2.1	Profil du public accompagné .....	4
2.1.1	Données statistiques .....	4
2.2	L'accompagnement social.....	7
2.2.1	La contractualisation .....	7
2.2.2	Les difficultés à résoudre en lien avec le cahier des charges .....	9
2.3	Modalités d'intervention .....	14
2.4	Entrées/Sorties .....	14
<b>3</b>	<b>L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DU PUBLIC DIT « NON SPECIFIQUE »</b> .....	<b>15</b>
3.1	Profil du public accompagné .....	15
3.1.1	Données statistiques .....	15
3.2	L'accompagnement social.....	20
3.3	Les modalités d'intervention.....	22
3.4	Entrées/Sorties/Secteurs géographiques .....	24
<b>4</b>	<b>PERSPECTIVES 2020</b> .....	<b>27</b>



## 1 PRESENTATION DU SERVICE, SPECIFICITES, PRESTATIONS PROPOSEES

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.

Ainsi, elle a un agrément, lui permettant :

- D'instruire les demandes administratives de l'allocation,
- De mettre en œuvre un accompagnement social,

Notre cadre d'intervention est défini par un cahier des charges établi par le Conseil Départemental, avec qui nous avons signé une convention portant sur le financement de deux ETP de travailleurs sociaux pour une capacité d'accompagnement mensuelle de 130 personnes.

D'une part, nous accompagnons un public dit « spécifique », 50 personnes par mois, au sein de l'Accueil de jour, situé 24 rue Saint-Louis à Strasbourg. Il s'agit de personnes sans domicile fixe, ayant une domiciliation administrative auprès de l'association.

En 2019, cette mission a été assurée par trois travailleurs sociaux du fait d'une réorganisation du service suite à des changements de poste en interne :

Marion HORNECKER, Nathalie GINDER et Soumia MAJID.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, la mission est à nouveau assurée par un seul travailleur social à temps plein : Soumia MAJID, assistante sociale.

D'autre part, nous accompagnons un public dit « non spécifique », 80 personnes par mois. Il s'agit de personnes cumulant des problématiques sociales, dont la situation nécessite un accompagnement social régulier. Les personnes sont accueillies au 6 rue des Imprimeurs à Strasbourg.

En 2019, la mission a été assurée par deux travailleurs sociaux :

Corinne CLODY et Soumia MAJID.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, la mission est à nouveau assurée par un seul travailleur social à temps plein : Corinne CLODY, éducatrice spécialisée.

## 2 L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DU PUBLIC DIT « SPECIFIQUE »

### 2.1 Profil du public accompagné

Au 1<sup>er</sup> janvier 2019, 54 personnes étaient rencontrées dans le cadre de l'accompagnement social. Au courant de l'année, 38 personnes ont été orientées vers le service :

**- 26 personnes sont entrées en accompagnement social contractualisé,**

**- 12 personnes n'ont pas intégré le dispositif d'accompagnement :**

- 6 personnes ne sont pas venues aux rendez-vous pour être domiciliées,

- 2 personnes ont été orientées vers un autre référent social,

- 1 personne travaillait et était donc hors périmètre des devoirs de contractualisation,

- 1 personne était en attente de mutation de son dossier CAF dans le Bas-Rhin,

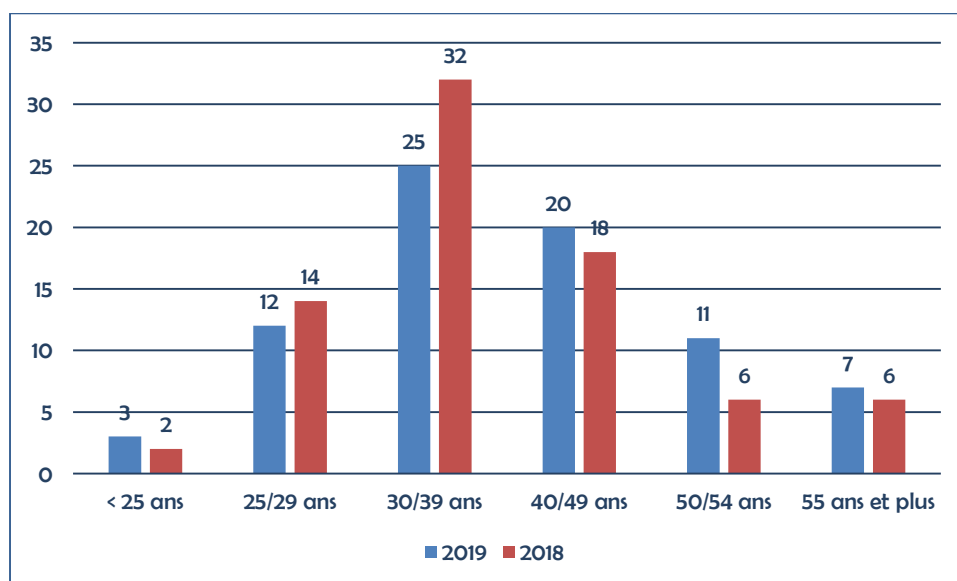
- 2 personnes étaient en attente du traitement de leur demande de RSA et seront rencontrées en janvier 2020.

#### 2.1.1 Données statistiques

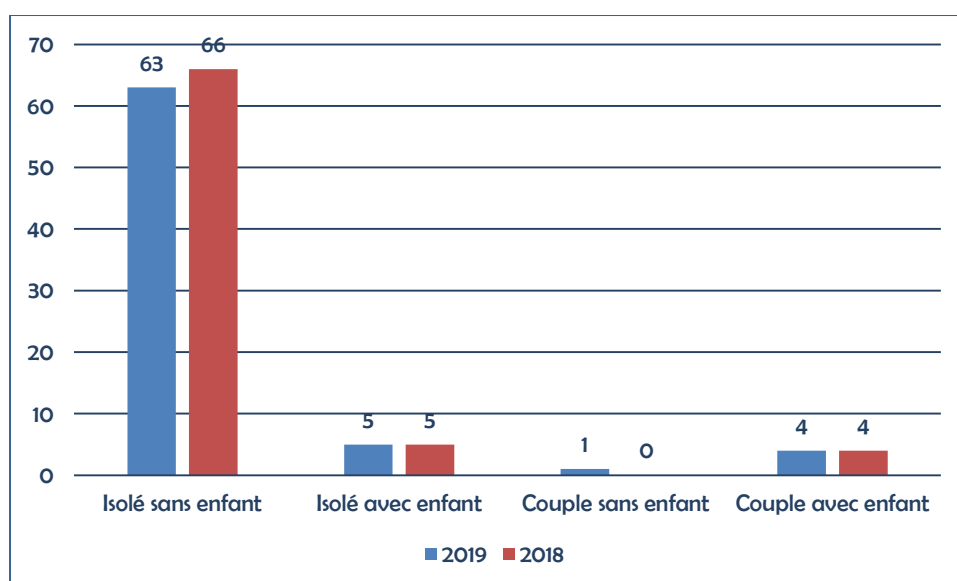
Les statistiques concernent les personnes rencontrées au moins une fois en entretien. Dans l'ensemble, nous constatons que les statistiques sont relativement similaires d'une année à l'autre.

En 2019, nous avons accompagné 73 ménages soit 78 adultes (59 hommes et 19 femmes) et 22 enfants.

