



association  
"entraide  
Le Relais"

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



« 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

- **Rapport moral**
- **Les services d'accueil, d'orientation et d'accompagnement social de tout public en difficulté :**

**L'accueil de jour**

- **L'insertion vers l'emploi ou aider à reprendre confiance en soi :**

**Les ateliers passerelle**

**L'accompagnement social des bénéficiaires du RSA**

- **Les actions éducatives en faveur des jeunes :**

**La prévention spécialisée**

- **L'insertion par l'hébergement et le logement :**

**Le CHR\$ « La Maison d'Accueil »**

**Le SPIP : Hébergement des Placements Extérieurs**

**La résidence d'accueil l'Elan**

**La résidence sociale intergénérationnelle Sara Banzet**

**L'Accompagnement Social Lié au Logement**

**Les Logements d'Insertion**

**Le dispositif d'accompagnement : Logement d'abord**

# **RAPPORT MORAL 2022**

## **ENTRAIDE LE RELAIS**

Continuer à vivre en proximité, à côté et en soutien avec les personnes les plus marginalisées dans une période où la règle devient « la distanciation sociale » n'a pas été une mince affaire. Je veux souligner que nos équipes de salariés et de bénévoles, par leur engagement fidèle et tenace ont une nouvelle fois démontré que leur créativité reste intacte dans un contexte tellement difficile et incertain.

Je voudrais souligner également que la dignité des personnes ne repose pas uniquement sur le respect du droit à avoir un toit ou à avoir accès à un lieu d'accueil ou d'hébergement chaleureux, mais elle repose sur une dimension tout aussi fondamentale qui va au-delà des besoins existentiels de base. Je veux parler de la dimension qui réside avant tout dans le regard porté sur la personne. Ce regard qui en aucun cas ne peut nier la dignité de l'autre mais bien au contraire la reconnaître.

Je crois que l'indignité faites aux personnes de la rue, c'est souvent la manière dont on les regarde, ou souvent dont on ne les regarde pas d'ailleurs. Cette façon soupçonneuse de regarder celui que nous croisons, un regard qui parfois juge, un regard qui voudrait rendre coupable et qui, in fine, un regard qui risque de lui faire perdre confiance et estime de soi.

Malgré un vivre collectif toujours fragile en 2021 et des activités parfois encore ralenties par la situation sanitaire, l'association a poursuivi sur la lancée des projets déjà dans les tuyaux mais a également répondu au démarrage de nouveaux services et besoins survenus avec les évolutions du contexte social.

Nous avons par exemple contribué à l'évaluation des ménages hébergés à l'hôtel et nos équipes ont rencontré plus de mille personnes et mené plusieurs centaines d'entretiens afin d'identifier au mieux leurs situations et leurs besoins.

Dès le mois de janvier le conseil d'administration a lancé la réflexion pour redéfinir notre fonctionnement interne, clarifier les rôles respectifs et les domaines d'intervention des différents acteurs salariés et bénévoles de l'association. Eviter les tensions inutiles de sorte que toutes nos actions et interventions se déroulent avec un maximum de sérénité et d'efficacité et sans perturber la ligne managériale, tel était l'objectif qui a abouti à l'adoption lors de l'assemblée générale de 2021 à un nouveau règlement intérieur. Tout le monde a mis du sien pour appliquer et faire vivre ce règlement.

Nous avons également démarré début 2021 les accompagnements « Logement d'abord » avec trois salariés. Pour vous dire en quelques mots de quoi il s'agit, désolé pour les initiés. Cet accompagnement vise à favoriser le maintien dans le logement des personnes fragiles dans une logique d'approches pluridisciplinaires et coordonnées.

Je voudrais aussi rappeler que l'association permet, depuis de nombreuses années à une quarantaine de familles de cultiver une parcelle de jardin dans un esprit de partage de connaissances et de pratiques. Nous envisageons probablement de faire d'autres projets dans le développement de l'agriculture urbaine puisque d'une part nous disposons d'une nouvelle parcelle au 6 rue des Imprimeurs que la ville de Strasbourg nous confie et que par ailleurs Strasbourg est soutenue par l'ANRU et souhaite promouvoir des initiatives de ce genre.

C'est début mars 2021 que nos résidents de l'Elan à Brumath ont pu intégrer les locaux entièrement rénovés en face de l'ancienne entrée principale de l'hôpital de

Brumath. Après des mois de retard du chantier, nous remercions Alsace Habitat pour les efforts déployés afin de nous remettre ce bâtiment en location au grand soulagement de nos résidents qui ont pu intégrer des logements neufs et équipés grâce au soutien de nos généreux donateurs et surtout grâce à la mobilisation de nombreux bénévoles qui sont intervenus notamment pour le montage des cuisines.

Je voudrais souligner que notre partenariat avec Castorama Lampertheim a continué en 2021 et nous sommes profondément reconnaissants pour les actions très concrètes dont Entraide a bénéficié. Tout d'abord je rappelle le don considérable d'éléments divers de cuisine qui ont servi et serviront dans nos logements mais également d'une opération d'aménagement d'un jardin pour les familles et enfants au 6 rue des Imprimeurs. Ce dernier projet a été préparé en concertation avec Les Marmites, et ensuite a été réalisé par une équipe de salariés de Castorama Lampertheim avec l'appui de Thierry Lapp qui a fait valider ce projet au niveau national de l'enseigne. Je tiens à redire tout le plaisir que nous avons dans ce partenariat et tiens à remercier particulièrement Gérard et Eric qui sont les moteurs et assurent le lien avec la direction du magasin.

Je remercie personnellement et au nom du CA, toutes les personnes bénévoles d'Entraide le Relais qui par leur présence et leur dévouement participent activement à l'accueil au coffee-bar, dispensent de la formation, rendent divers services au bénéfice des personnes que nous accueillons. Cela me donne l'occasion d'annoncer déjà que nous avons prévu une soirée festive spéciale à destination de nos partenaires et de nos bénévoles le vendredi 24 juin. Nous voulons les remercier pour tous leurs efforts et leur investissement consenti au cours des deux dernières années pour aider à l'ouverture de la résidence Sara Banzet, ici à Mundolsheim et celle de l'Elan à Brumath.

Je souhaite la bienvenue aux nouveaux salariés qui nous ont rejoint ces derniers temps et j'espère que votre action à Entraide vous donnera pleine satisfaction. Enfin merci à vous nos travailleurs sociaux qui avez continué à être fidèles à vos postes, avez porté les projets et surtout la conviction qu'il est toujours possible de donner du sens et des paroles de réconfort lorsque les temps sont difficiles.

Merci à vous les financeurs qui en 2021 nous avez donné les moyens de poursuivre nos missions, et engager aussi de nouveaux projets, en harmonie avec notre projet associatif. Merci pour la confiance que vous nous accordez.

Je vous laisse maintenant découvrir en détail le rapport d'activité de nos équipes qui vont vous exposer leurs réalisations et certainement aussi exprimer leurs interrogations.

Strasbourg le 20 mai 2022

Thierry SCHULER  
Président



# ACCUEIL DE JOUR

24 rue Saint Louis

– BP 90039 –

67065 Strasbourg cedex

Tel : 03 88 35 67 69

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

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

« 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>Introduction .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Personnes accueillies à l'accueil de jour – Généralités .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Les permanences d'accueil .....</b>	<b>8</b>
3.1	Statistiques autour des contacts en matinée .....	8
3.2	Les types d'intervention dans le cadre de l'accompagnement social.....	9
<b>4</b>	<b>Le Coffee Bar.....</b>	<b>10</b>
4.1	Typologie du public.....	10
4.2	Statistiques autour de la fréquentation .....	12
4.3	Le Stammtisch du Coffee.....	14
4.4	Les « samedis au Coffee ».....	15
4.5	Les sorties estivales .....	17
4.6	Les temps collectifs .....	18
4.7	Nouveau : Partenariat avec l'Artothèque.....	18
<b>5</b>	<b>Un important travail de partenariat.....</b>	<b>20</b>
5.1	Projet croisé avec le service de Prévention Spécialisée .....	20
5.2	Lien avec le service RSA d'« Entraide le relais » .....	20
5.3	Inscription dans le projet SIAV/UPAE .....	21
5.4	Lien avec le « Point d'Accueil et de Solidarité » (PAS) de la SNCF .....	22
<b>6</b>	<b>Les moyens du service : l'équipe, les locaux.....</b>	<b>23</b>
6.1	Composition de l'équipe salariée au 01.01.2020 .....	23
6.2	Instances de réflexion internes .....	23
6.3	Instances régulières de réflexion externes .....	24
6.4	Formations des salariés .....	24

# 1 Introduction

Après une année 2020 si particulière, nous avons abordé 2021 sans vraiment savoir comment les choses allaient se passer.

Le changement d'année s'est toutefois fait dans la continuité. D'abord au niveau des permanences sociales qui ont gardé leur rythme et leur fonctionnement. Ensuite au niveau du Coffee Bar avec l'accueil sur le pas-de-porte, initié afin de pouvoir maintenir un lien social essentiel pour notre public.

Malgré le contexte anxiogène, l'équipe a eu à cœur de pouvoir travailler au mieux pour les personnes accueillies et maintenir un service de qualité. Merci à elle pour son investissement et sa mobilisation !

Mais 2021 a également connu plusieurs changements notables que nous aborderons au long de ce rapport d'activité.

La première modification est le recours important au téléphone, notamment au sujet de la domiciliation administrative. Les gens semblent avoir pris l'habitude d'appeler avant de venir ce qui amène un nouveau rythme aux matinées.

Ensuite, nous avons repris les activités collectives, en les développant notamment sous l'impulsion des volontaires en service civique : Charline GEIGER et Mylène INTROIA. Elles ont déployé une énergie et une motivation sans faille pour proposer des activités variées et adaptées à notre public et nous les remercions chaleureusement pour cela.

Nous avons aussi concrétisé un projet avec l'Artothèque de la Ville de Strasbourg afin de surprendre le public fréquentant le Coffee Bar.

Enfin, nous avons également connu plusieurs changements au sein de l'équipe, avec le lot de questions, réflexions et le besoin de réfléchir à nouveau ensemble nos pratiques et nos missions. Toutefois, cela amène une belle dynamique et un intérêt fédérateur.

