

Accompagnement RSA social +

21 rue de Berne
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

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

« 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 internet : www.entraide-relais.fr

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

Sommaire

1	Carte d'identité du service.	2
1.1	Mission et cadre d'intervention.	2
1.2	Éléments de contexte de l'année.	3
1.3	Les temps d'organisation et de réflexion	3
1.4	Les temps de formation	4
1.5	Les évènements qui ont impacté l'activité	4
1.6	Les partenaires.....	5
1.7	Les actions collectives	6
2	Chiffres clé de l'année	7
3	L'accompagnement + : actions et parcours des BRSA	8
3.1	Le logement	9
3.2	La santé.....	10
3.3	L'insertion via la formation ou l'emploi	12
3.4	La situation administrative. Quand dématérialisation rime avec exclusion. 14	
3.5	La gestion du budget.	14
3.6	Public et rupture.....	15
4	LES PERSPECTIVES pour 2025.....	15

1 Carte d'identité du service.

1.1 Mission et cadre d'intervention.

La mission du service d'accompagnement RSA d'Entraide le Relais consiste à contractualiser avec les personnes qui sont orientées et à proposer aux bénéficiaires un accompagnement social personnalisé en fonction de la situation individuelle de chacun.

L'accompagnement des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active, RSA, est un service proposé par l'association depuis 1989.

Le RSA est destiné à garantir un revenu minimum à des personnes qui ne disposent pas d'autres ressources. Il est ouvert, sous certaines conditions, aux personnes d'au moins 25 ans et aux jeunes actifs de 18 à 24 ans s'ils sont parents isolés ou justifient d'une certaine durée d'activité professionnelle.

Dans le département du Bas Rhin, la gestion du dispositif est confiée à la Communauté Européenne d'Alsace, CeA. Les orientations et le suivi des bénéficiaires du RSA sont organisés via le logiciel Job Connexion, utilisé quotidiennement par les référentes RSA. Les personnes sont orientées par la plateforme d'orientation, PF1, ou l'Unité de Gestion RSA, UGRSA, selon l'ancienneté de leur demande de RSA.

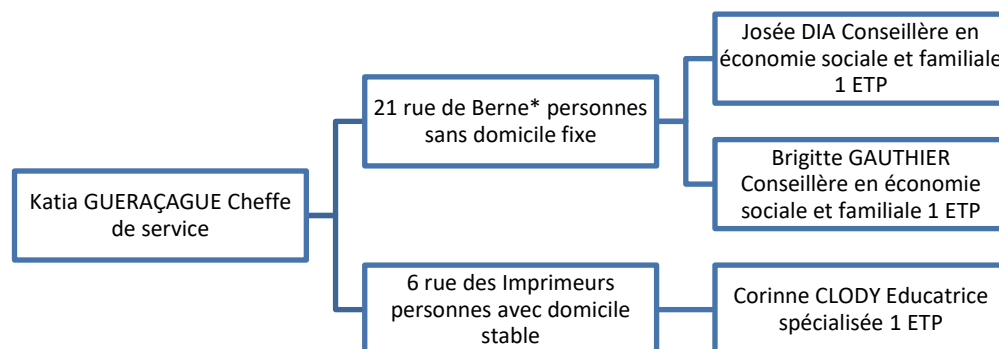
L'équipe est composée de trois référentes RSA et d'une cheffe de service à mi-temps.

Les publics accompagnés sont distincts du fait de leur situation liée au logement. En effet, une partie des bénéficiaires sont locataires ou hébergés de manière stable (chez des tiers ou en structure), l'autre partie des bénéficiaires est sans domicile fixe.

Cette distinction, du point de vue du domicile des personnes, s'organise par une répartition sur deux sites :

- Corinne CLODY accueille les personnes **avec domicile stable**, 6 rue des Imprimeurs à la Montagne Verte.
- Josée DIA et Brigitte GAUTHIER accueillent les personnes **sans domicile fixe**, 21 rue de Berne en périphérie du centre-ville de Strasbourg.

L'agrément prévoit l'accompagnement de 180 personnes au total.