#### Tranches d'âge :



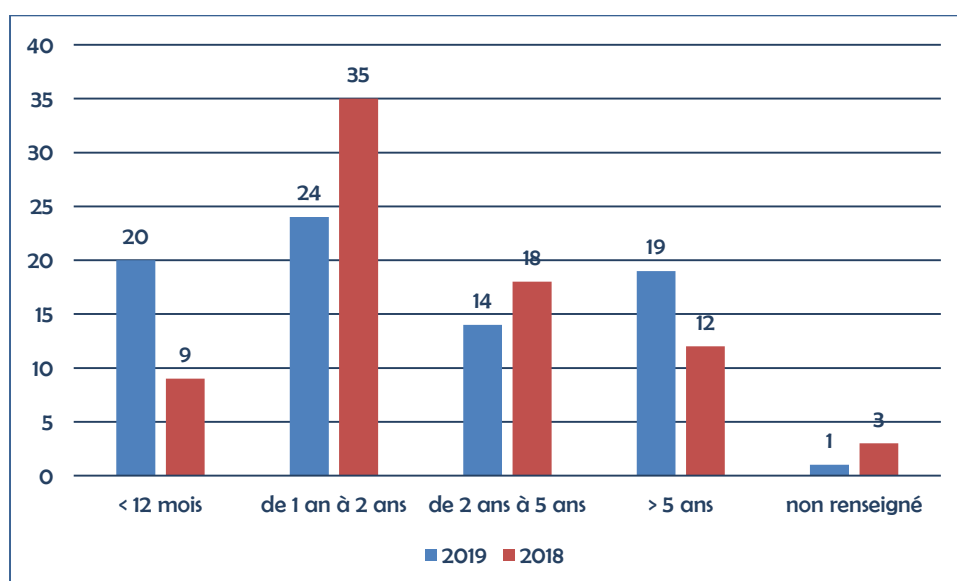
## Situations familiales :



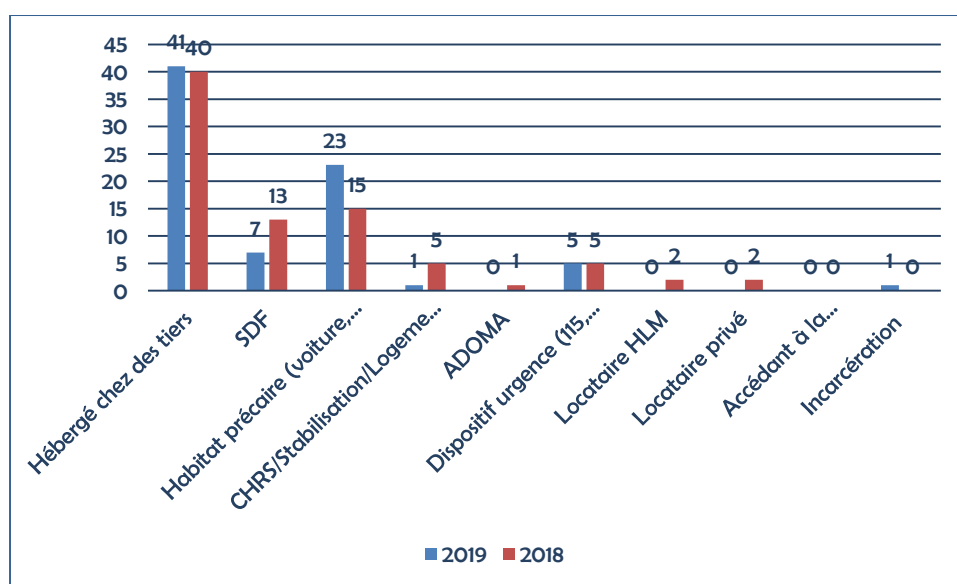
La plus grande part de notre public est isolée (93 %), avec toujours une majorité d'homme (76 %). Toutefois, en 2018 nous notions une augmentation des femmes. En 2019, elles représentent 24 % des personnes que nous avons accompagné, soit le même taux que l'année précédente.

Très peu de ménages ont des enfants à charge (12%). Nous avons comptabilisé 22 enfants à charge, dont 5 de plus de 16 ans.

## Ancienneté dans le dispositif :



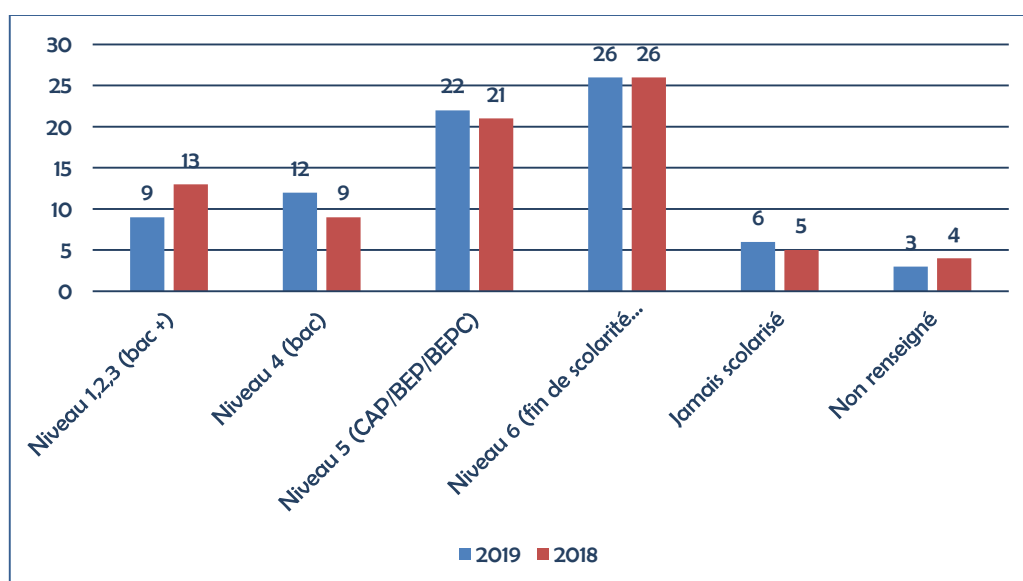
**Logement :** (situation à l'entrée en accompagnement social ou au 01/01/2019)



La problématique principale de notre public, à l'entrée en accompagnement social, est l'absence de logement propre. Ainsi, la majorité des personnes rencontrées ont bénéficié d'une domiciliation administrative auprès de notre service d'Accueil de jour.

Rares sont les personnes qui ont une solution stable, souvent elles alternent entre hébergement chez des tiers, habitat précaire, dispositifs urgence. Cette instabilité rend difficile toutes démarches entreprises, qu'elles soient d'ordre social ou professionnel.

**Niveau d'étude :**





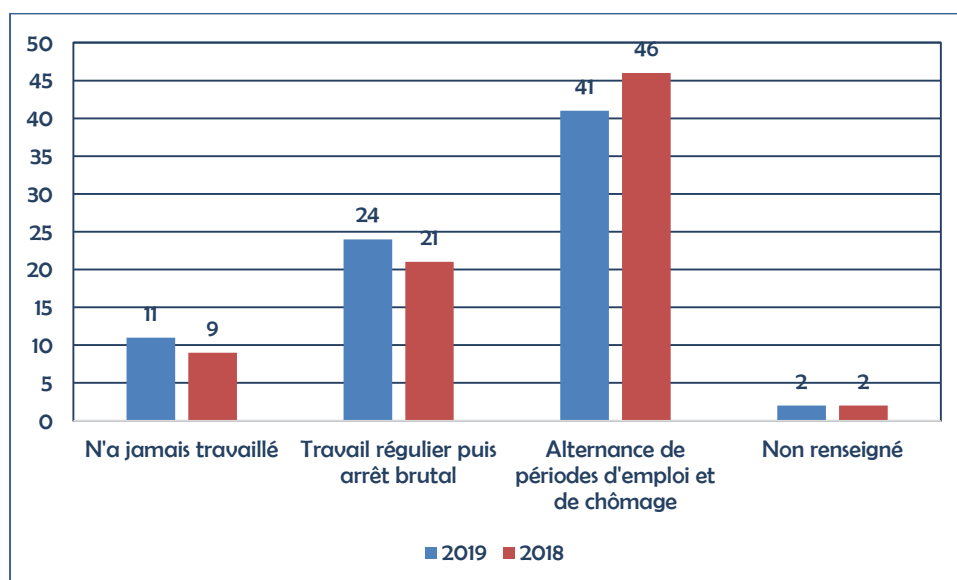
Le niveau d'étude des personnes rencontrées est assez variable, nous avons pu constater une grande diversité des parcours : de la non-scolarisation pour certains à des personnes titulaires de Bac + 4.

En 2019, la part des personnes ayant un niveau 6 (fin de scolarité obligatoire) est la même qu'en 2018 et représente une nouvelle fois la majorité des situations avec 33 %.

Le faible niveau de formation peut freiner l'accès à un emploi.

Il est à noter que 33 personnes ont suivi leur scolarité dans leurs pays d'origine. 9 d'entre elles ont un niveau supérieur au Bac. Les diplômes obtenus n'ont généralement pas d'équivalence en France et ne leur permettent donc pas une insertion professionnelle dans leur domaine d'étude.

### **Situation par rapport à l'emploi à l'entrée en accompagnement social :**



Nous constatons que peu de personnes ont connu une insertion professionnelle durable avant leur entrée en accompagnement. Ainsi, 52 % d'entre elles ont alterné périodes d'emploi et de chômage.

L'arrêt brutal d'une activité professionnelle résulte généralement d'un accident de la vie : séparation, perte de logement, soucis de santé.