## 2 Personnes accueillies à l'accueil de jour – Généralités

	Total		Total	18-25 ans		25-35 ans		35-50 ans		50 ans et plus	
	H	F		H	F	H	F	H	F	H	F
<b>Personnes domiciliées</b>	<b>285</b>	<b>89</b>	<b>374</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>106</b>	<b>28</b>	<b>93</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>26</b>
Rappel 2020	307	91	398	38	11	116	31	102	24	51	25
<b>Personnes domiciliées et accompagnées</b>	<b>75</b>	<b>29</b>	<b>104</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>16</b>
Rappel 2020	66	27	93	5	1	26	5	21	8	14	13
<b>Totaux</b>	<b>360</b>	<b>118</b>	<b>478</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>130</b>	<b>35</b>	<b>121</b>	<b>26</b>	<b>70</b>	<b>42</b>
Rappel 2020	373	118	491	43	12	142	36	123	32	65	38
<b>Pourcentages/âge</b>	<b>75,31%</b>	<b>24,69%</b>		<b>11,29%</b>		<b>34,52%</b>		<b>30,75%</b>		<b>23,44%</b>	
Rappel 2020	75,96%	24,04%		11,20%		36,25%		31,56%		20,97%	
<b>Personnes fréquentant le Coffee Bar</b>	<b>324</b>	<b>46</b>	<b>370</b>	<b>37</b>	<b>7</b>	<b>105</b>	<b>14</b>	<b>121</b>	<b>13</b>	<b>55</b>	<b>13</b>
Rappel 2020	305	44	349	28	7	82	14	129	15	63	8
<b>Pourcentages/âge</b>	<b>87,56%</b>	<b>12,43%</b>		<b>11,89%</b>		<b>32,16%</b>		<b>36,21%</b>		<b>18,38%</b>	
Rappel 2020	87,39%	12,61%		10,02%		27,50%		41,26%		20,34%	

### Notons que :

- **La part des personnes domiciliées et accompagnées augmente par rapport à 2020.** Ce rebond peut être attribué à une reprise d'activité plus « classique » que durant l'année précédente. Les orientations vers les dispositifs d'hébergement ou de logement ont également repris ce qui a permis à plusieurs accompagnements de trouver des issus favorables.

De plus, l'arrivée de nouvelles collègues dans l'équipe a permis de faire face à davantage de demandes d'accompagnement social.

- La **répartition par sexe est stable concernant le public domicilié**. Les femmes restent peu présentes en soirée et ne représentent que 12.43% du public identifié au Coffee Bar.

Toutefois, ce **taux de 12% ne représente pas la réalité quotidienne** de l'accueil. En effet, il n'est pas rare d'avoir des ouvertures uniquement masculines. Ainsi, même si 12% des personnes ayant fréquenté le Coffee Bar sont des femmes, elles ne sont pas régulières dans leurs passages et restent souvent sur des temps plus courts que les hommes, allant du simple passage pour récupérer le courrier à une ou deux boissons. De plus, les femmes viennent souvent avec leur compagnon ou accompagnées d'un homme.

Bien que l'accueil se veuille convivial et chaleureux, protecteur, les femmes semblent privilégier des espaces qui leur sont dévolus et/ou rester en dehors de certains lieux malgré leur précarité.

- La tranche des 25-35 ans est la plus représentée parmi les personnes domiciliées alors qu'il s'agit de celle des 35-50ans pour le Coffee Bar. Cela interpelle sur **un plus grand isolement, voire un « épuisement » de personnes ayant un parcours de rue souvent depuis longtemps** et qui sont davantage à la recherche de lien social que d'accompagnement. Un fatalisme s'est installé chez certains que nous interpellons pour des signalements au 115 par exemple et qui refusent, fatigués de ne pas avoir de proposition adaptée.



#### **Par ailleurs, du côté de la domiciliation :**

La question de la domiciliation reste une question importante pour l'équipe. Il est clair que c'est un préalable pour les personnes que nous accueillons à toute démarche d'insertion et d'accès aux droits. Cela fait écho à notre rôle de « porte d'entrée », d'interface entre la rue et un parcours d'insertion viable et au long cours.

Non financée jusque là, cette activité est à la base de notre travail et génère ainsi un grand nombre de sollicitations mais nécessite également un travail conséquent et minutieux de suivi.

- **332 personnes étaient domiciliées au 31.12.2021**. Nous sommes à peu près au même niveau que l'année passée. La domiciliation administrative étant une activité fluctuante entre les personnes ouvrant une domiciliation et celles qui la perdent ou l'arrêtent, le chiffre de 350 n'est que rarement atteint.
- **116 personnes ont été dé-domiciliées en 2021**. Ce chiffre est plus important que l'année dernière. En effet, la situation sanitaire a amené des personnes à perdre leur domiciliation administrative. Certaines, d'origine étrangère, sont restées

bloquées dans leur pays ne pouvant plus le quitter à la suite de vacances et n'ont donc pas pu respecter le délai légal de 3 mois. D'autres ont été « déboussolées » par les confinements et se sont présentées plus de 6 mois après leur dernier passage, pensant que les délais étaient gelés. Cela a été le cas sur les périodes de confinement mais nous reprenions ensuite le rythme de trois mois pour les fins de domiciliation.

Ainsi 39 personnes dé-domiciliées l'ont été pour **raison de relogement** contre 36 en 2020 et 43 en 2019. Trois sont décédées et les autres ont été radiées car elles n'ont pas respecté les délais légaux (plus de trois mois sans donner de nouvelles).

- **Sur l'année, cela représente un total de 478 personnes domiciliées.** Même si le besoin en terme de domiciliation reste important, la pression que nous ressentons à ce sujet est aujourd'hui moindre que les dernières années. Nous avons ainsi pu finir l'année 2021 avec des délais entre la demande de domiciliation administrative et le RDV de deux semaines alors qu'il était communément de 6 semaines jusque-là.

« **Raisons de la domiciliation** » (évoquées au cours de l'entretien préalable à la domiciliation)

	Total		Total	18-25 ans		25-35 ans		35-50 ans		50 ans et +	
	H	F		H	F	H	F	H	F	H	F
<b>Perte de logement</b>	<b>81</b>	<b>13</b>	<b>94</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>2</b>
Rappel 2020	72	9	81	8	2	19	2	21	3	24	2
<b>Changement de domiciliation</b>	<b>207</b>	<b>69</b>	<b>276</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>82</b>	<b>26</b>	<b>71</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>20</b>
Rappel 2020	190	70	260	24	10	73	25	67	15	26	21
<b>Jamais de domiciliation en France</b>	<b>80</b>	<b>28</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>7</b>
Rappel 2020	81	29	110	8	1	34	10	29	10	9	6

## Notons donc que :

- **Ce tableau a été modifié suite à une réflexion sur nos outils.** En effet, l'équipe avait envie de pouvoir proposer une photographie plus claire des raisons de la domiciliation des personnes. Nous avons donc décidé en 2017 de séparer la raison de la domiciliation de la situation de l'hébergement exposée au moment de l'entretien de domiciliation. Ainsi, nous consacrerons un autre paragraphe à ce sujet précis.
- Le **changement de domiciliation reste la première raison amenant les personnes à solliciter une adresse** dans notre service, en net augmentation depuis 2019. Cela reflète des parcours de vie de plus en plus compliqués et des personnes éprouvant des difficultés récurrentes pour s'insérer durablement, que ce soit pour des raisons administratives ou de « grande précarité », voire d'errance.
- Les « **accidents de parcours** » sont **moins souvent évoqués** pour expliquer le besoin d'une domiciliation. Ainsi, nous avons accueilli moins de personnes sollicitant une adresse suite à une rupture ou à une expulsion locative.
- L'on retrouve dans ce tableau peu ou prou les trois « typologies » de public que nous rencontrons au quotidien : Les personnes ayant perdu un logement sont souvent de nationalité française ou des personnes régularisées connaissant une rupture de parcours (famille, travail, amis...). Les personnes changeant de domiciliation sont pour la plupart des personnes déboutées de la demande d'asile et ne pouvant continuer à recevoir leur courrier à la Plateforme d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (PADA). Enfin, les personnes n'ayant jamais eu de domiciliation en France sont souvent des membres de l'Union Européenne ou des étrangers souhaitant demander une régularisation sans être passés par une demande d'asile.

« **Hébergement** » (évoqué au cours de l'entretien préalable à la domiciliation ou de réactualisation)

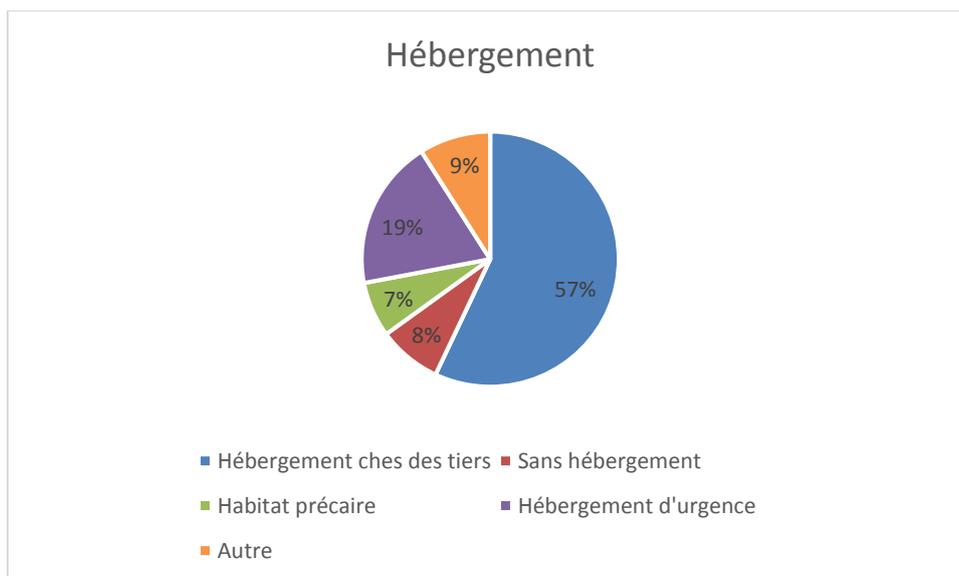
Pour rappel, lors de l'entretien de domiciliation ou de réactualisation de cette dernière, cette question est centrale pour justifier le besoin de la personne d'ouvrir une adresse dans notre accueil de jour.