**bureaux temporaires le temps de la fin des travaux au printemps 2025*

Rapport d'activité 2024 – Accompagnement Social RSA 2

1.2 Eléments de contexte de l'année.

- Dans le cadre du déménagement temporaire le temps des travaux de réhabilitation de nos bureaux 24 rue Saint Louis, nous avons pu bénéficier de bureaux spacieux et fonctionnels 21 rue de BERNE. La qualité de l'accueil des personnes dépend, entre autres, de la configuration des bureaux qui, dans le cadre de cette mission, doivent être individuels.
- Tout au long de l'année, nous avons pris en compte les éléments de la loi plein emploi qui concerne également les bénéficiaires du RSA. Nous avons informé les personnes accompagnées du contenu de ces nouvelles orientations de l'Etat.
- En 2024, nous avons constaté l'orientation massive de bénéficiaires ne maîtrisant pas le français vers la structure « personnes sans domicile stable ». Ce sont principalement des personnes bénéficiaires de la protection internationale. Ils représentent 54% du public en 2024 contre 14% en 2023.
- La domiciliation administrative du service, commune avec celle de l'ACJ, nous a permis de profiter de la mise à disposition de temps de psychologue détaché par l'ARSEA. Cette intervention est formalisée par une convention entre l'ARSEA et l'ACJ d'ENTRAIDE le Relais. Plusieurs personnes ont été orientées et ont ainsi pu bénéficier d'entretiens. La proximité, l'organisation d'entretiens dans des locaux connus, la confiance déjà instaurée avec la référente RSA facilitent un premier entretien.
- La structure « personnes sans domicile stable » a été fortement sollicitée en 2024 et a dû être fermée à deux reprises en août et novembre. A l'opposé, nous avons relancé plusieurs fois l'UGRSA et la plate-forme 1 en 2024, la structure « personnes avec domicile stable » disposant de places sans orientation régulière alors que les CMS et UTAMS semblent être débordés.

1.3 Les temps d'organisation et de réflexion

Une réunion de service bimensuelle permet d'aborder les situations individuelles des bénéficiaires et de travailler tous les points en lien avec l'organisation du service, le lien avec les partenaires, les projets, etc....

Le Groupe d'Analyse des Pratiques que l'équipe partage avec une autre équipe de l'association permet d'évoquer des situations et de réfléchir à des pistes d'accompagnements avec l'aide d'une intervenante extérieure.

Le contexte de la loi plein emploi qui a été mise progressivement en œuvre en 2024 nous a amenés à prendre le temps d'une journée de réflexion autour des enjeux de cette loi et des nouvelles obligations pour les bénéficiaires du RSA.

Nous avons ensuite sollicité Mme MATHIEU, chargée de mission à la Direction de l'Insertion et du Logement de la CeA afin de lui faire part de nos interrogations et inquiétudes pour les bénéficiaires du RSA éloignés de l'emploi face à l'obligation de réaliser 15 à 20 heures d'activité hebdomadaire.

1.4 Les temps de formation

Les formations permettent à l'équipe de développer des compétences, de s'extirper du terrain et de mener une réflexion sur la pratique avec le bénéfice d'éléments théoriques. La rencontre avec d'autres professionnels voire des collègues d'autres services de l'association apporte un enrichissement en termes de connaissances de dispositifs et de pratiques.

- « Appréhender les situations de prostitution ». Le but de la formation était d'aborder le thème de la prostitution, de comprendre le cadre juridique, savoir repérer les situations de prostitution et adapter sa posture professionnelle dans l'accompagnement des victimes. Cette journée s'est avérée très intéressante et complète par les apports des différents professionnels.
- L'équipe Mobile Psychiatrie Précarité nous a proposé deux demi-journées de rencontre interprofessionnelle afin d'aborder les différentes pathologies, la santé mentale, le soin infirmier ainsi que les traitements.
- « Sensibilisation à la maladie mentale et relation thérapeutique ». Cette formation sur 4 jours assurée par une infirmière psychiatrique a été très enrichissante. Elle a permis d'aborder les différentes maladies psychiatriques et les troubles du comportement et de la personnalité « sous un autre angle ».

Différents WEBINAIRES sont investis, soit pour actualiser des compétences autour de l'utilisation de job connexion, soit pour prendre connaissance de nouveaux dispositifs. Une référente participe par ailleurs aux commissions des personnes accompagnées organisées par la FAS mais nous peinons à mobiliser les personnes dans ce cadre-là.