## **2.2 L'accompagnement social**

### **2.2.1 La contractualisation**

L'établissement du premier contrat d'engagement et son renouvellement sont des étapes importantes dans le cadre de l'accompagnement social. Ces temps ponctuent

l'accompagnement et permettent un travail de bilan et d'évaluation de l'accompagnement engagé.

Pour rappel :

Le contrat d'engagement est signé entre la personne, bénéficiaire du RSA et le Conseil Départemental. C'est une démarche obligatoire dans le cadre du RSA.

Lors de l'élaboration du 1<sup>er</sup> contrat, il s'agit avant tout de :

- faire un bilan diagnostic de la situation,
- informer la personne sur le dispositif du RSA, ses droits et ses devoirs, les différents parcours d'insertion,
- expliquer l'accompagnement social proposé.

Le bilan diagnostic résulte d'un point fait en profondeur sur le parcours de la personne, sa situation actuelle et ses attentes. Pour cela nous utilisons l'outil « Mon parcours » du Conseil Départemental. Ce premier temps, nous permet, en accord avec la personne, de définir le parcours d'insertion le plus adapté à ses attentes et d'établir le 1<sup>er</sup> contrat.

Lors du renouvellement du contrat d'engagement, celui-ci devient alors un outil qui permet de faire un bilan de la situation, de constater et valoriser le chemin parcouru et surtout pour la personne de redéfinir ses priorités pour les mois à venir.

Souvent l'écriture du contrat est un moment difficile pour les personnes, qui ne savent pas toujours mettre des mots sur leurs projets ou encore les hiérarchiser. Nous sommes alors là pour les aider à formuler un projet réaliste et prioriser les actions ; il ne s'agit pas d'écrire le contrat à leur place, mais bien de les accompagner dans son écriture.

**En 2019, nous avons pu contractualiser avec 70 personnes, soit un taux de contractualisation de 90 %.**

## **2.2.2 Les difficultés à résoudre en lien avec le cahier des charges**

Nous développerons ici les difficultés les plus représentées dans le cadre de l'accompagnement social. Elles peuvent être cumulatives.

### **Difficultés administratives et d'accès aux droits :**

En 2019, 98,7 % des personnes rencontrées nous ont également sollicités pour une élection de domicile au courant de l'année.

93% des personnes ont demandé 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.

Nous constatons une part de soutien dans les démarches numériques en augmentation : actualisation Pôle Emploi, Déclaration de Ressources Trimestrielles, prises de rendez-vous à la Préfecture, commande d'actes d'état civil...

De plus en plus de démarches administratives doivent se faire exclusivement par voie numérique. Si cela peut représenter un gain de temps, pour une partie de notre public qui est en difficulté avec l'utilisation de l'outil informatique, c'est également synonyme de perte d'autonomie. Nous sommes alors amenés à proposer aux personnes de participer aux ateliers Droit d'Accès au Numérique (DAN) organisés par l'Accueil de jour de l'association.

### **Illettrisme/analphabétisme :**

19 % des personnes rencontrées sont concernées par des difficultés de maîtrise de la langue française. Les niveaux sont très disparates. Charge alors au travailleur social d'évaluer le niveau de compréhension et d'adapter son intervention à chaque personne.

Sur les 15 personnes concernées :

- 6 personnes maîtrisent relativement bien l'oral, mais sont moins à l'aise avec l'écriture et la lecture. Généralement, il est possible de mener un entretien sans grande difficulté.

- Pour 4 autres personnes le niveau de compréhension et d'expression est déjà plus faible, et ne permet pas un échange fluide. Il s'agit alors de reformuler et de simplifier au plus les explications données. Selon la démarche, la présence d'un tiers pour la traduction est nécessaire.

- Enfin pour les 5 personnes restantes, l'entretien ne peut se faire si la personne vient seule.

L'appel à des traducteurs professionnels ayant un coût, cette solution reste limitée. Nous comptons donc généralement sur l'entourage des personnes. Cette solution n'est pas satisfaisante et peut même dans certaine situation devenir problématique. En effet, certains tiers ne se montrent pas neutres et vont même jusqu'à faire de l'ingérence dans l'accompagnement social. Ces situations peuvent donc rapidement devenir sources de malentendus et de tensions.

### **Accès au logement et son maintien :**

En 2019, 55 personnes souhaitaient abordées la question du logement et engager des démarches pour l'accès à une solution stable.

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

- Inscription et suivi du renouvellement des demandes auprès de bailleurs sociaux : pour 34 personnes,

- Demande d'appui dans le cadre des Accords Collectifs Départementaux : pour 6 personnes,

- Demande d'Accompagnement Vers le Logement : pour 3 personnes,

- Demande d'hébergement auprès du SIAO : pour 9 personnes,

- Demande auprès d'ADOMA : pour 9 personnes.

D'autre part, 9 personnes recherchaient également un logement dans le parc privé.

Les démarches peuvent être cumulatives.

16 ménages se sont vu proposer une solution d'hébergement ou de logement au courant de l'année.

- 15 ont abouti :

- 5 ménages ont accédé à un dispositif d'hébergement ou de logement accompagné : CHRS Antenne, Appartement Thérapeutique ALT, CHRS Horizon Amitié et logement d'insertion ARSEA-GALA,

- 7 ménages ont accédé à un logement social,

- 3 ménages ont accédé à un logement privé.

Dans les cas d'accès à un logement HLM ou à un logement dans le privé, 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, cautionnement, assurance habitation, frais d'ouverture des compteurs d'énergie...) ainsi qu'auprès de la Ville pour une aide à l'ameublement.

- 1 n'a pas abouti :

La personne n'a pas souhaité donner suite à une proposition de logement social du fait de la situation géographique du logement.

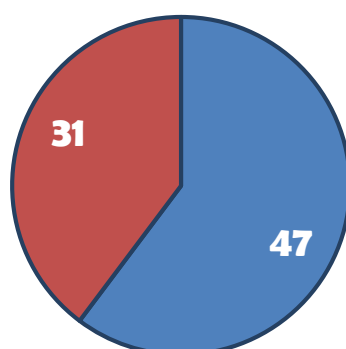
### Connaissance du monde du travail :

Cette catégorie représente l'intérêt des personnes pour leur insertion professionnelle.

L'accès à un emploi ou à une formation ne constitue pas l'axe prioritaire de l'accompagnement social. Pour la plupart, il s'agit de personnes n'ayant pas une situation favorable à l'accès à un emploi : absence de logement, problèmes de santé, difficultés dans la langue française ...

Dans le cadre de l'accompagnement social, nous travaillons donc sur la levée de ces différents freins. Une fois la situation sociale stabilisée, nous proposons à la personne un changement de référent vers un accompagnement socio-professionnel (Mission Locale pour l'Emploi, ...), voire professionnel (Pôle Emploi).

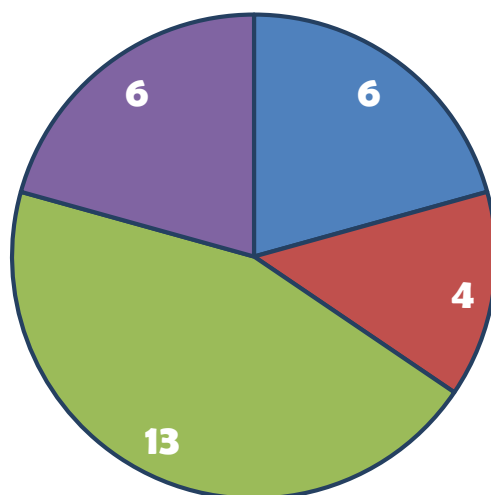
### Situation par rapport à l'emploi au 31/12/19



■ Engagées dans des démarches d'insertion professionnelle ■ Pas de démarches

Nous notons qu'au courant de l'année 2019, 47 personnes se disaient engagées dans des démarches d'insertion professionnelle.

Elles étaient 23 à avoir occupé un emploi salarié ou à avoir participé à une formation. 6 personnes travaillaient à leurs comptes.



■ Travaille à son compte ■ Salarié CDI ■ Salarié CDD ■ En formation

La majorité des emplois occupés restent à durée déterminée et/ou à temps partiel ; ils ne permettent donc pas une sortie rapide du dispositif RSA :

- CDD/missions intérimaires : 13,
- CDI : 4,
- Formation : 6.

31 personnes n'étaient engagées dans aucune démarche d'insertion professionnelle, préférant privilégier la résolution de problématiques sociales dans un premier temps.