Aussi, nous avons établi 6 cas de figure :

- *Sans solution d'hébergement*, c'est-à-dire que les personnes dorment à la rue ou sous tente sur l'espace public.
- *Habitat précaire*, pour les personnes dormant dans un véhicule, une caravane, un abri de jardin, un garage...

- Hébergement d'urgence pour les personnes au 115, ou dans des structures d'urgence longue.
- Hébergement d'insertion pour celles hébergées en CHRS, structure de stabilisation ou autre.
- Hébergement chez des tiers.
- Autre : hôtel (auto-financé), auberge de jeunesse...

Voici leur répartition :



- La répartition des types d'hébergement est quasiment identique à celle de l'année passée. Nous avons fait le choix de retirer la catégorie « hébergement d'insertion » car elle ne concernait à nouveau plus de personne domiciliée.
- La **part des personnes hébergées par des tiers reste la plus importante**. Toutefois, il nous paraît essentiel de rappeler que ce chiffre revêt **des réalités bien différentes**. En effet, certaines personnes sont hébergées de manière stable et durable chez un membre de la famille ou un ami. D'autres sont soutenues par un ensemble de personnes et elles sont donc amenées à changer régulièrement de lieu d'hébergement, avec tout ce que cela induit en mouvement, recherche de solutions, transport des affaires... Quoi qu'il en soit, ces solutions restent transitoires et, même après des années, elles peuvent atteindre leurs limites et la personne hébergée peut donc **se retrouver dehors du jour au lendemain**. Aussi, nous n'estimons pas envisageable de considérer ces hébergements comme satisfaisants, ni permettant aux personnes d'y recevoir leur courrier de manière sécurisée et durable.
- La **part des personnes sans solution a légèrement diminué**, passant de 11% en 2020 à 8%. Cela est à mettre en lien avec l'effort exceptionnel fait en terme

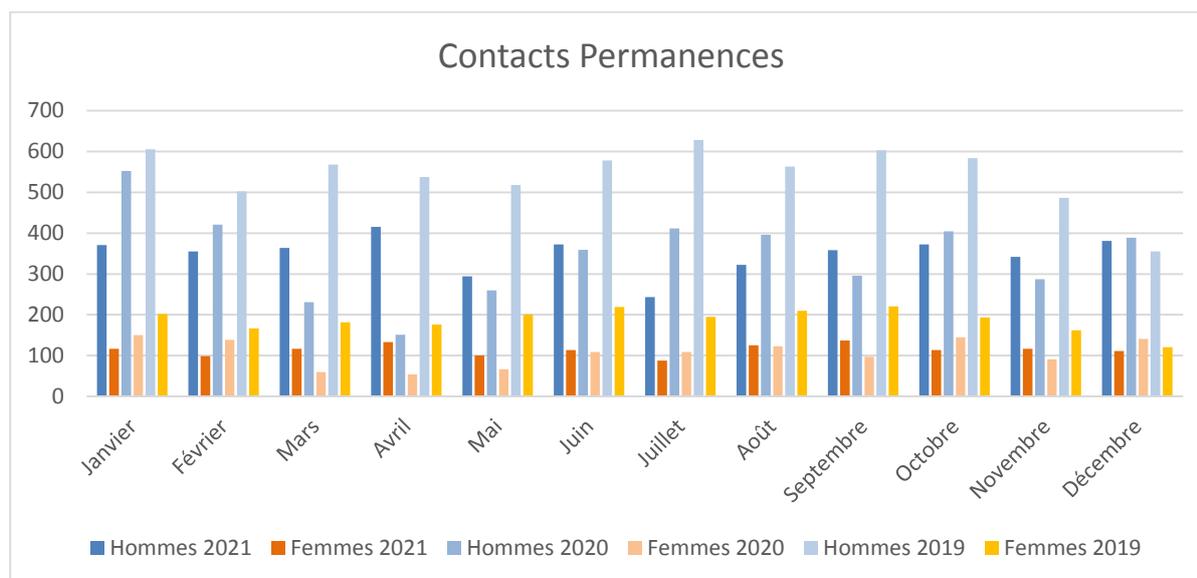
d'hébergement durant la crise sanitaire. Nombre des personnes domiciliées dans notre accueil de jour ont bénéficié de la prise en charge dans l'un des hôtels réquisitionnés par les pouvoirs publics. Ainsi, au moment de leur domiciliation ou du renouvellement de cette dernière, moins de monde se trouvait sans solution.

- Cela est confirmé par **la part des personnes hébergées en structure d'urgence qui est passée de 13 à 19%**.
- Enfin, concernant le SI-SIAO, **64 demandes de prise en charge ont été enregistrées** pour l'Accueil de Jour sur l'année 2020 (en comptant les demandes instruites pour les personnes accompagnées dans le cadre du RSA). Il y en avait 60 en 2020, le chiffre est donc à la hausse comparé aux années passées. Une des explications vient du fait qu'il est à nouveau demandé d'instruire des demandes SIAO (et non plus des Formulaires Unique Urgence Hébergement) concernant les ménages MDI. Ces derniers représentaient 21 demandes de prise en charge.

### 3 Les permanences d'accueil

#### 3.1 Statistiques autour des contacts en matinée

L'histogramme suivant représente les contacts mensuels lors de la permanence en 2021, 2020 et 2019.



## Notons que :

- Nous avons reformulé l'intitulé de ce tableau, en indiquant dorénavant le nombre de « contacts » et non uniquement la « fréquentation ». En effet, la crise sanitaire et les différents confinements semblent avoir habitué les personnes à nous **contacter par téléphone plutôt qu'à se déplacer dans les locaux**. Aussi, les appels prennent aujourd'hui une place importante dans notre quotidien. Les personnes ne se déplacent que si un courrier les attend. Cela veut aussi dire qu'un seul contact comptabilisé peut amener à deux temps d'échange, un par téléphone, l'autre en physique lorsque la personne vient récupérer son courrier. Ce temps peut également être plus long selon le besoin d'accompagnement de la personne concernant le courrier, une démarche à effectuer...
- **La fréquentation a été stable** sur l'année avec 5.561 contacts contre 5.442 contacts enregistrés en 2020 et 8.808 l'année d'avant. Le confinement du mois de mars ayant été plus alléger que le premier de 2020, l'impact sur les contacts est moindre.

### 3.2 Les types d'intervention dans le cadre de l'accompagnement social



La part des personnes domiciliées et accompagnées à augmenter depuis l'année passée. Cette augmentation peut reposer sur la reprise des orientations vers les dispositifs d'hébergement et les logements.

Du fait de notre mission d'accueil de jour proposant un accompagnement social global et « généraliste », **nous sommes amenés à travailler différentes problématiques en fonction des demandes et situations des personnes.**

Ainsi, le travail de l'équipe est important en terme de diagnostic et de repérage des difficultés, exprimées ou non par les personnes. Cela nécessite de l'écoute, de l'attention et une veille législative importante concernant les dispositifs existant. De même, il est nécessaire d'avoir une bonne connaissance des partenaires associatifs et institutionnels pour pouvoir orienter au mieux les personnes.

A nouveau, notre travail est pensé comme une « porte d'entrée » qui peut permettre au public que nous rencontrons de trouver les bons interlocuteurs et de solliciter des dispositifs adaptés à leurs situations. La finalité est pour nous que les personnes aillent de plus en plus vers le droit commun, tant en ce qui concerne les droits sociaux que les structures d'accompagnement mises en place. Avec l'accès au logement ou à l'hébergement et la « sortie de la rue », il est pour nous évident que l'accompagnement doit évoluer en conséquence et que la référence doit se faire à un autre endroit.

Les thématiques abordées sont donc diverses et se répartissent en 9 champs :

- Accès aux droits
- Administratif
- Aides caritatives
- DALO, ACD, FSL
- Financier
- Hébergement (115/SIAO)
- Logement d'insertion
- Logement autonome
- Soutien psychologique et relation d'aide.

De plus, nous pouvons être amenés à orienter les personnes vers des associations partenaires dans le cadre de problématique spécifique type santé (Boussole, Médecins du Monde, ALT, Ithaque...), endettement (Crésus, ADF...) ou insertion professionnelle.