1.5 Les évènements qui ont impacté l'activité

Les dysfonctionnements qui touchent le logiciel SI SPI se sont multipliés tout au long de l'année. Des lenteurs régulières sont aussi soulevées. L'équipe s'attache à faire remonter les dysfonctionnements via une boîte mail dédiée. La charge de travail avec un nombre conséquent de suivis laisse peu de marge de manœuvre. Le moindre dysfonctionnement, la moindre lenteur a un impact sur l'activité et le suivi des personnes, leur accompagnement étant lié à un logiciel.

La **saturation des dispositifs d'hébergement** s'est encore accentuée en 2024 avec pour conséquence directe la dégradation des situations des personnes à la rue pendant des mois et le report de l'incompréhension voire de l'agressivité dans le bureau de la référente RSA de personnes épuisées et qui ne comprennent pas qu'elles doivent rester dans la rue sans solution alors même que certaines effectuent des démarches pour régulariser leur situation. L'équipe a eu plusieurs fois le sentiment d'un manque de soutien voire de mise en danger lorsqu'elle était face à des bénéficiaires épuisés et réactifs, conséquence de situation de blocage vis-à-vis d'une proposition d'hébergement qui ne vient pas. Les personnes à la rue sont souvent soumises à des troubles du comportement qui s'expriment par de l'incompréhension voire de l'agressivité lorsque nous leur répondons pour la énième fois qu'il n'y a pas de place au 115 ou au SIAO et que cela fait des mois que cela dure.

Nous avons constaté la **multiplication des contrôles RSA** en 2024, ce qui représente avec le public accompagné, des situations complexes à dénouer. En effet les documents demandés, notamment les extraits bancaires, quelquefois anciens, ne sont pas aisés à fournir lorsqu'on dispose d'un compte NICKEL et qu'on a oublié le MDP pour accéder à sa boîte mail et/ou qu'on n'a plus la ligne téléphonique associée au compte, qu'on a négligé le courrier de demande de pièces, que le RSA est déjà coupé et que la poste demande 10€ par extrait mensuel. Evidemment ces situations concernent les bénéficiaires les plus en difficulté, ceux qui peinent déjà à comprendre et à s'investir dans le contrat d'engagement, qui sont à la rue, dont l'état de santé est dégradé. Il arrive que l'accompagnement social démarre dans ce contexte et qu'il ne soit possible de parler que de cette démarche le temps qu'elle soit résolue.

Enfin nous avons ressenti en 2024 la progression de la **situation de pauvreté des ménages**. Les demandes d'ASC se sont multipliées, essentiellement du côté des locataires dont le RSA passe quelquefois dans le paiement de factures d'énergie qui augmentent et de rappels de charges exorbitants. Autrefois les demandes d'aide portaient sur l'achat ou le remplacement d'un appareil électroménager. Aujourd'hui les demandes relèvent de la subsistance et doivent permettre aux personnes de manger.

1.6 Les partenaires

En 2024, des déplacements auprès des partenaires ont concerné l'accueil de jour de **l'Escale Saint Vincent**, la salle de consommation à moindre risque **ARGOS**, **l'HUAS** ADOMA rue WELCH, le CHRS de la **Cité Relais**, **CASAS**, **France service** Elsau, **Emi-Créno** et **Savoir et compétence**.

Une rencontre inter-service a eu lieu avec l'équipe du **PAAS**, pôle accueil et accompagnement social de la ville de Strasbourg.

Les référentes participent par ailleurs aux **Stammtischs** organisés à l'UT Sud sur différentes thématiques concernant les bénéficiaires du RSA.

Ces rencontres, qui permettent d'appréhender le fonctionnement d'une structure et de communiquer sur nos pratiques professionnelles en lien avec nos missions, sont essentielles pour apporter de la cohérence et de la transparence à l'accompagnement des personnes.

1.7 Les actions collectives

L'organisation d'actions collectives n'est pas aisée au sein du service en raison de la charge de travail que représente l'accompagnement individuel des personnes, celui-ci laissant peu de marge à des initiatives plus collectives.