### **Gestion de la vie quotidienne (gestion du budget, prévention du surendettement, organisation familiale et administrative, mobilité, ...)** :

23 % des personnes rencontrées nous ont sollicités pour une intervention.

Dans la majorité des cas, il s'agit de résoudre des difficultés d'ordre financier. Selon les situations et l'objet de la demande, nous pouvons faire appel à différents dispositifs : demande d'aides au CCAS, auprès d'organismes caritatifs, ou encore auprès du Conseil Départemental.

Ce sont des demandes d'aides ponctuelles en vue de stabiliser la situation budgétaire. Bien souvent, il s'agit de demandes alimentaires ou vestimentaires, ce qui relève alors plus de la première nécessité.

Pour les personnes qui rencontrent des difficultés de gestion de leur budget ou qui ont accumulé des dettes, un autre type d'intervention est alors nécessaire, tels que la mise en place d'une action éducative budgétaire, l'établissement d'un dossier auprès de la Banque de France.

### **La santé (accès aux soins et prise en charge des problématiques santé)** :

43% 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.

53% des personnes concernées ont engagé des démarches : soins, sollicitation de la MDPH, prise de rendez-vous au RESI, ...

## 2.3 Modalités d'intervention

### Liées à l'accompagnement social :

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

- Entretien au bureau,
- Visite à domicile ou sur lieu d'hospitalisation,
- Accompagnement physique lors de démarches extérieures.

D'autre part, nous pouvons être amenés à participer à des rencontres à 3 (public/partenaire) ou à des réunions de synthèse (partenaires).

Pour rappel, en 2019, la mission a été portée par trois travailleurs sociaux. Cette situation résultait d'une réorganisation de certains services de l'association. Les salariés ont eu à concilier leur mi-temps au service RSA avec un autre mi-temps sur un autre site de l'association. En terme d'organisation cela s'est révélé chronophage et n'a pas permis d'assurer la même disponibilité.

**Ainsi, nous constatons une baisse significative du nombre d'entretiens proposés au public : 587 temps individuels (752 en 2018), dont 67 % ont été effectifs (73 % en 2018).**

Cette phase était temporaire et confirme le choix de l'association d'affecter à nouveau la mission à une personne à temps plein à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

### Liées au dispositif du RSA :

Parallèlement à notre mission d'accompagnement social, nous participons au fonctionnement du dispositif RSA. Nous nous rendons mensuellement aux CTRSA, instances décisionnelles chargées de l'orientation du public vers le premier référent, des changements de référent, des demandes de levées de suspension ou des dérogations étudiantes.

## 2.4 Entrées/Sorties

### Entrées :

Courant de l'année, 38 nouvelles personnes ont été orientées vers le service d'accompagnement social RSA :



- 33 personnes ont été orientées en interne via le service de l'Accueil de jour,
- 5 personnes ont été orientées par la CTRSA.

37 personnes étaient déjà bénéficiaires du RSA. Il s'agissait alors pour la plupart d'établir le premier contrat d'engagement. Une personne nous a sollicité pour l'instruction d'une demande de RSA .

Au cours de l'année 2019, nous avons démarré 26 accompagnements sociaux, contractualisés dans le cadre du dispositif RSA.

### Sorties :

En 2019, nous comptabilisons 30 sorties :

- 5 personnes sont sorties du périmètre du dispositif du RSA suite à la reprise d'une activité professionnelle, elles ont ouvert droit à la prime d'activité. Une a accédé à un logement dédié aux jeunes de moins de 30 ans.
- 7 personnes ont été orientées vers un autre référent social, dont 5 suite à l'accès à un logement ou à une solution d'hébergement ou de logement accompagné,
- 4 personnes ont été orientées vers le parcours d'insertion professionnelle, dont 3 suite à l'accès à un logement autonome ou d'insertion,
- 3 personnes ont perdu leur domiciliation suite à une période de 3 mois sans passages et ont fait l'objet d'une demande de convocation auprès du bureau de la CTRSA,
- 5 personnes ont déménagé dans un autre département,
- 1 personne a ouvert droit à l'ARE,
- 2 personnes ont été incarcérées,
- 3 personnes ont eu une fin de droit RSA suite au non-renouvellement de leur titre de séjour.

## **3 L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DU PUBLIC DIT « NON SPECIFIQUE »**

### **3.1 Profil du public accompagné**

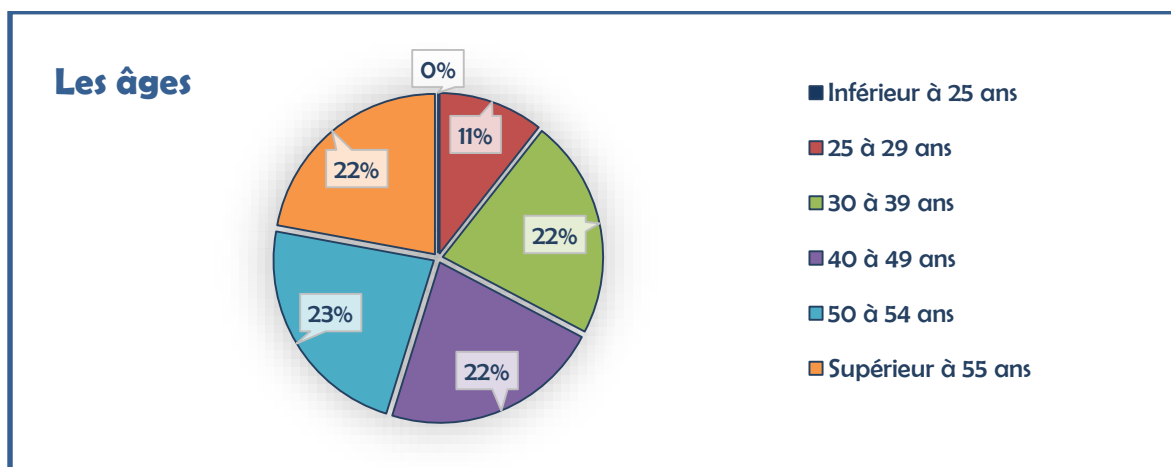
#### **3.1.1 Données statistiques**

En 2019, **95** personnes ont été accompagnées soit :

- 52 femmes
- 43 hommes

88 enfants ont été pris en compte dans l'accompagnement social dont 28 de plus de 16 ans.

### Tranches d'âge :

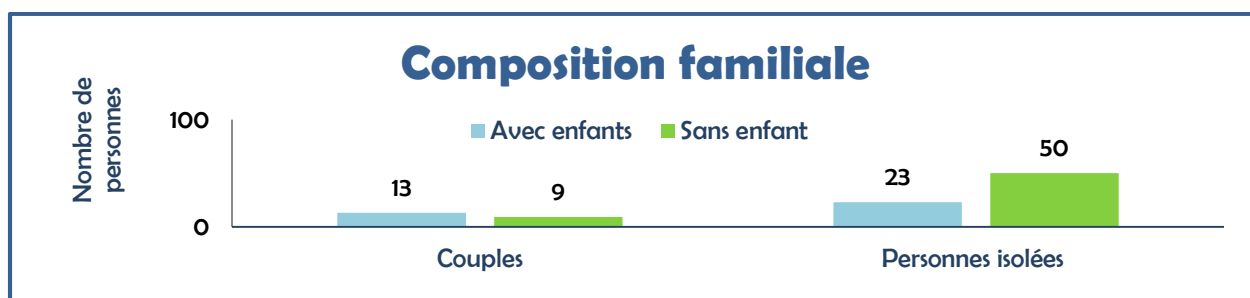


La majorité des personnes rencontrées en 2019 avait entre 50 et 54 ans, soit 23% des bénéficiaires. Cette tendance s'annonçait déjà les années précédentes. En 2018, c'était la catégorie des 40-49 ans qui était surreprésentée.