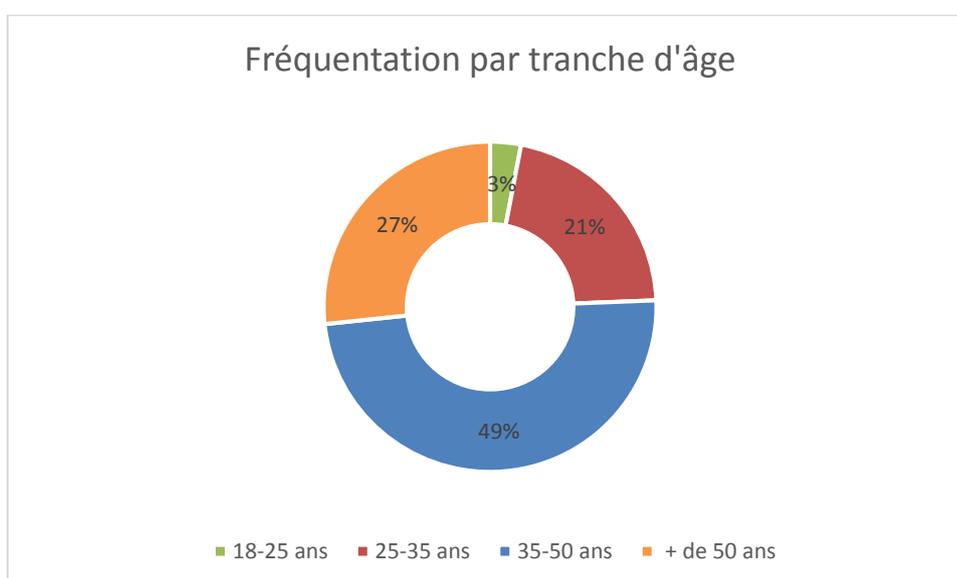
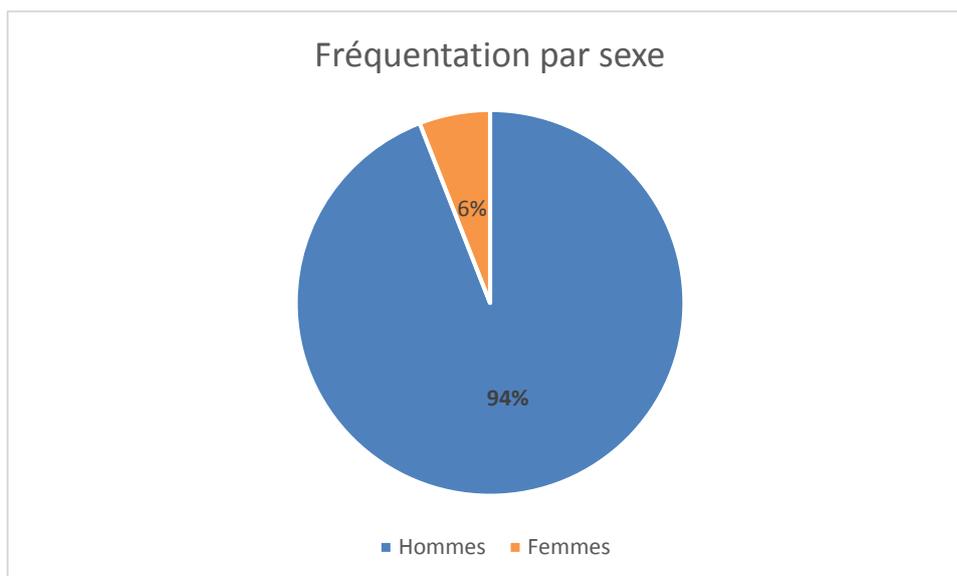
La plupart des accompagnements se traduisent par un croisement de 3 thématiques en moyenne. Nous ne sommes pas en mesure d'aller plus loin dans l'analyse des chiffres de la base de données. En effet, des données semblent être manquantes concernant certaines situations et les chiffres ne reflètent donc pas la réalité.

En ce qui concerne la liste d'attente que nous avons été contraints de mettre en place, elle comportait au 31/12/2021 **9 ménages demandeurs d'un accompagnement social**. La durée minimale d'inscription était de 14 mois. Toutefois, nous souhaitons changer de fonctionnement et arrêtons donc la liste d'attente. Lorsqu'une personne nous sollicite nous l'inscrivons sur une liste « off » (sans en informer la personne que nous invitons à renouveler sa demande régulièrement) qui permet de reprendre contact lorsqu'un.e collègue est disponible.

## 4 Le Coffee Bar

### 4.1 Typologie du public

Suite à la réflexion sur la différence observée entre le pourcentage de femmes identifiées comme fréquentant le Coffee Bar et le quotidien que nous vivons, nous avons choisi de rendre à nouveau compte de la typologie du public que nous accueillons. Aussi, nous vous proposons deux graphiques montrant la répartition par sexe et par âge des passages enregistrés au Coffee Bar.



**Notons que :**

- En terme de passage, les femmes sont peu présentes. Le décalage entre le pourcentage de femmes identifiées et la présence rend également compte d'une **présence plus ponctuelle**. Comme nous le disions précédemment, elles semblent moins à l'aise de fréquenter un accueil principalement masculin. Toutefois, le pourcentage est stable d'une année sur l'autre.
- Un effet similaire peut se remarquer selon les classes d'âge. Ce sont ainsi **les 35-50 ans qui sont les plus présents au quotidien**. Il s'agit déjà la classe d'âge la plus identifiée parmi le public accueilli au Coffee Bar et ce depuis plusieurs années.

Cependant, la part des 35-50 ans présents au Coffee Bar est passée de 37 à 49% depuis 2019. Il semblerait donc que ce public ait davantage pâti de la crise sanitaire, du moins soit celui le plus en demande de lien social.

- Les 18-25 ans, bien que présents sont **moins réguliers dans leur venue**. Le travail initié avec la Prévention Spécialisé afin de proposer à ce public de s'inscrire dans le lieu a été « mis à mal » par les mesures sanitaires et la période d'accueil sur le pas de la porte. En effet, posé dans des squats ou des hébergements d'urgence, ce public a moins perçu l'intérêt de venir vers nous.

## 4.2 Statistiques autour de la fréquentation



La fréquentation du Coffee Bar est **supérieure à celle de l'année passée**, sachant que nous n'avons pas connu de fermeture exceptionnelle comme en 2020. Toutefois, nous avons commencé 2021 avec la continuité de l'accueil sur le pas de la porte.

Voulu afin de préserver un lien avec le public qui était par ailleurs fortement impacté par les mesures restrictives, ce fonctionnement semble avoir **répondu à une demande**. Bien que la fréquentation moyenne ait été faible en janvier, elle s'inscrit dans la continuité de décembre 2020.

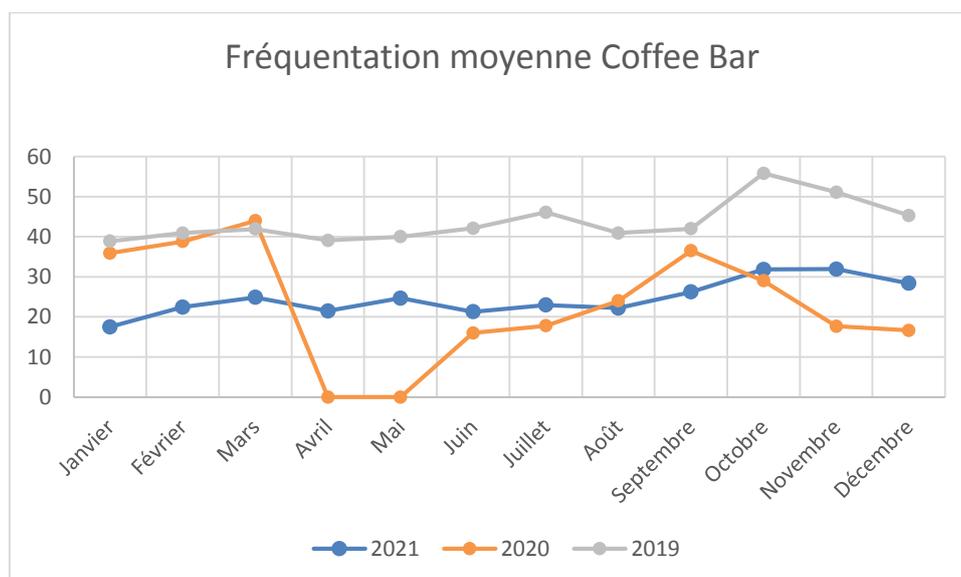
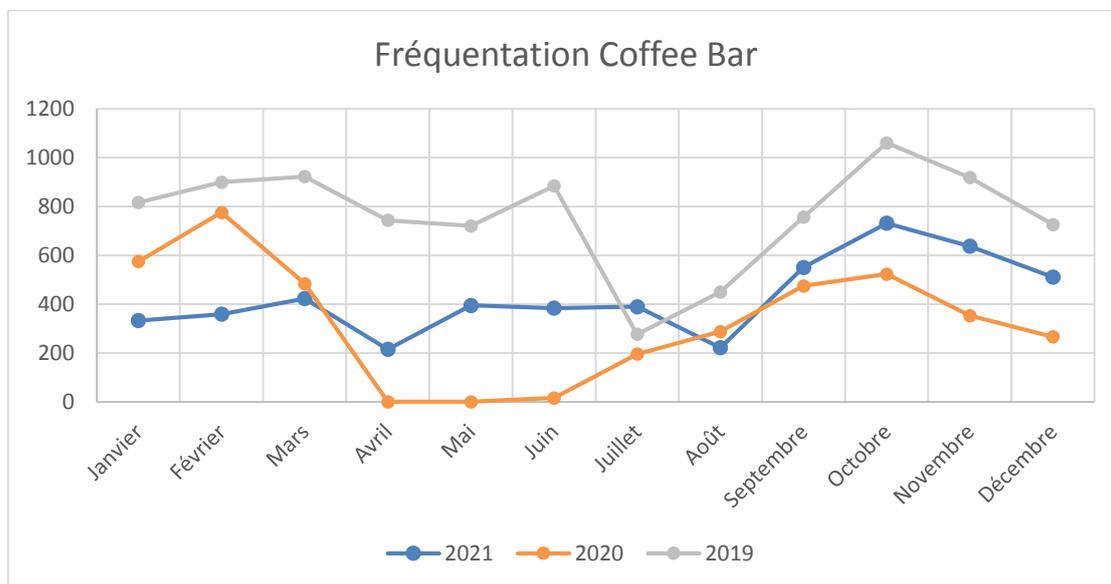
Il est également important de rappeler que du fait du couvre-feu mis en place, nous avons dû nous adapter et offrir des temps d'accueil sur les après-midi et non les soirées. L'accueil en soirée et à l'intérieur s'est fait à partir du 15/06 à raison de 5 ouvertures par semaine.

Des règles spécifiques ont alors été décidées :

- Nombre de places assises limitées d'abord à 12 puis 14,
- Désinfection des mains à l'entrée,
- Port du masque lors des déplacements,
- Service à table pour limiter ces derniers,
- Désinfection des tables après chaque passage,
- Désinfection des toilettes après chaque utilisation.

Ce fonctionnement nous a permis de proposer un accueil apaisé et sécurisant. Nous n'avons heureusement pas eu de cas contact avéré suite à une présence dans nos locaux.

Pour aller plus loin concernant la fréquentation du Coffee-Bar, nous proposons les chiffres concernant le nombre de passages puis la moyenne de fréquentation mensuelle.



**Notons que :**

- La fréquentation a été plutôt stable sur la période de février à septembre. Elle a ensuite **progressé au mois d'octobre**, de manière assez similaire aux années passées.
- Le mois d'avril a connu moins d'ouverture, notamment du fait du week-end de Pâques, traditionnellement fermé. Cela explique un nombre de passage

moindre mais une moyenne stable. Concernant le mois d'août, nous avons connu une période de fermeture du 09/08 au 22/08.