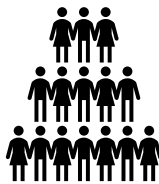
En 2024, nous nous sommes rapprochés des ateliers **MARMITES** de l'association pour organiser des actions collectives de découverte autour du thème de la cuisine. Un atelier rencontre avec le support des jeux de société a tout d'abord été proposé aux familles au service puis deux demi-journées d'action collective ont pu s'organiser aux MARMITES. Lors des accompagnements, nous nous sommes aperçus que les personnes d'origine étrangère sont souvent très isolées et en demande de lien et d'interaction sachant que l'une des problématiques majeures pour elles est le barrage de la langue. La cuisine représente un langage universel qui fédère les personnes. Les échanges au sein de l'atelier incitent les personnes à s'exprimer en français et à tisser du lien. De plus, elles se sentent valorisées car elles ont l'opportunité de transmettre leur savoir culinaire. Quelques personnes se sont ensuite rendues aux ateliers de manière autonome.

Le lien avec les autres services de l'association, notamment ceux de l'ACJ et de la prévention spécialisée mais aussi les Lieux de Vie Informels, localisés au sein du même bâtiment, nous a permis de travailler collégalement autour des personnes en situation de grande précarité, pour certaines ne faisant pas valoir leur droit au bénéfice du RSA. Pour ces personnes les plus éloignées de tout, que ce soit en termes de ressources mais aussi de solutions d'hébergement/logement, le lien entre les services leur a permis d'accepter de rencontrer des intervenants sociaux qu'ils n'acceptaient pas de rencontrer en dehors. 15 personnes sont concernées.

L'accompagnement de **stagiaires** a pu reprendre cette année et s'est concrétisé par l'accueil de deux stagiaires du lycée Jean ROSTAND en **DECESF** en février et novembre pour une période de 8 semaines chacun.

2 Chiffres clé de l'année

Accompagnés en 2024



262 personnes

Public avec domicile

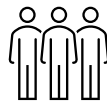


68%



32%

public sans domicile



72%



28%



125

Entrées



93

Sorties



120 domiciliations

Personnes sans domicile fixe
Accès au logement ou à l'hébergement



1 personne sur 5

- 2 Logements privés
- 5 Logements sociaux
- 4 Logements accompagnés
- 7 CHRS
- 13 Dispositifs de stabilisation
- 2 Urgences longues
- 2 Logements d'abord

Problématiques de santé



Public avec domicile

75 %



public sans domicile

43 %

3 L'accompagnement + : actions et parcours des BRSA

Définition : « l'accompagnement social est ce lien étrange et singulier à chaque fois qui permet à deux personnes de cheminer dans la réalité vers la résolution de problèmes et/ou difficultés à vivre, de celui qui est en difficulté. Et ce, de façon qu'en deçà, la personne en demande d'aide trouve dans la relation des ressources pour aller vers plus d'autonomie ».¹

L'accompagnement social + est une déclinaison de l'accompagnement social dont il se différencie par l'intensité des modalités de suivi. La CeA organise en effet l'accompagnement des bénéficiaires du RSA soit par le biais d'un accompagnement professionnel soit social.

Il s'agit d'un accompagnement renforcé pour des personnes dont la situation nécessite de lever un certain nombre de freins qui les empêchent de s'inscrire rapidement dans des démarches d'insertion professionnelle. Ces freins peuvent concerner l'absence de logement ou d'hébergement, d'importants problèmes de santé, des difficultés liées à la maîtrise du français, des ouvertures de droits bloquées.

Le bénéfice du RSA est conditionné par la signature d'un Contrat d'Engagement Réciproque, CER, entre la personne, la CeA et le référent RSA.

Également, la présence à un rendez-vous mensuel minimum et la mobilisation de la personne autour des démarches définies dans le CER sont obligatoires.

L'accompagnement débute par une première rencontre avec le référent : ce temps d'échange permet à la personne d'exprimer ses difficultés et ses besoins. Le référent explique le cadre de l'accompagnement RSA et les démarches qui peuvent s'engager avec elle.

Le service veille à personnaliser l'accompagnement en fonction du projet et des besoins de chaque personne accompagnée dans le respect du CER que demande la CeA.

L'accompagnement prend la forme de :

- Temps d'écoute, nécessaires pour tisser et maintenir le lien de confiance avec des personnes souvent isolées, avec un parcours de vie ponctué de ruptures tant du point de vue familial que social.
- Soutien dans les démarches administratives (CAF, CPAM, IMPOTS, MDPH...), d'instruction de demandes de logement ou d'hébergement (SIAO), d'aide dans les démarches vers le soin, d'orientations caritatives, d'aide dans l'ouverture et le maintien de droits, de soutien dans la gestion du budget, de soutien à la parentalité, etc...