### Situation familiale :

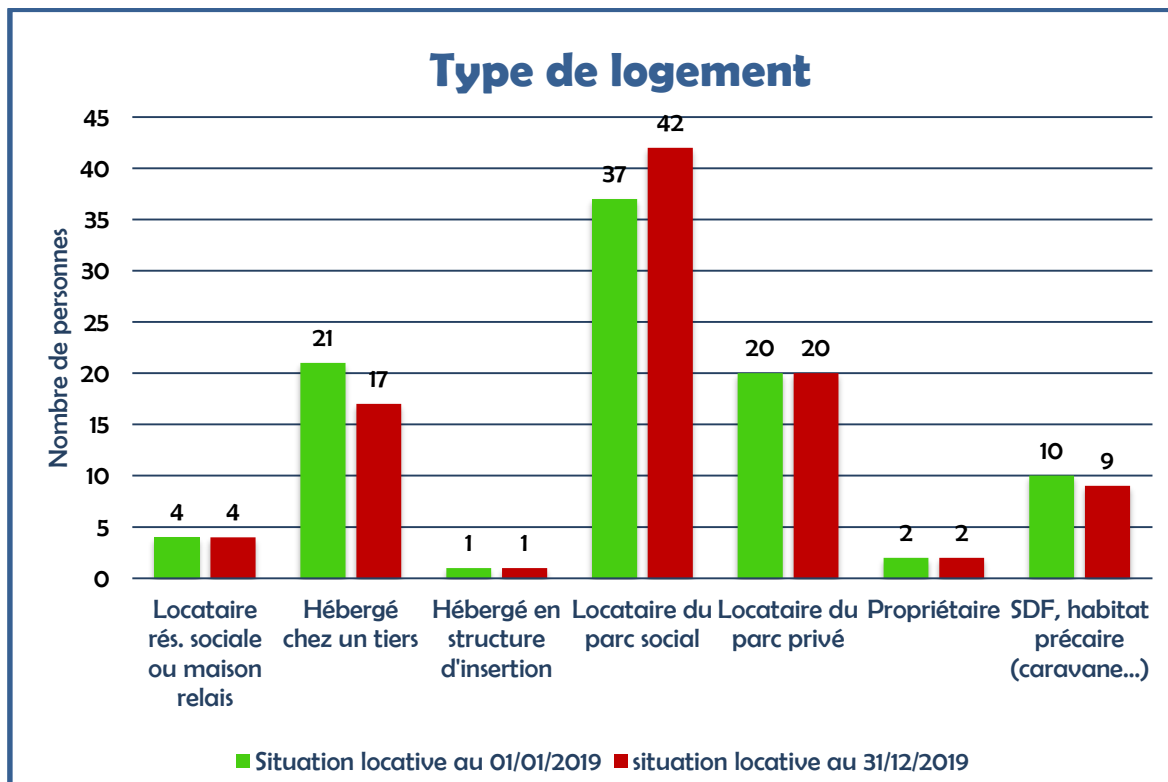
- Personnes isolées sans enfant : 50,
- Personnes isolées avec enfants : 23 personnes avec au total 56 enfants dont 26 enfants de + de 16 ans,
- Couples sans enfant : 9 personnes vivent en couple sans enfant,
- Couples avec enfants : 13 personnes vivent en couple avec au total, 30 enfants tous âgés de moins de 16 ans.

La tranche d'âge des plus de 16 ans est mise en avant car elle correspond à la fin de scolarisation obligatoire et induit parfois une modification des ressources familiales du fait de la rémunération liée à l'apprentissage.



53 % des bénéficiaires sont des personnes isolées sans enfant (proportion stable par rapport à 2018).

### Logement :



Au 31 décembre 2019, les bénéficiaires du RSA accompagnés étaient majoritairement logés dans le parc social (44,2%) et en logement privé (21%). En comparaison avec 2018, cette dernière catégorie arrive maintenant au second rang et dépasse la part des personnes hébergées (principalement au sein de la famille).

### **Les évolutions en fonction des entrées et sorties :**

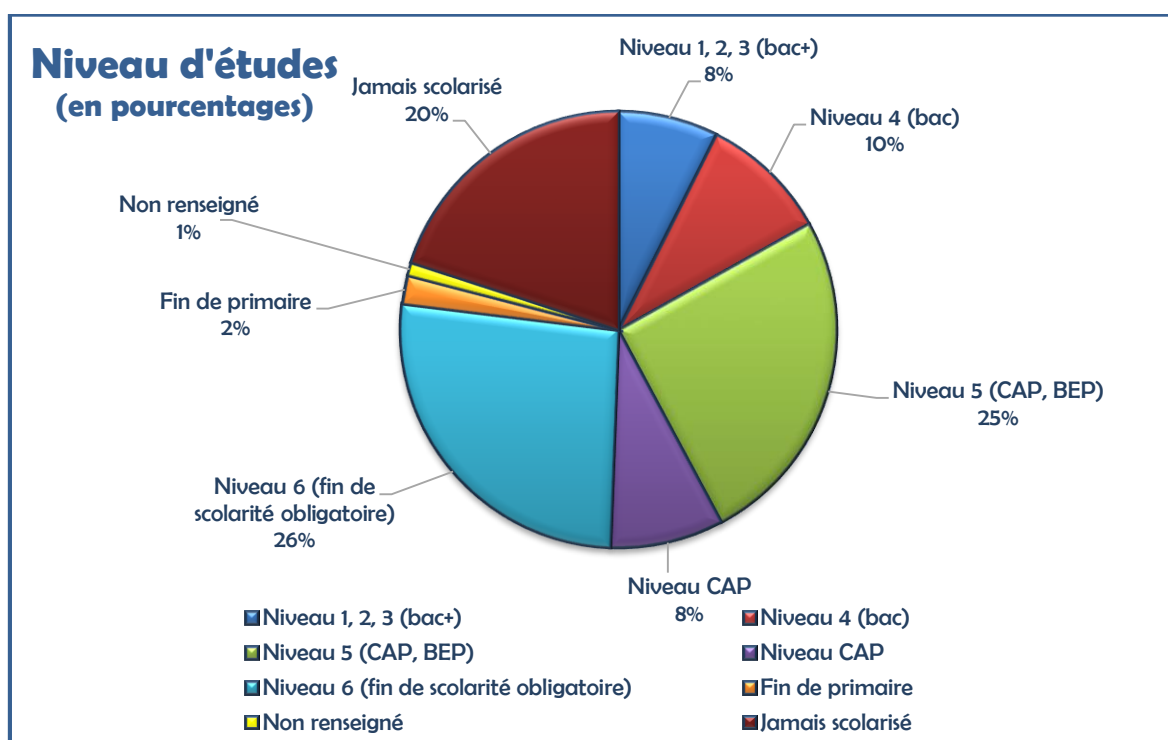
Au regard du logement, ce bilan nous confirme une nouvelle fois l'existence d'un marché locatif saturé. 6 bénéficiaires du RSA ont accédé à un logement :

- 2 personnes hébergées ont obtenu un logement social (une est devenue locataire en titre suite au décès de sa mère qui l'hébergeait ; pour la seconde, il s'agissait d'un 1<sup>er</sup> accès au logement),
- 1 femme en errance avec deux enfants s'est tournée vers le secteur privé au vu de l'urgence de sa situation,
- 1 bénéficiaire sans domicile fixe s'est installé dans un logement social,

- 1 personne logée dans le parc social s'est résolue à s'installer dans le parc privé du fait de la présence de punaises de lit dans son appartement sans que les traitements effectués aboutissent à la résolution du problème,

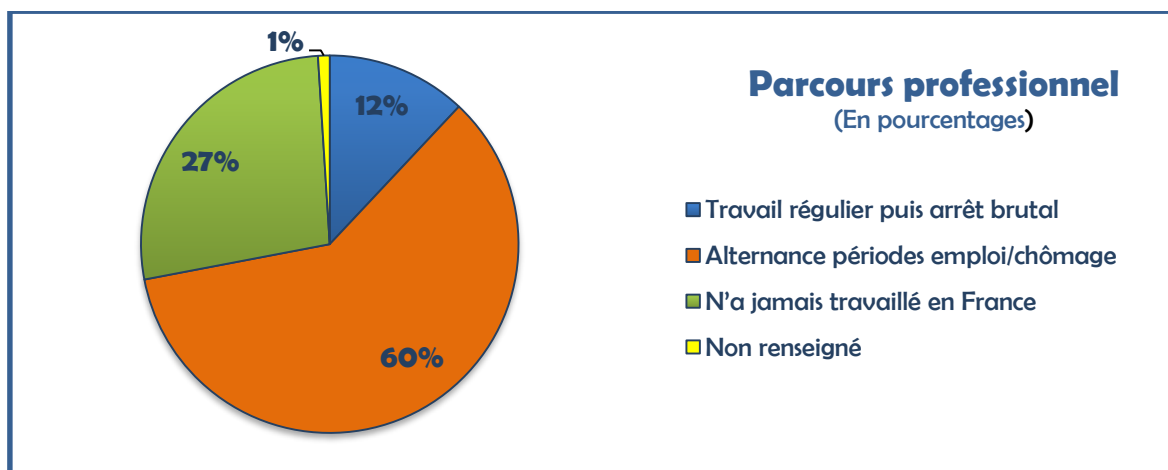
- 1 mère de famille a obtenu (assez rapidement) un logement social car son appartement du secteur privé était très énergivore.