### 4.3 Le Stammtisch du Coffee

Nous avons repris l'organisation du Stammtisch en novembre 2021. Ce dernier a permis un temps d'échange autour de la thématique des activités collectives que nous souhaitons reprendre de manière plus régulière et selon un programme défini et communiqué d'avance.

6 personnes étaient présentes afin d'échanger sur le programme que nous proposons (voir ci-dessous) afin d'avoir leur avis sur ce qui les intéressait, ce qui manquait... La demande se tournait davantage vers des projections de film en interne, l'organisation de repas... Ou alors l'accès à des activités onéreuses et qu'ils ne peuvent donc faire de manière autonome (matches du Racing ou de la SIG notamment).



Le souhait de l'équipe était toutefois de pouvoir proposer également une certaine ouverture, notamment vers des musées ou des événements culturels.

Il est également important de préciser que les présents faisaient partie des plus « autonomes » de notre public, avec une certaine aisance à aller vers le droit commun. Ce n'est pas le cas de toutes les personnes que nous accueillons et nous veillons donc à ce point également.

Enfin, le public de l'accueil de jour étant composé tant de familles que d'isolés, **nous souhaitons prendre en compte cette diversité et prévoir des activités adaptées.** Ainsi, le goûter de St Nicolas et les bricolages de Noël s'adressaient davantage à des enfants qu'à des adultes, sans que la porte ne soit fermée.

#### **4.4 Les « samedis au Coffee »**

Les « Samedis au Coffee » sont nés de l'idée de permettre à tous les présents de s'investir dans un temps relativement court, sans nécessité de s'inscrire dans du long terme, sur base d'activités réalisables en deux heures et qui produisent un résultat « palpable » immédiat pour chacun des participants. Ils ont démarré à la rentrée scolaire 2014/2015.

Nous tenons à garder ces temps qui sont pour les personnes accueillies des moments qui **bousculent la routine** et leur permettent d'investir le Coffee Bar différemment. Moments propices aux souvenirs, aux rencontres avec des personnes que l'on croise mais à côté desquelles on ne s'assoit jamais... Sans oublier une gourmandise, voire une faim apaisée par les bonnes choses à manger qui sont faites.

La demande d'atelier en lien avec la nourriture est d'ailleurs très forte, les gens expliquant souvent avoir faim. Le matériel présent au Coffee Bar et le lieu sont particulièrement adaptés à ces ateliers et permettent aux personnes un résultat et un plaisir immédiat. Toutefois, nous souhaitons proposer d'autres choses et mélanger les thèmes.

Le début d'année ayant été perturbé par le contexte sanitaire, nous avons repris les activités le samedi 06/11.

#### ***Petit florilège des animations du Samedis au Coffee en 2021***

**04/11/2022 : Activité tasses.**

Ont participé C, D, M, F, K, L, A.

Chacun laisse place à sa créativité et pourra dorénavant consommer à l'extérieur en utilisant sa tasse personnalisée. Des styles et des aisances très différentes mais chacun y a trouvé du plaisir.



**20/11/2022 : Après-midi jeux de société.**

Quelques mots de Mylène, volontaire en Service Civique qui a préparé le programme des activités.

*« P, S, M, JL, D et J ont joué au jeu « les aventuriers des rails », Jérôme a quitté le jeu au début de la partie, je l'ai alors remplacé. Jean-Luc a fait le « croupier » il nous distribuait les cartes. Très bonne ambiance, ils ont tous apprécié le jeu et ont hâte de refaire un jeu de plateau. »*

**04/12 : Activité Mannele**

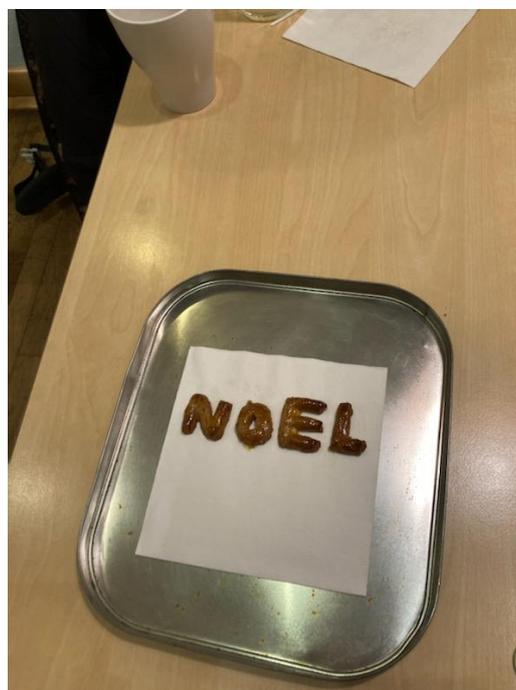
Ont participé 13-15 personnes dont L, P, D, A, J, L, D, M et M.

*« Satisfaction générale pour les Mannele, il y a eu beaucoup de créations ! Tout le monde était content de les préparer et de les déguster (apparemment c'était très bon).*

*« Ça déchire les papilles » - S. »*

18/12/2022 : Atelier bredeles

« A eu du succès : H, JL, P, J, D, A ont participé et le résultat est savoureux 😊 »



#### 4.5 Les sorties estivales

Afin de permettre aux personnes de « s'aérer » et de respirer après la période de confinement, il nous semblait important de garder des sorties durant l'été 2021. Toutes en extérieur, elles visaient à permettre aux gens de souffler et de découvrir des endroits peu ou pas connus et de se familiariser avec des parcs de la Ville.

Ces temps étaient proposés tant aux familles qu'aux personnes isolées.

Malheureusement, la situation sanitaire (avec la mise en place du Pass sanitaire notamment) ainsi que la météo ont amené à annuler 3 des 4 sorties prévues. Ainsi, seul le barbecue au Jardin des Deux Rives a pu avoir lieu. Il a réuni 4 personnes isolées du Coffee Bar ainsi qu'une maman accompagnée de ses deux filles.

Ce fut un moment agréable et placé sous la bonne humeur malgré une météo incertaine.

## **4.6 Les temps collectifs**

Depuis maintenant plusieurs années, nous cherchons à développer les temps collectifs au sein du Coffee Bar mais également sur des temps spécifiques qui sont ouverts à toutes les personnes de l'accueil de jour.

Ces temps avaient commencé sous la forme des sorties prévues spécifiquement pour les familles et organisées les mercredis après-midi pendant les congés scolaires.

Grâce à l'investissement d'une Volontaire en Service Civique, nous avons pu proposer davantage de temps en 2021. Ces derniers ont pris des formes variées afin de permettre de correspondre aux goûts et aux envies des personnes. La visée reste de créer du lien, de permettre aux personnes de se rencontrer différemment mais également de mettre en valeur des compétences ou centres d'intérêt des personnes fréquentant notre service.

Réunies autour d'un film, d'un repas collectif ou bien lors d'une sortie en lien avec l'association Tôt ou t'art ou encore à un match de hockey sur glace, les participants sont invités à se rencontrer différemment, à partager une parenthèse dans leur quotidien difficile.

## **4.7 Nouveau : Partenariat avec l'Artothèque**

Imaginé depuis plusieurs années, ce partenariat vise à pouvoir bousculer les personnes habituées du Coffee Bar en les confrontant à des œuvres d'art changeant régulièrement. Leur offrir par ce biais une respiration dans leur quotidien, peut-être même un moment d'évasion en étant « happé » par une photographie, une peinture, un collage... Surprendre par la découverte d'une technique artistique spécifique... Tant de raisons qui nous ont amené à adhérer au réseau des médiathèques de la Ville de Strasbourg.

Le premier accrochage a eu lieu en présence de la salariée de la structure qui a donc pu proposer un temps de médiation culturelle, apportant une approche documentée des œuvres présentées. Questionnée par plusieurs personnes présentes, elle a été touchée de voir la portée que pouvaient avoir sur notre public les photographies sélectionnées.

Un changement des œuvres est prévu tous les 2 mois avec une fiche explicative afin de pouvoir nourrir les échanges avec l'équipe éducative. Toutefois, la place est laissée à l'imaginaire et au rêve.



## 5 Un important travail de partenariat

### 5.1 Projet croisé avec le service de Prévention Spécialisée

Cette expérimentation a pu continuer durant l'année 2021, malgré les mesures sanitaires. Toutefois, le rythme de mise en place a dû être revu à la baisse mais les deux équipes ont su garder le cap et le sens de ce projet.

En quelques éléments :

L'équipe de Prévention Spécialisée a travaillé **23 soirées au Coffee Bar** en tant que « binôme », c'est-à-dire avec un seul salarié de l'accueil de jour. Ces temps ont permis un regard nouveau et une attention particulière soit sur des personnes nouvelles ou bien sur des habitués avec qui le lien pouvait être « distendu ». Toutefois, il a été constaté une baisse du nombre de jeunes présents durant cette période.

Par ailleurs, **les séances de travail de rue** conjointes entre les deux services ont pu reprendre dès le mois de mai à raison d'une sortie par semaine. D'abord assurée de manière « tournante » par l'équipe de l'accueil de jour, il a ensuite été fait le choix de ne mobiliser que deux professionnelles, à raison d'une sortie par quinzaine. Cela visait à leur permettre d'être repérée par le public mais également d'acquiescer une aisance dans ce mode d'intervention bien spécifique qu'est le travail de rue.

Prise de contact avec de nouvelles personnes ou de nouvelles d'« anciens » ne venant plus jusqu'à nos locaux, ces temps ont permis des rencontres variées. Ils ont aussi servi à mobiliser des personnes dans l'accès à la domiciliation administrative ou un passage à l'accueil de jour afin de ne pas perdre le bénéfice de cette dernière.

### 5.2 Lien avec le service RSA d'« Entraide le relais »

Un poste de référent RSA est rattaché à l'accueil de jour. Il est essentiel afin de pouvoir proposer un accompagnement social et la contractualisation inhérente aux bénéficiaires du RSA domiciliés dans notre accueil de jour.