¹ Christian GAUFFER-Au secours du travail social-L'Harmattan-2022
Rapport d'activité 2024 – Accompagnement Social RSA 8

- Accompagnements physiques qui peuvent être proposés lorsque la situation le nécessite.

Le rappel des droits et devoirs fait partie intégrante de l'accompagnement social. En dernière instance, la personne peut être convoquée en commission de coordination voire de sanction lorsque l'intervention de l'équipe ne suffit pas.

Une confusion intervient souvent pour les personnes accompagnées qui ne comprennent pas que la référente auprès de qui ils sollicitent de l'aide pour leurs démarches porte également les devoirs vis-à-vis de la CeA en termes de démarches à réaliser.

Actions spécifiques

Sur le site où sont accompagnées les personnes sans domicile fixe :

- Une permanence sociale intervient chaque vendredi matin et permet d'accueillir les personnes accompagnées sans RV. Elles peuvent être reçues pour des petites démarches ponctuelles ne pouvant pas attendre le RV de suivi de parcours. Ce temps apporte aussi la souplesse nécessaire à une partie des personnes accompagnées et qui rencontrent des difficultés à se stabiliser dans une régularité de l'accompagnement.
- Le service dispose d'un agrément de domiciliation administrative pour 100 personnes. La proposition de domiciliation est faite systématiquement aux personnes sans domicile fixe, elle n'est néanmoins pas obligatoire. Le courrier peut être retiré lors des RV d'accompagnement ou lors des permanences de l'ACJ de l'association.

3.1 Le logement

L'axe hébergement/logement est évidemment un axe de travail important au sein de ce service particulièrement pour le public sans hébergement/logement stable mais aussi quelquefois pour le public disposant d'un hébergement/logement stable lorsque ce dernier est trop grand, trop onéreux ou inadapté aux problématiques de santé de la personne.

Les référentes soutiennent les personnes dans l'élaboration, l'actualisation et le renouvellement de la demande de logement. Elles instruisent des demandes de priorité au titre de l'accord collectif départemental dont les critères se sont durcis en 2024 puisque les personnes disposant d'un hébergement chez des tiers n'étaient plus reconnues prioritaires alors que cette solution leur permettrait uniquement d'éviter la rue.

Pour celles et ceux qui sont à la rue, des demandes de mise à l'abri via le 115 sont réalisées. Elles concernent les isolés et les familles avec des enfants de tous âges.

Les demandes d'hébergement via le SIAO sont également massivement instruites et représentent avec le signalement au 115, la principale 1^{ère} démarche effectuée avec le bénéficiaire du RSA lors du 1^{er} ou second RDV.



En 2024 nous n'avons pu que constater que les durées d'attribution d'un hébergement se sont encore accentuées dépassant dans certaines situations un an d'attente. Des demandes de mise à l'abri ont tardé à aboutir pendant des mois par manque de place, le dispositif d'hébergement et d'urgence étant gravement saturé sur l'Eurométropole de Strasbourg.

Le relogement vers un logement plus petit ou un autre quartier est complexe à mettre en œuvre, la situation du logement à Strasbourg étant également extrêmement tendue.

Les CER de ces bénéficiaires ne peuvent, tant que la situation de l'hébergement n'est pas stabilisée, comprendre des objectifs de reprise d'activité ou d'emploi.

La priorité pour la personne dans la rue repose sur la recherche quotidienne de solutions de sécurité (trouver un lieu où dormir à l'abri, mettre ses affaires en sécurité), solutions pour répondre à des besoins primaires (accès à une douche, à un lieu de restauration, effectuer sa lessive). La perspective de reprise d'une activité est inenvisageable dans un tel contexte. Par ailleurs, il est toujours complexe d'obtenir une place d'hébergement où l'animal de compagnie, un chien en général, est accepté.

3.2 La santé

En accompagnement social + on retrouve communément des personnes touchées/impactées par une problématique de santé. A l'origine de leur situation ou conséquence, ces problématiques représentent un frein très important pour le public qui est orienté vers le service. Les chiffres sont révélateurs de l'intensité de cette donnée et de l'importance de la prise en compte de ces éléments/indicateurs dans l'accompagnement des personnes.

Le pourcentage de personnes touchées par une problématique de santé a encore augmenté concernant le public avec domicile stable. Il représente 75% des bénéficiaires contre 73% en 2023, soit 3 personnes sur 4.