### Niveau d'études :



En 2019, les personnes sorties du circuit scolaire à 16 ans étaient surreprésentées avec une proportion de 26%. On relève également une forte proportion de bénéficiaires n'ayant jamais été scolarisés (20%).

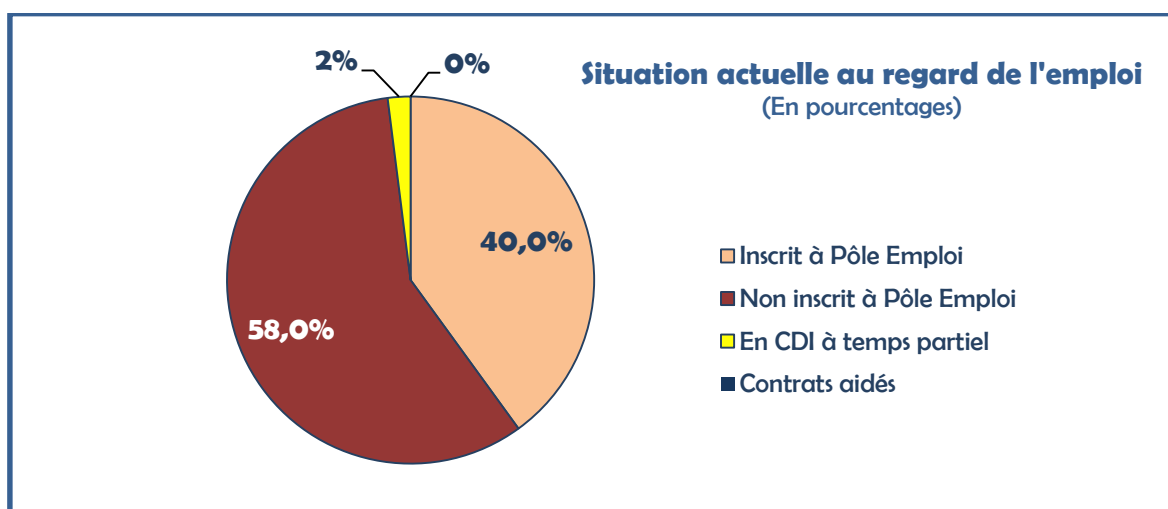
### Parcours professionnel :



La proportion des personnes n'ayant jamais occupé d'emploi est égale à celle de 2018 (27%). La grande majorité des bénéficiaires du RSA a donc eu une ou plusieurs périodes d'emploi, entrecoupées de périodes de chômage, indemnisé ou non.

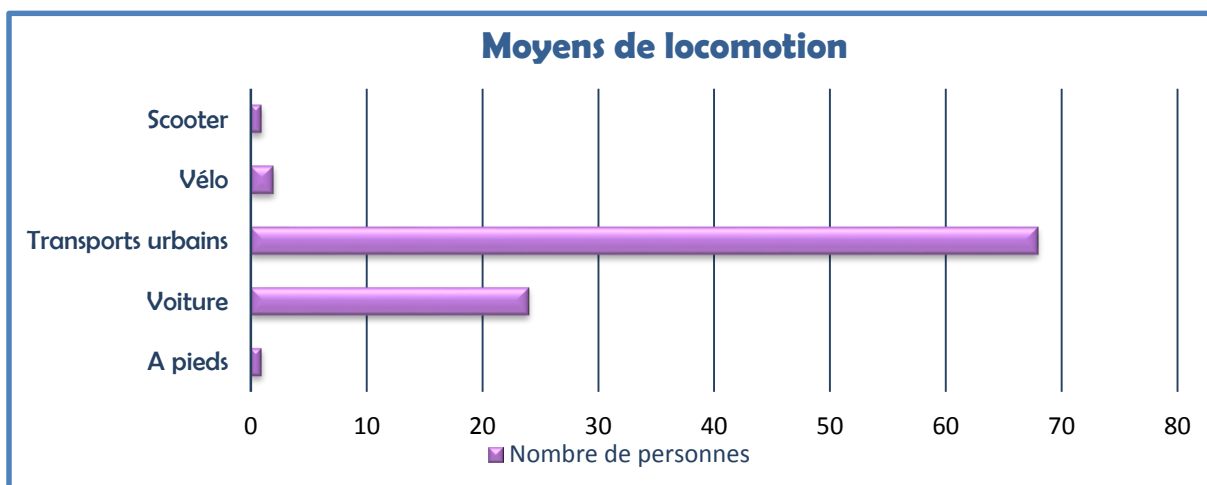
A l'inverse, 41% de cette catégorie ont une expérience d'1 an ou moins ; 16,8 % ont une expérience professionnelle supérieure à 15 ans.

### Situation actuelle au regard de l'emploi :



La majorité des bénéficiaires du RSA avait eu recours aux services de Pôle Emploi en 2018, ce qui n'a pas été le cas en 2019, avec 58% de non inscrit à Pôle Emploi. Néanmoins, certains font appel à des agences de travail temporaire (parfois en complément de leur inscription à Pôle Emploi), à leur réseau relationnel, au bouche-à-oreille (notamment pour les heures de ménages chez des particuliers) ; d'autres envoient uniquement des candidatures spontanées. A souligner : l'absence de contrats aidés.

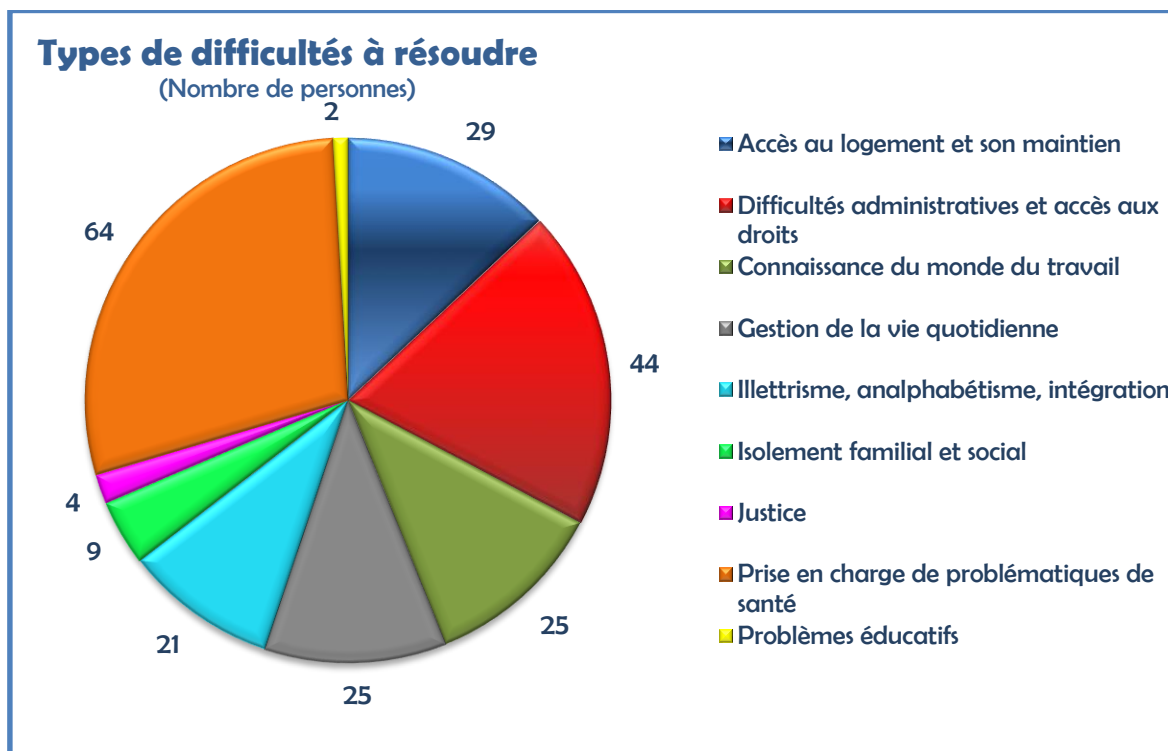
### Les moyens de locomotion :



Personnes ayant un permis de conduire : 37

25,3% des personnes accompagnées possédaient une voiture en 2019 (ou leur conjoint) mais la grande majorité se déplaçait en transports urbains (71,5% contre 65% en 2018).