D'abord occupé par Soumia MAJID à 80% et complété par Maud RADOU pour une journée par semaine, ce poste a été occupé dès le mois de septembre par Maud RADOU à temps plein.

Toutefois, le passage d'informations, le rappel des RDV et le lien entre RSA et domiciliation administrative ont fonctionné correctement et de manière positive.

Ainsi, pour le RSA en 2021, 15 personnes ont intégré le dispositif d'accompagnement social :

- **7 personnes ont été orientées** en interne via le service de l'Accueil de jour,
- 2 personnes ont été orientées par la nouvelle plateforme d'orientation, dans le cadre de la mise en œuvre du Service Public Insertion,
- 5 personnes ont été orientées par la Commission Territorial RSA dans le cadre de réorientations,
- 1 personne a été orientée par le service Prévention spécialisée d'Entraide le Relais.

Au total, 60 ménages ont été accompagnés. Cela représente 63 adultes (51 hommes et 12 femmes) et 13 enfants.

La baisse du nombre d'orientation direct par notre service est à mettre en lien avec la mise en place de la plateforme d'orientation au 01/01/2021. Ce dispositif modifie les pratiques et amène des personnes domiciliées à ne pas être accompagnées au niveau de notre service (accompagnement professionnel à Pôle Emploi par exemple) mais également à ce que des personnes domiciliées dans d'autres structures soient orientées vers notre équipe.

### **5.3 Inscription dans le projet SIAV/UPAE**

#### **Présence de Mme KATZ-BLOCH, psychologue détachée du Centre Social Protestant (CSP) :**

Après une première phase d'expérimentation en 2019-2020 et la reprise post-Covid, nous avons fait le choix de proposer une présence de la psychologue sur des soirées au Coffee Bar uniquement. En effet, la présence imaginée sur des temps de permanences sociale n'a pas été concluante en terme de prise de contact ou d'accompagnement engagé.

Lors de l'absence pour congé maternité de Mme KATZ-BLOCH, c'est Sophia KOCH qui a assuré une présence tous les 15 jours lors de l'ouverture du mardi soir. Ces temps ont pu reprendre dès septembre et Sophia a su entrer en relation avec des personnes fréquentant le Coffee Bar. Toutefois, du fait de sa présence sur un temps court, elle n'a pas pu mettre en place de réel accompagnement psychologique.

Nous aimerions pouvoir maintenir ce temps de manière bimensuelle. En effet, cette fréquence permet à la fois à la psychologue d'être repérée mais également au lien de se

créer avec un public souvent réfractaire à rencontrer un « psy », qu'il soit psychiatre, psychologue...

Conscient du problème de mobilisation de notre public, l'« aller vers » d'un.e psychologue dans le cadre de notre accueil permet de démystifier les représentations souvent exprimées par le public. Cela permet également d'instaurer une relation de confiance se basant sur une rencontre moins formel qu'un entretien en cabinet, dans un cadre connu et reconnu par les personnes.

#### **5.4 Lien avec le « Point d'Accueil et de Solidarité » (PAS) de la SNCF**

Ce travail suit son cours, offrant des moments d'échange riches et de regards croisés sur les problématiques des publics que nous accueillons. Nous avons eu le plaisir de voir notre partenariat renouvelé en 2021 pour deux ans, renouvelable. Ce renouvellement est pour nous le signe d'un lien fort entre notre association et l'équipe de la SNCF et d'une synergie de nos valeurs en faveur des personnes en grande précarité.

En 2020, 2 ETP ont à nouveau été mis à disposition et incarnés par nos collègues Fanny ANGLADE (1 ETP), Carole JACOB en congé parental (0.5 ETP) et remplacée par Marie RECCA (0,5 ETP) jusqu'en mars 2021. Au retour de Carole JACOB à 80% en avril, c'est d'abord Elina STIEN puis Rosalie KLEIN qui ont assuré les remplacements à raison d'une journée par semaine.

Cette pratique croisée, sur deux lieux différents reste un élément intéressant et enrichissant même si elle nécessite également une organisation et une flexibilité plus importante. Merci à chaque collègue pour son investissement et son engagement !

## 6 Les moyens du service : l'équipe, les locaux

### 6.1 Composition de l'équipe salariée au 01.01.2021

Statuts	Personnes	Postes (ETP)
4 éducateurs spécialisés, 2 moniteurs éducateurs	Lionel AMMEL 0.5 ETP Catherine CHENGEBROYEN 0.8 ETP Julie DREYFUS 0.3 ETP Pauline DUBUS 1 ETP Aline STREIFF 0.8 ETP Marie-Laure WEISS 0.86 ETP Ariane YATMAZ 1 ETP	<b>5.26 ETP</b>
1 chef de service	Lionel AMMEL	<b>0.5 ETP</b>
Personnels administratifs (direction, secrétariat, comptabilité)	Adelheid TUFUOR, directrice Claudia ZIOLKOWSKY, secrétaire Valérie JUNIET, responsable comptable	<b>0.35 ETP</b>
Personnel d'entretien	Fahima NAGI	<b>0.4 ETP</b>
<b>Totaux</b>		<b>6.51 ETP</b>

### 6.2 Instances de réflexion internes

Réunion d'équipe	Analyse des pratiques, programmation	Hebdomadaire, 3h	Ensemble de l'équipe
Réunion de l'ensemble des salariés de l'association	Travail sur thématiques, infos salariales, projets associatifs	Mensuelle, 2h	Ensemble de l'équipe
Travail avec la psychologue	Analyse des pratiques, supervision	Mensuelle, 2h	Ensemble de l'équipe
Rencontre de l'équipe de direction de l'association	Question d'encadrement, fonctionnement globale de l'association, orientations	Hebdomadaire, 3h	Chef de service
Rencontres « Pépinière »	Question transversale au service	Bimestriel, 3h	Ensemble de

	Réflexion et échange autour de textes, extraits audio		l'équipe
--	---	--	----------

### 6.3 Instances régulières de réflexion externes

<b>Rencontre veille sociale « 115 »- SIAO urgence organisée par les services de la Ville</b>	Echanges de pratiques, connaissance réciproque, (in)formation sur des thématiques transversales	3h mensuelles	Chef de service
<b>Instances de coordination et de veille SIAV (dans le cadre de l'extension de projet UPAAE depuis 2013)</b>	Coordination de l'action dans le cadre de l'extension de projet au sein des accueils de jour du centre-ville, (in)formation sur des thématiques transversales	3h mensuelles	Chef de service
<b>Temps d'échanges addictions, rencontres thématiques autour des addictions</b>	Rencontres thématiques organisées par l'association ALT autour de questions en lien avec les addictions	2h mensuelles	Une membre de l'équipe

### 6.4 Formations des salariés

<b>Regards croisés sur l'égalité et la lutte contre les discriminations</b>	24 heures	Une membre de l'équipe
<b>Journée de sensibilisation sur la Santé Mentale</b>	7 heures	Une membre de l'équipe

**Ecrit par :  
L. AMMEL**

# Ateliers « Passerelle »

6 rue des imprimeurs

67200 Strasbourg

Tel : 03 88 10 34 45



association  
"entraide  
Le Relais"

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



*Le jardin pédagogique enneige en janvier 2021*

« 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



association  
"entraide  
Le Relais"



Strasbourg.eu  
eurométropole



Ce projet est cofinancé  
par le Fonds social européen  
dans le cadre du programme  
opérationnel national  
«l'Emploi et Inclusion» 2014-2020  
UNION EUROPÉENNE



---

# Sommaire

---

<b>1</b>	<b>Rappel des objectifs .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Les moyens .....</b>	<b>4</b>
2.1	Les salariés et intervenants.....	4
2.2	Les moyens matériels et techniques .....	4
<b>3</b>	<b>Etat des lieux.....</b>	<b>4</b>
3.1	Tentatives d'ouverture .....	4
3.2	Un accompagnement personnalisé .....	5
3.3	Nos limites et nos possibles dans l'accompagnement .....	5
<b>4</b>	<b>Les actions réalisées .....</b>	<b>6</b>
4.1	Phase d'accueil .....	6
4.2	Orientation vers la structure.....	7
4.3	Personnes présentes dans l'action.....	8
4.3.1	Caractéristiques des personnes .....	8
4.3.2	Bénéficiaires du RSA :.....	10
<b>5</b>	<b>Les modalités de mise en œuvre.....</b>	<b>10</b>
5.1	Les ateliers collectifs .....	10
5.1.1	Chiffres et présentations des ateliers collectifs en quelques lignes.....	11
5.1.2	Témoignage de l'équipe encadrante.....	13
5.2	Suivi individuel .....	16
5.3	Partenariat et ouverture .....	17
5.4	Les sorties et évolutions .....	17
5.4.1	Quels contrats de travail, quelles formations ? .....	18
5.5	Analyse de ces sorties.....	18
<b>6</b>	<b>Projet 2022 :.....</b>	<b>18</b>
	<b>CONCLUSION.....</b>	<b>19</b>



## **1 Rappel des objectifs**

Le dispositif des ateliers Passerelle tente d'accompagner des personnes isolées, en situation d'exclusion sociale et éloignées de l'emploi.

Une majorité des personnes accueillies sont bénéficiaires du RSA mais nous accueillons également des personnes bénéficiant d'autres allocations ou sans ressource.

Notre objectif est de permettre aux participants de s'engager à nouveau dans un projet concret. Par le biais du dispositif, les personnes ont l'occasion de retrouver un rythme, de sortir de leur isolement afin de s'envisager à nouveau. La participation aux ateliers vise la revalorisation des personnes, la mise en avant de leurs compétences, leur permettre de se confronter aux autres et de travailler sur des freins identifiés afin qu'elles se rapprochent de l'emploi quand cela est possible.

L'action se réalise en conformité avec le cahier des charges de l'Atelier Passerelle validé par la Collectivité Européenne d'Alsace début 2014 et s'inscrit dans le cadre du programme opérationnel FSE 2020-2021.