Les personnes sans domicile malades représentent 43% des bénéficiaires.

C'est un public plus jeune en moyenne et donc moins impacté par la maladie que les personnes avec domicile stable. 60% ont moins de 40 ans tandis que 66% des personnes avec domicile stable ont plus de 40 ans.

Les problématiques de santé somatique sont les plus faciles à aborder pour les personnes elles-mêmes, il n'y a en général pas de question de déni à cet endroit.

Il en est autrement des questions concernant l'addiction ou la pathologie psychiatrique qui nécessitent que du temps puisse être accordé à la construction d'une relation de confiance qui pourra permettre de travailler l'orientation vers le soin sans que la personne ne rompe le lien voire fuit.

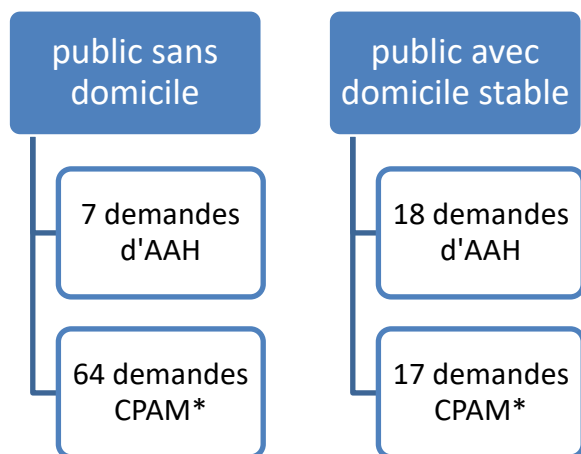
Dans le cas de la pathologie psychiatrique, nous rencontrons régulièrement des personnes refusant l'idée de maladie, de rencontre avec un médecin et de prendre un traitement. La demande d'AAH, synonyme de statut de personne handicapée, est également souvent rejetée par la personne qui craint aussi l'enfermement ou le traitement et ses effets secondaires.

Ces personnes rencontrent des difficultés à venir aux rendez-vous et à s'inscrire dans un contrat d'engagement réciproque ; elles sont en-dehors de la réalité du CER et de la notion de droits et devoirs. Nous sommes bien souvent démunis dans la prise en charge de ces bénéficiaires parce qu'il nous manque les compétences médicales dont nous ne disposons pas dans l'équipe. Nous nous appuyons alors sur le partenariat avec les équipes mobiles psychiatrie précarité.

Nous identifions des situations de personnes dont la santé mentale est dégradée par un parcours de vie chaotique que ce soit du point de vue d'un parcours migratoire (traumatisme de guerre, de rupture des liens familiaux, décès de proches, violences subies au pays ou sur le trajet) ou d'un parcours de rupture ou de violences subies durant l'enfance (au sein de la famille, d'une institution de protection de l'enfance, de famille d'accueil). Là aussi le travail d'accompagnement nécessite du temps afin d'espérer les amener à prendre conscience de leur état et accepter des soins.

Les addictions licites ou illicites, souvent importantes : ces consommations permettent aux personnes de ne pas s'effondrer et représentent une béquille qui leur permet de tenir. Les conséquences de ces consommations conduisent fréquemment à des troubles cognitifs, les personnes rencontrent par exemple des difficultés à se repérer dans le temps. Déni et refus de soins sont fréquents. Ce sont des personnes qui fonctionnent dans l'immédiateté et qui ne peuvent pas s'inscrire dans une notion de projet.

Il nous manque toujours un partenariat avec la MDPH et la CARSAT que le service a sollicité mais qui n'a pas abouti. Ces partenariats nous permettraient de fluidifier les parcours des personnes qui pourraient relever de ces dispositifs et accélérer leur sortie du dispositif RSA.



*Demandes d'ouverture de droit ou de renouvellement d'assurance maladie

3.3 L'insertion via la formation ou l'emploi

Définition². « Bien que définie de façon variée, l'insertion professionnelle renvoie à un processus permettant à un individu d'acquérir une expérience professionnelle minimale qui, combinée au niveau de formation initiale, permettra d'occuper efficacement un poste dans le système productif ».