### 3.2 L'accompagnement social



#### Les difficultés les plus souvent rencontrées restent (par ordre décroissant) :

- La prise en charge de problématiques de santé reste de loin la difficulté la plus prégnante (67,3%),
- Les difficultés administratives et l'accès aux droits de base (46,3 %),
- L'accès au logement ou son maintien (30,5%),
- Les problèmes de budget et la recherche d'un travail arrivent côte à côte en 4<sup>ème</sup> position (26,3%).

Remarque : en 2018, la question de la recherche d'emploi ou de formation occupait la 3<sup>ème</sup> position. En 2019, elle a été remplacée par celle du logement, élément stabilisateur de base.

Les données collectées permettent d'établir que, sur les 95 personnes accompagnées:

- 100 % avaient au moins 1 difficulté à résoudre,
- 84,2 % cumulaient 2 difficultés,
- 50,5 % cumulaient 3 difficultés et plus.

A noter que, comme l'année dernière, seuls 15,8% des bénéficiaires n'avaient qu'une difficulté à résoudre.

### **Détail des démarches à réaliser en lien avec le cahier des charges :**

#### **Accès au logement ou son maintien :**

- Les demandes de logement social et les renouvellements,
- Instructions de demande d'Accord collectif Départemental (ACD),
- Candidatures soumises au SIAO 67,
- Instructions de demande de FSL Accès,
- Demandes d'Accompagnement Vers le Logement (AVL),
- Dossiers de bail glissant,
- Demandes auprès d'Handilogis,
- Négociations de mise en place de plan d'apurement avec les bailleurs,
- Lien avec la commission d'hygiène et de santé de la ville de Strasbourg.

#### **Administratives et d'accès aux droits :**

- Renouvellements de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS),
- Documents CAF (DTR, déclarations de ressources, demande d'ASF, demandes de révision des retenues...),
  - Aide pour réunir tous les documents demandés par le Conseil Départemental dans le cadre de la politique de contrôles aléatoires ou ciblés et démarches auprès des organismes concernés (banques, opérateurs de téléphonie mobile, centre des impôts...),
  - Déclarations d'impôts,
  - Dossiers MDPH,
  - Dossiers de surendettement,
  - Demandes d'aide juridictionnelle ; recherche d'un avocat si besoin,
  - Inscriptions et actualisations à Pôle Emploi,
  - Liens avec les fournisseurs d'accès aux énergies (de nombreuses demandes de mise en place d'échéanciers),

- Suivi de la mise en place des chèques énergie pour le gaz et l'électricité,
- Demandes d'aides spécifiques (aides exceptionnelles de la CPAM, sollicitations des épiceries sociales, AFASE, CCAFI...),
- Demandes d'aides financières et alimentaires auprès de diverses associations et CCAS,
- Liens avec des partenaires tels que le SPE, les avocats et le SPIP,
- Aide à la rédaction de courriers divers

Nombre de personnes présentant des difficultés avec la langue française, nous sollicitent pour que nous jouions un rôle d'intermédiaire auprès des partenaires, des institutions, des bailleurs sociaux, des professionnels de santé, des employeurs...

### **Prise en charge des problématiques de santé :**

Les problématiques de santé sont diverses : physiques, psychologiques, psychiques ou liées à des dépendances. Quelques bénéficiaires souffrent de dépression et de dévalorisation de soi, ce qui a un impact sur l'accompagnement proposé. Le maintien du lien est alors primordial (rappeler le bénéficiaire qui ne s'est pas présenté ; proposer un énième rendez-vous, proposer d'autres modalités de rencontres, etc.). Notre position d'écoute bienveillante est fondamentale.

Il est à noter que l'accompagnement de personnes présentant des addictions et/ou des problèmes d'ordre psychologique voire psychiatrique est délicat dans la mesure où nous évoluons sur un terrain instable avec des périodes de progression et de régression.

Nous avons également un rôle de veille sur la santé des bénéficiaires les plus isolés (une mise en lien avec un médecin traitant quand cela est possible, les échanges téléphoniques avec certains praticiens, veille en période caniculaire, ...).

Nous sollicitons régulièrement le RESI pour des avis en matière d'orientation professionnelle ou pour valider une démarche auprès de la MDPH.

### **3.3 Les modalités d'intervention**

#### **Liées à l'accompagnement social :**

Dans le cadre de l'accompagnement social, nous rencontrons systématiquement le public de manière individuelle. Les rencontres peuvent prendre plusieurs formes :



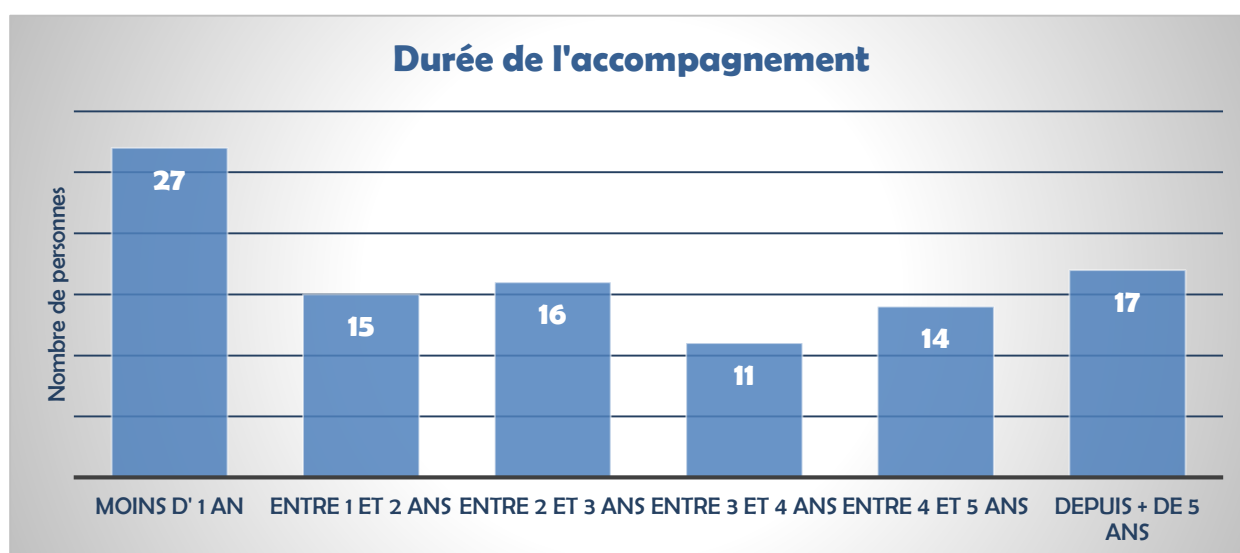
- Entretiens au bureau
- Visites à domicile, sur le lieu d'hospitalisation, en centre de détention...
- Plus rarement, accompagnement physique lors de démarches extérieures (MDPH, tribunal, banque, médecins, dépannages EMMAÜS...).

Nous sommes parfois sollicités pour participer à des rencontres tripartites (public/partenaire) ou à des réunions de synthèse (partenaires des CMS, SPE, CAL de GALA...).

### Les entretiens et la durée des accompagnements :

- Nombre de rendez-vous proposés : **840** (contre 736 en 2018),
- Nombre de rendez-vous effectifs : **582** (contre 493 en 2018), soit 69.3% des rendez-vous proposés,
- Nombre de visites à domicile : **5** (concerne 3 personnes),
- **125** contrats d'engagement ont été signés en 2019 contre 112 en 2018,

Le nombre d'entretiens proposés a augmenté par rapport à l'année dernière. En effet, l'intervenante était absente durant un mois en 2018, non remplacée. En 2019, l'accompagnement des bénéficiaires du RSA a pu être réalisé en continu. D'autre part, nous notons une légère augmentation de l'assiduité aux rendez-vous proposés (+2%).



En 2019, les bénéficiaires étaient majoritairement inscrits dans le dispositif d'accompagnement social depuis moins de 12 mois, contrairement à l'année dernière où la majorité était accompagnée depuis un à deux ans, et entre 2 et 3 ans en 2017.

### Liées au dispositif du RSA :

Parallèlement à notre mission d'accompagnement social, nous participons au fonctionnement du dispositif RSA. Nous nous rendons régulièrement aux commissions de réorientation, instances décisionnelles chargées de l'orientation du public vers un premier référent ou vers un nouveau référent, notamment en cas d'évolution du parcours de la personne.

L'éducatrice spécialisée intervient également lors des réunions d'information collective destinées au public entrant dans le dispositif, organisées par le Conseil Départemental (UTAMS Eurométropole Sud).