## 2 Les moyens

### 2.1 Les salariés et intervenants

Service administratif : 0,16 etp (charges indirectes)

Accompagnement social et suivi pédagogique : 1 etp travailleur social

Coordination du projet : 1 etp

Encadrant-formateur : 0,50 etp

Service entretien - nettoyage : 0,34 etp (charges indirectes)

Prestataires externes avec des compétences spécifiques selon les activités proposées

### 2.2 Les moyens matériels et techniques

3 bureaux d'accueil pour les intervenants et les usagers

2 salles de réunion et d'accueil des ateliers pour les activités de groupe

1 espace cuisine pédagogique

1 terrain de plantation, 2 serres

Véhicules mis à disposition par l'association selon les besoins



## 3 Etat des lieux

### 3.1 Tentatives d'ouverture

Après un temps de démarrage et d'intégration au sein du collectif proposé, nous incitons régulièrement les personnes à découvrir de nouveaux lieux, d'aller à la découverte d'autres structures culturelles ou associatives afin de favoriser leur insertion sociale de façon durable. En effet, il nous paraît important qu'elles ne se focalisent pas uniquement sur les ateliers passerelle d'Entraide le Relais mais qu'elles puissent aussi trouver leur place dans d'autres sphères. Dans cette perspective, nous avons pu proposer 3 sorties nature, 10

ateliers d'actions bénévoles et 19 sorties culturelles durant lesquelles les personnes ont pu s'évader, s'aérer, se rendre utiles et passer un temps convivial.



*Atelier bénévolat aux petites cantines avril 2021*

### **3.2 Un accompagnement personnalisé**

Poursuivre l'accompagnement individuel au-delà des 2 années de parcours s'est représenté en 2021 de façon ciblée. Ce choix s'est fait uniquement pour les personnes dont la concrétisation d'un projet devait aboutir plus tardivement ou pour les personnes nécessitant un accompagnement vers l'extérieur plus progressif. En effet, certains usagers ont besoin de se retrouver en bout de parcours (une fois qu'ils n'ont plus accès aux ateliers collectifs d'Entraide le Relais) pour faire la démarche d'aller vers l'extérieur. Afin que cela ne se fasse pas de façon brutale, nous continuons notre accompagnement individuel jusqu'à ce qu'un relais fiable et durable avec une autre structure se mette en place. Ce relais n'est pas toujours simple à trouver surtout pour les personnes souffrant d'un handicap. Cette prolongation d'accompagnement individuel a permis à des personnes de concrétiser un projet.

### **3.3 Nos limites et nos possibles dans l'accompagnement**

Nous avons été à nouveau confrontés à de sérieuses limites lorsque l'orientation aux ateliers Passerelle est imposée à la personne dans le cadre d'une référence RSA.

Sans adhésion de sa part, il nous est difficile de l'accompagner et de la remobiliser. L'accompagnement se transforme alors en relances régulières, par téléphone, par courrier, à des entretiens individuels qui servent essentiellement à réaliser des démarches

administratives mais l'intégration dans les ateliers collectifs est difficile voire impossible. La mobilisation des personnes est compliquée aussi lorsqu'elles ont d'importants problèmes de santé ou lorsqu'elles ont des enfants en bas-âge.

10 personnes ont pu trouver un emploi durant leur parcours aux ateliers, 3 ont pu réaliser une formation, 2 personnes ont pu se tester lors d'un stage et 6 personnes ont été réorientées vers un référent/dispositif d'insertion professionnelle. Dans ce cadre le travail de partenariat avec les structures d'insertion par l'activité économique, les conseillers emploi de la C.E.A et de Pôle emploi est primordial.

L'insertion professionnelle reste compliquée pour une part de notre public trop éloigné de l'emploi, trop marginalisé. Pour ce public, notre objectif sera davantage de les aider à sortir de l'inactivité, de conduites addictives et de les orienter par la suite si possible vers du bénévolat ou des activités en centre socioculturel.



*Lors d'un atelier jardin  
(août 2021).*

## 4 Les actions réalisées

### 4.1 Phase d'accueil

	2020	2021
<b>Nombre d'entretiens d'inscription</b>	<b>39</b>	<b>39</b>
<b>Nombre d'entrées dans l'action</b>	<b>31</b>	<b>27</b>

Nous avons accompagné **27** nouveaux participants en 2021 sur **72** usagers.

Nous sommes toujours confrontés à l'irrégularité de certaines personnes inscrites dans le parcours. Les personnes orientées sont parfois dans de telles difficultés qu'elles peinent à tenir leurs engagements. Crises d'angoisse, difficultés à sortir de chez elles, addictions, prise de traitements rendant les réveils difficiles, autant de freins que nous tentons de travailler avec elles.

Le contexte sanitaire a également eu un impact sur le taux de participation et le nombre d'entrées dans le dispositif. Nous avons maintenu les ateliers collectifs tout au long de l'année mais en limitant le nombre de participants lors des pics de la pandémie et en veillant au respect des protocoles sanitaires. A chaque atelier sa spécificité, son espace et ses capacités d'accueil. Nous avons adapté nos pratiques afin de maintenir au maximum nos activités et de ne pas perdre le contact avec le public.



*Projection d'un film, décembre 2021*

## **4.2 Orientation vers la structure**

Les personnes sont orientées vers les ateliers par les partenaires des secteurs médico-sociaux ou professionnels. Le travail partenarial est primordial et est une volonté forte de l'équipe. Il permet un regard croisé sur les accompagnements.

### **Les principaux objectifs des orientations évoqués par les partenaires**

- Le développement de lien social et la reprise de confiance en soi.
- La reprise d'un rythme : ponctualité, travail en groupe, reprendre une activité physique en vue de la construction d'un projet professionnel ou d'une insertion sociale.

- Certains partenaires formulent une demande d'évaluation, de mise en situation se rapprochant de l'emploi. Le parcours dans les ateliers permet de situer la personne dans son parcours d'insertion professionnelle (notion d'engagement, de capacités, de régularité, de motivation...).
- Soutenir la personne dans ses démarches de soins (réduire ses consommations si elle présente une addiction/éviter une rechute en accompagnant une sortie de cure, ou alors se rendre compte de problèmes de santé en lien avec une mobilisation physique et inciter la personne à les prendre en main).

### 4.3 Profil des personnes présentes dans l'action

#### **Nombre total de participants : 72**

Bénéficiaires du RSA : **52**

Sans ressources : **13**

Bénéficiaires de l'AAH : **3**

Allocation de Solidarité Spécifique : **3**

Fond d'Aide aux Jeunes : **1**

**72 %** des bénéficiaires perçoivent le RSA.

#### 4.3.1 Caractéristiques des personnes

Répartition par sexe :

<b>Homme</b>	<b>45</b>
<b>Femme</b>	<b>27</b>

Nous constatons que les hommes restent majoritaires (62% d'hommes et 38% de femmes). Le parcours d'insertion est proposé aux hommes et aux femmes sans discrimination. Nous assurons un accueil identique.

#### **Tranche d'âge des usagers :**

25-44 ans	<b>34</b>
45-54 ans	<b>21</b>
55-64 ans	<b>10</b>
18-24 ans	<b>5</b>
65 ans et +	<b>2</b>

76% des bénéficiaires ont entre 25 et 54 ans. Une majorité des personnes accompagnées cumulent les problématiques, elles sont isolées et ont une période d'inactivité professionnelle assez longue. La santé, incluant aussi les addictions, reste un frein notable

pour les personnes que nous accueillons. L'isolement et la perte de confiance peuvent s'y ajouter. En 2021, nous avons accueilli 5 jeunes de moins de 25 ans alors que nous n'avons pas accueilli cette tranche d'âge en 2020.

### **Logement :**

La plupart bénéficie d'un logement dans le parc locatif social. En moindre nombre, certaines personnes sont en hébergement d'urgence ou en hébergement type CHRS ou en Résidence Sociale.

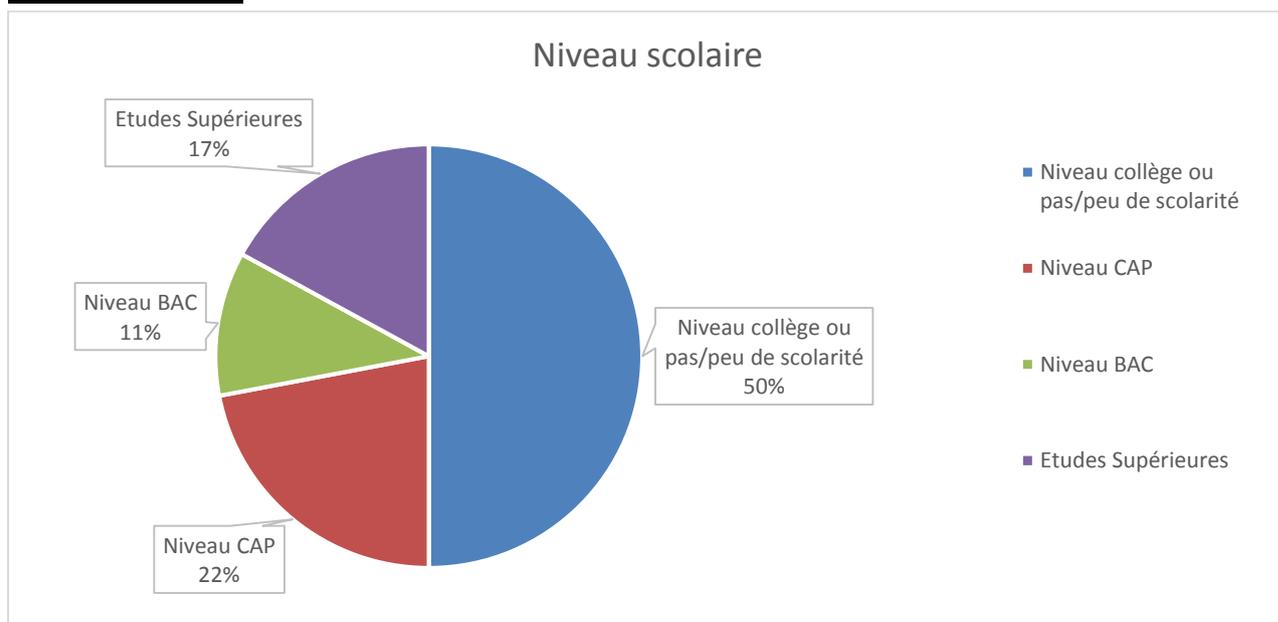
### **Concernant leur zone d'habitation :**

**50** personnes viennent de Strasbourg

**11** personnes viennent de l'Eurométropole Nord

**11** personnes viennent de l'Eurométropole Sud

### **Niveau scolaire :**



Les chiffres démontrent un faible niveau de qualification des personnes inscrites aux ateliers Passerelle. En effet, la moitié des effectifs n'a aucun diplôme et n'est pas allé au-delà du collège. Pour ce public, nous contactons régulièrement des difficultés avec l'écrit, un frein notable pour le retour à l'emploi.