Cet axe d'accompagnement n'est pas négligé même si pour une partie des personnes accompagnées, il n'est pas envisageable dans l'immédiat et quelque fois ne le sera jamais. Nous demandons aux personnes ne maîtrisant pas le français de s'inscrire à des cours de français qui ne sont malheureusement pas faciles à mobiliser par manque d'offre sur l'Eurométropole. L'acquisition du français est pourtant un préalable à toute démarche visant une insertion professionnelle ou dans l'objectif de l'insertion au sein du pays d'accueil tout simplement. En 2024, les reprises d'activité pour un motif de formation, **soit** 34% des reprises, concernaient toutes des cours de français.

Pour ceux qui sont prêts à s'inscrire dans une activité professionnelle, nous orientons parfois vers les dispositifs 1ères heures. Des réorientations vers France Travail sont effectuées lorsque le bénéficiaire ne nécessite pas d'accompagnement social et lorsque le service estime qu'il a la capacité d'accéder à un emploi. Ces réorientations ne représentent que 10% des sorties du dispositif en 2024.

On note que la reprise d'activité avec le public domicile stable est très inférieure à celle des publics sans domicile stable ce qui pourrait sembler contradictoire. L'hypothèse est que le public réfugié, isolé, souvent jeune, a des capacités d'accès à l'emploi sur des métiers du bâtiments entre autres, malgré une situation d'absence de solution

² Extrait d'un article CAIRN de Martine ROQUES, David BOURGUIGNON, Ginette HERMAN.2019
Rapport d'activité 2024 – Accompagnement Social RSA 12

d'hébergement/logement stable. A contrario, et comme évoqué précédemment, les BRSA en logement stable sont très nombreux à souffrir de problèmes de santé incompatibles avec une insertion professionnelle pérenne.

Le taux de sortie pour reprise d'activité ou d'emploi est de 28% concernant ce public alors qu'il n'est que de 6% pour le public en domicile stable. Le taux de maintien en accompagnement n'est cependant pas beaucoup plus élevé car le public avec domicile stable sort plus fréquemment du dispositif pour un motif administratif, 56%, contre 39% pour le public sans domicile. Ces chiffres sont inhérents aux spécificités des publics.

Personnes étrangères : barrage de la langue

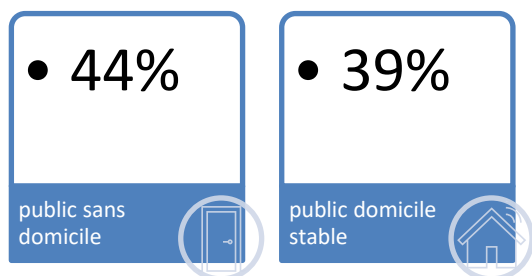
L'illettrisme et l'analphabétisme concernent également une partie des bénéficiaires qui ont bénéficié d'un cursus scolaire incomplet ou inexistant. Au fur et à mesure des récits, nous constatons aussi des parcours d'échec scolaire, de troubles du comportement et de difficultés d'apprentissages qui, en l'absence de diagnostics, n'ont pas été pris en charge et ont provoqué des situations de rupture et d'exclusion.

Les chiffres en matière de niveau scolaire ou de formation illustre en général un public avec un faible taux de scolarisation et d'obtention de diplôme. Peu qualifiés, ce sont des personnes qui ne sont pas facilement employables. Le rapport à l'école ou au centre de formation peut être conflictuel. La forte proportion de personnes scolarisées dans leur pays d'origine avant leur arrivée en France implique aussi, au-delà du barrage de la langue, que les diplômes obtenus l'ont été dans leur pays.

Niveau d'étude des bénéficiaires par dispositif :



Par ailleurs il est important aussi de tenir compte des situations de bénéficiaires n'ayant jamais travaillé. Certains sont âgés.



3.4 La situation administrative. Quand dématérialisation rime avec exclusion.

Les démarches administratives sont nombreuses : demande de CMU/CSS, déclaration de ressources auprès des impôts, demande d'APL/de prime d'activité/actualisation trimestrielle, demande d'AAH, demande de retraite, demande de logement, renouvellement des récépissés sur le compte ANEF, etc....

Or nous constatons un grand manque d'autonomie voire une incapacité pour un grand nombre de BRSA orientés vers le service à maîtriser les **démarches dématérialisées**.