### Formation/Information :

Une partie de notre 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 des temps pour participer à des réunions d'information, des visites de structures...

#### *L'analyse des pratiques*

Une fois par mois. Elle est réalisée par un psychologue des organisations.

#### *Le STAMMTISCH DE L'INSERTION :*

Rencontres trimestrielles sur le secteur de l'UTAMS Eurométropole Sud qui est l'occasion d'échanger avec des professionnels de l'insertion autour d'un déjeuner. Les interventions sur des thématiques définies à l'avance permettent de développer nos connaissances des acteurs de l'emploi ainsi que notre réseau de partenaires (*Exemples : présentation des aides à la mobilité ; les offres de services de la mission locale d'Illkirch ; la réforme de la formation professionnelle...*).

### **3.4 Entrées/Sorties/Secteurs géographiques**

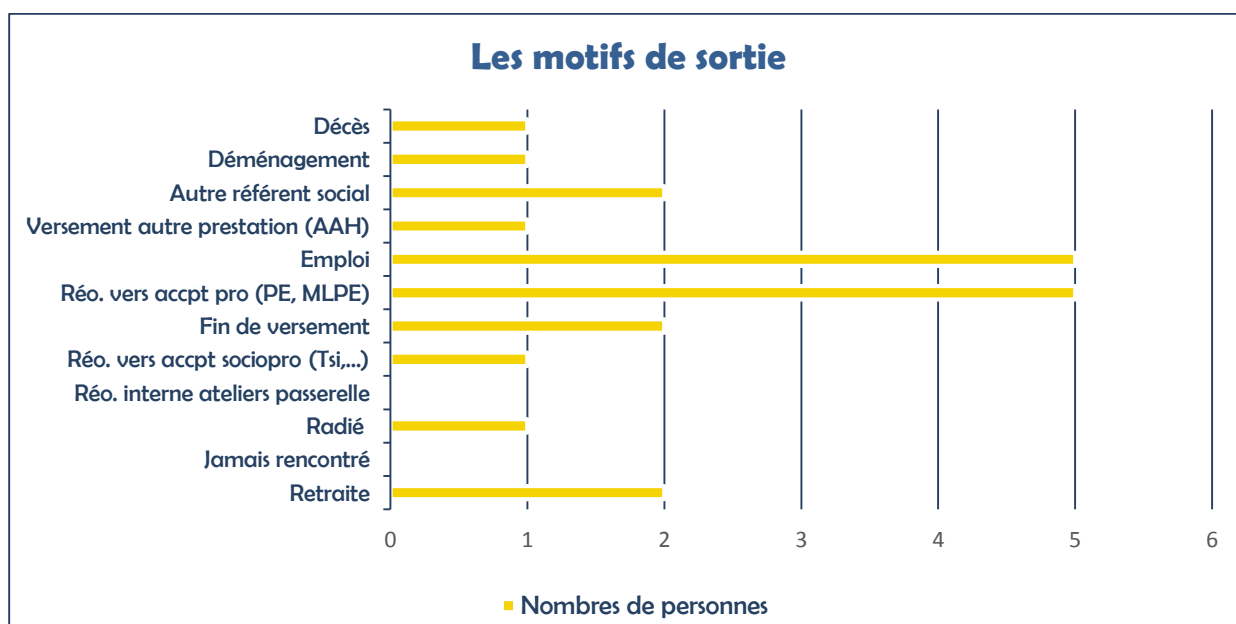
<b>Nombres d'entrées</b>	<b>27</b>
<b>Nombres de sorties</b>	<b>21</b>

Les orientations vers le service se font via les Commissions Thématiques RSA (CTRSA). Nous dépendons de celles organisées par la ville de Strasbourg et celles organisées par l'UTAMS EMS Sud.

### Répartition géographique des personnes accompagnées :

Secteurs	Nombre de dossiers	Villes	Total par secteur
<b>Strasbourg</b>	<b>51</b>	<b>-</b>	<b>51</b>
<b>UTAMS Eurométropole SUD</b>	<b>1</b>	<b>Oberschaeffolsheim</b>	<b>44</b>
	<b>13</b>	<b>Lingolsheim</b>	
	<b>27</b>	<b>Ostwald</b>	
	<b>1</b>	<b>Illkirch-Graff</b>	
	<b>1</b>	<b>Eckbolsheim</b>	
	<b>1</b>	<b>Wolfisheim</b>	

### Les motifs de fin d'accompagnement :



Parmi les personnes sorties de l'accompagnement social, 23,8% ont trouvé un emploi ou se maintiennent dans un poste à temps partiel (contre 25% en 2018 et 13,7% en 2017).

Même proportion pour les personnes réorientées vers un accompagnement purement professionnel (Pôle Emploi, MLPE...).

Un bénéficiaire a été radié car il n'a entrepris aucune démarche pour régulariser sa situation administrative auprès de la mission RSA.

### Exemple de parcours positifs :

#### La situation de Monsieur K :

Monsieur K est âgé de 54 ans. Il a travaillé jusqu'en 2003 puis a été victime d'un accident du travail qui a provoqué un arrêt maladie durant de nombreux mois.

Nous avons démarré l'accompagnement social avec Monsieur fin 2016. Il était alors hébergé chez ses parents mais les relations étaient extrêmement tendues. Il a fini par quitter le domicile familial et a été hébergé à droite et à gauche.

Durant cette période, Monsieur K a tout de même réussi à suivre une formation dans la sécurité sur 3 mois. Il a obtenu son certificat de qualification professionnelle ainsi que sa carte professionnelle. Dans la foulée, il s'est remis en recherche d'emploi mais a rencontré un certain nombre de difficultés médicales qui ont ralenti ses démarches. Le pari qu'il retourne vers l'emploi n'était alors pas du tout gagné.

En parallèle, il a recherché un logement dans le privé, les délais dans le parc social étant très longs. Après quelques mois, il a signé un bail dans le secteur privé ; néanmoins, le loyer était très onéreux et le logement peu sûr du point de vue des installations électriques. Monsieur a fini par prendre peur dans ce logement où il n'osait plus brancher une plaque électrique et il a fini par rendre les clés. Il a ouvert une domiciliation postale à ENTRAIDE LE RELAIS et a de nouveau été hébergé à droite et à gauche.

En décembre 2018, il a enfin démarré un emploi en tant qu'agent de sécurité sur le marché de Noël de Strasbourg. Dans les mois qui ont suivi, son employeur a régulièrement fait appel à lui pour diverses missions, Monsieur bénéficiait de fait de la prime d'activité de façon stable.

Finalement, en septembre 2019, après une inscription sur la liste des personnes prioritaires, Monsieur K s'est vu proposer un logement social, hors de Strasbourg mais dans l'Eurométropole. Enfin installé chez lui, dans des conditions correctes, Monsieur K a pu poursuivre dans de meilleures conditions son activité professionnelle et est sorti de l'accompagnement social.

## 4 PERSPECTIVES 2020

Dans le cadre de la création du Service Public de l'Insertion, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020, tous les primo-demandeurs du RSA bénéficieront d'un entretien diagnostique et d'orientation réalisé par les services de la Caf du Bas-Rhin et des Missions locales.

L'objectif étant d'orienter chacun des bénéficiaires du RSA vers un référent social, professionnel ou socioprofessionnel selon sa situation et ce, **dès son entrée dans le dispositif**. A noter que l'accompagnement vers l'emploi sera privilégié dans 70% des situations contre 45% aujourd'hui.

Cette évolution entrainera un changement d'organisation s'agissant d'abord de notre service RSA dédié au public « spécifique ». Jusqu'à présent, la grande majorité de nos orientations émanait de notre accueil de jour et des autres services de l'association.

Pour ce public, il leur faudra passer par plusieurs étapes avant de voir leur droit ouvert (obtenir une domiciliation postale ; réaliser une demande de RSA seul ; se rendre au rendez-vous fixé par les opérateurs de la CAF (de 15 jours à 1 mois après leur demande) ; prendre contact avec le futur référent désigné).

Au vu des personnes aux profils souvent très fragiles que nous accompagnons chaque jour, combien d'entre elles arriveront à se mobiliser de manière autonome et à respecter ces étapes jusqu'à l'ouverture de leur droit ? Le nombre de non-recours à ce droit ne va-t-il pas s'accroître s'agissant des personnes les plus exclues ?

Une prochaine rencontre avec nos financeurs nous permettra sans doute d'appréhender plus sereinement cette nouvelle organisation.