Les **conséquences de la dématérialisation et la fin de l'accueil des publics dans les administrations** sont importantes puisque les démarches sont reportées dans nos bureaux sans que des moyens supplémentaires ne nous soient alloués. Et de fait, beaucoup de BRSA accompagnés ne maîtrisent pas les démarches et l'outil informatique en général. L'illectronisme³ est un concept qui explique que le fait de ne pas maîtriser la lecture et la compréhension de ce qui se lit constitue la première difficulté dans l'utilisation du numérique. La dématérialisation a précarisé une partie de la population ayant besoin d'aide dans les démarches, d'un interlocuteur pour comprendre et soutenir face à des démarches lourdes et compliquées. C'est le cas des personnes âgées mais aussi des personnes ne maîtrisant pas le français ou de celles qui sont éloignées, pour différentes raisons, des logiques et réalités de fonctionnement des administrations. Par ailleurs, réaliser toutes ces démarches sur un simple téléphone portable relève parfois du défi ou peut s'avérer infaisable.

Notre travail, au lieu d'être facilité, est alourdi. Les référentes se substituent à l'aide que recevaient les personnes dans les administrations lorsqu'elles y étaient encore reçues spontanément. Ce sont aussi elles qui sont destinataires de la colère des personnes lorsque leur dossier bloque ou n'est pas traité dans des délais raisonnables, et lorsque la rupture de l'allocation, seul moyen de subsistance pour les personnes, intervient (hors sanction).

3.5 La gestion du budget.

Les référentes sont amenées à solliciter des aides dans le secteur caritatif ou auprès des communes quand les personnes ne disposent pas de droits complets, lorsqu'elles sont confrontées à des frais d'obsèques ou lorsqu'elles reçoivent, des décomptes de charges locatives exorbitants. Ces derniers sont de plus en plus récurrents et pèsent très lourds dans le budget des personnes au point de mettre en péril leur maintien dans le logement.

³ Selon l'ANLCI, l'illectronisme désigne une maîtrise insuffisante des compétences numériques de base, nécessaires à toute personne pour effectuer de manière autonome les actes de la vie courante.
Rapport d'activité 2024 – Accompagnement Social RSA 14

Le FSL ne peut être mobilisé que tous les deux ans ; nous avons actuellement plusieurs personnes résidant en logement social et dont la situation locative devient critique, sans proposition de solution par les bailleurs et qui risquent de perdre leur logement. La précarité énergétique s'illustre pleinement dans ces situations.

Aussi, la multiplication de ces problématiques alourdit un peu plus le travail des référentes qui multiplient les demandes d'aides financières et/ou alimentaires. Les temps d'instruction sont de plus en plus longs en fonction des révisions des procédures de saisie ; les délais de réponses de la part des institutions sollicitées le sont également, laissant les personnes dans le désarroi et l'incertitude.

3.6 Public et rupture

Les personnes qui ont un parcours émaillé de ruptures / de maltraitance / d'exclusion ne peuvent pas s'inscrire dans un accompagnement cadré institutionnel parce qu'ils ont justement été maltraités/exclus par ces institutions qui ont quelques fois fait défaut jusqu'à la protection des personnes. Ce public rencontre des freins psychologiques pour s'inscrire dans une insertion quelle qu'elle soit, encore moins professionnelle puisqu'ils ne sont pas qualifiés et ne peuvent pas prendre le risque d'un nouveau rejet, d'un nouvel échec. La nécessité d'un accompagnement dans la durée, de prendre le temps de construire un lien, de le maintenir et d'accompagner vers s'impose au risque d'exclure une partie de la population la plus en difficulté.

4 LES PERSPECTIVES pour 2025

Accueil de stagiaires, développer des actions collectives, préserver des temps de formation sont autant de perspectives 2024 qui ont été réalisées et se poursuivront en 2025. L'équipe approfondira également les chantiers suivants :

- Soutenir les bénéficiaires du RSA qui nous sont orientés dans leur parcours d'insertion et les accompagner dans leurs démarches pour s'inscrire dans les nouvelles orientations de la loi plein emploi
- Travailler et mettre à jour la fiche de poste des référentes RSA
- Elaborer un flyer de présentation du service et de l'accompagnement à destination des personnes bénéficiaires et des partenaires.
- Poursuivre le travail de prise en main du logiciel interne à l'association de suivi des bénéficiaires
- Poursuivre les actions collectives
- Travailler sur un outil de recueil de l'avis des personnes accompagnées pour permettre leur participation à l'organisation du service.