Cependant nous remarquons une augmentation constante du nombre de personnes ayant obtenu un diplôme supérieur au BAC. Ces personnes ont soit obtenu leur diplôme à l'étranger ou soit elles ont des problèmes de santé physiques ou psychiques entravant leur insertion professionnelle.

### **Les personnes sont sans emploi notamment en raison :**

- D'une problématique santé ou d'un problème d'addiction
- D'une longue période d'inactivité et/ou d'un manque de qualification
- De leur âge, combiné à une longue période d'inactivité
- D'un problème de langue et/ou d'une méconnaissance du système

Nombreuses sont les personnes accompagnées ayant d'importants problèmes de santé, environ 50% de notre effectif a des problèmes d'addiction ou de santé psychique ou psychiatrique, une part non négligeable dont les difficultés entravent grandement tout projet d'insertion professionnelle. Pour autant, le parcours dans les ateliers garde tout son sens pour ces personnes qui souffrent d'isolement et de stigmatisation dans notre société.

#### **4.3.2 Bénéficiaires du RSA :**

De manière générale, les contrats d'engagement RSA sont principalement liés à la vie quotidienne, l'emploi, la formation ou les soins. 72% de notre public est bénéficiaire du RSA mais nous ne sommes référents RSA que pour ceux dont la situation administrative et sociale est globalement réglée et dont la participation aux ateliers est centrale dans le contrat d'engagement.



*Exposition Photo et Artistique réalisée dans le cadre des Ateliers et mis en avant à la Maison Du Mouvement lors de la fête du Parc Naturel Urbain en avril 2021.*

## **5 Les modalités de mise en œuvre**

### **5.1 Les ateliers collectifs**

**405 ateliers** ont été organisés pendant l'année soit **1151.5 heures**. Soit une moyenne de 34 ateliers par mois. Nous avons augmenté le nombre d'ateliers proposés du fait des

protocoles sanitaires, en effet, nous avons dû réduire le nombre d'inscrits à certains ateliers, notamment en atelier cuisine.

Des ateliers sont proposés quotidiennement à raison d'une ou deux activités par jour. Un grand nombre d'ateliers se déroule à une fréquence régulière et fixe à l'année.

Les ateliers couvrent différents domaines et sont variés de par leur contenu et leurs encadrants. Un grand nombre de participants s'inscrivent au même atelier dans la durée, ce qui permet un réel apprentissage, une réelle découverte.

Les ateliers sont choisis dans un premier temps par les bénéficiaires en fonction de leurs projets ou de leurs envies, d'autres sont conseillés par le référent de parcours à la personne quand une difficulté est constatée et qu'un atelier peut aider à la résoudre (par exemple : participer à l'atelier Facilite ta Com pour améliorer sa communication).

**1525** participations aux ateliers ont été enregistrées pour l'année, dont **1224** participations pour les bénéficiaires du RSA (**soit 80%**).

**En moyenne, nous avons eu 3.8 personnes présentes par atelier.**

Cette baisse de participation par rapport à l'année précédente est en lien avec les protocoles sanitaires comme expliqué précédemment mais elle s'explique également par une baisse du nombre d'orientations vers notre dispositif. En effet, nous avons constaté tout au long de l'année, une baisse du nombre d'orientations, probablement en lien avec la pandémie mais aussi en lien avec les changements opérés dans l'accompagnement des bénéficiaires du RSA et la réorganisation des orientations par Job connexion.

Cette baisse des orientations s'explique également par les nombreuses offres d'emploi (aidés ou non) qui ont été proposées en 2021, un nombre important d'offres publiées dans tous les domaines et ne nécessitant pas ou peu de qualification. De nombreux bénéficiaires du RSA ont pu ainsi trouver un emploi sans passer par les ateliers passerelle. Les personnes les plus en difficulté ont donc été orientées vers notre dispositif, des personnes parfois difficiles à mobiliser et peu régulières, expliquant aussi le taux de participation en baisse à nos ateliers.

### **5.1.1 Chiffres et présentations des ateliers collectifs en quelques lignes**

**En 2021, nous avons proposé :**

- **121 ateliers Cuisine :**

Cet atelier s'adresse aux personnes désirant travailler en restauration ou apprendre à cuisiner, sensibilisation aux règles d'hygiène et au rythme de ce domaine d'activité.

➤ **82 ateliers Jardin :**

En atelier jardin, les personnes participent à l'entretien d'un potager bio, des semis jusqu'à la récolte. Nous y gérons également l'entretien du jardin d'agrément (taille d'arbre, taille de haies, plantations, tonte...), ce qui permet à certains d'appréhender concrètement ce domaine d'activité pour une éventuelle orientation professionnelle.

➤ **41 ateliers Informatique :**

Apprendre les bases du traitement de texte et faire des démarches sur Internet (Pôle Emploi, Caf.) pour plus d'autonomie.

➤ **38 ateliers Travaux d'extérieur/projet manuel :**

Cet atelier permet de mettre en avant des compétences individuelles et à d'autre de découvrir le travail manuel. Il permet également de se tester physiquement.

➤ **26 ateliers Artistiques :**

Initiation à plusieurs techniques artistiques, élaboration d'un projet commun, cet atelier a pour but de redécouvrir et développer sa créativité.

➤ **24 ateliers Communication :**

Travailler la prise de parole dans un groupe, l'argumentation et l'adaptation du langage en fonction de l'interlocuteur. Améliorer sa communication de façon générale.

➤ **19 visites Culturelles et/ou ateliers photo :**

Visites d'expositions et découvertes de lieux culturels pour une ouverture vers l'extérieur. Initiation à la prise en main d'un appareil photo. Permettre une autre perception de ce qui nous entoure. Initiation à des logiciels de traitement d'image.

➤ **16 ateliers d'écriture :**

Cet atelier tente de façon ludique et créative de développer l'aisance à l'écrit chez les participants. En développant leur imaginaire, leur vocabulaire, les personnes peuvent retrouver un plaisir d'écrire sans avoir peur du jugement.

➤ **12 ateliers couture :**

Nous nous sommes équipés de machines à coudre, initiation à la couture ou perfectionnement, les personnes ont pu faire des petites réalisations. La couture développe la minutie, la concentration.

➤ **10 ateliers bénévolat :**

Ateliers en partenariat avec les petites cantines, des ateliers cuisine au cours desquels le public des ateliers passerelle et celui des petites cantines ont pu se mixer. Il s'agissait de confectionner des repas distribués par la suite aux personnes hébergées à l'hôtel dans le cadre d'un projet « les cantines du cœur ». Il y a également eu des ateliers « aide à la cueillette » dans une ferme afin de soutenir un exploitant agricole dans son activité, celui-ci faisant régulièrement des dons de ses surplus à des associations.

➤ **9 ateliers sport, pratique de la Marche Nordique**

Principalement axés sur la pratique de la marche nordique et de la gym douce, ces ateliers visent le réentraînement à l'effort, la reprise d'une activité physique pour entretenir sa santé.

➤ **2 ateliers cuisine « mise en situation professionnelle » :**

Des ateliers proposés aux personnes désirant se mettre en situation professionnelle que ce soit dans le domaine de la cuisine, du service mais aussi au niveau relationnel. Des groupes de l'extérieur sont venus manger sur place un repas confectionné et servi par les personnes inscrites aux ateliers passerelle.

➤ **3 Sorties Nature :**

Temps de convivialité pendant la période estivale afin de permettre aux personnes de quitter Strasbourg, de découvrir des sites naturels et se dépenser physiquement.

➤ **2 temps conviviaux de fin d'année :**

Nous avons pu proposer un repas en extérieur le 24 décembre à midi autour d'un buffet confectionné sur place ainsi qu'un autre atelier autour de petits jeux d'ambiance.

**Les ateliers proposés n'ont pas tous les mêmes objectifs mais ont une même visée : la réinsertion sociale et professionnelle des usagers.**

### **5.1.2 Témoignage d'un accompagnement :**

*Madame B. s'est présentée à l'entretien d'accueil accompagnée de son référent, pour se sentir rassurée et en confiance. J'ai ressenti et constaté l'état de stress dans lequel cet*

*échange pouvait mettre Mme B., alors qu'il n'avait pour objectif qu'une simple présentation du parcours proposé dans notre service des ateliers passerelle.*

*Hésitante, fuyante, silencieuse, repliée sur elle-même, Mme B était très fragilisée. Elle avait besoin d'évaluer, de tester ce nouveau cadre, ce nouveau lieu, moi-même, vers lesquels la dirigeait son référent. Cette démarche n'est pas à son initiative. Elle n'a pas envie d'être là, de s'inscrire dans cette action, de côtoyer d'autres personnes, elle n'y voit qu'une occasion de se mettre en difficulté, d'être bousculée une fois de plus. A l'opposé de ses besoins, de ce qu'elle pense lui être utile dans son état d'esprit du moment. Les sentiments de sécurité et de sérénité semblent ne plus faire partie de son quotidien depuis longtemps.*

*Nous avons convenu d'un premier planning « léger », juste sur une semaine, pour voir si la démarche peut convenir. Mme B me dira à l'issue si oui ou non elle souhaite poursuivre. Le test s'avère réussi. Mme B envisage de poursuivre sa participation, mais elle écarte rapidement les ateliers dans lesquels on y met un peu plus de soi, on se dévoile. Pas pour l'instant. On s'adapte, on ajuste, on essaye au mieux de la mettre en confiance. On reste à l'écoute.*

*En parallèle, elle trouve progressivement ses marques au sein des ateliers jardin, cuisine, sport notamment, et dès que possible, les sorties nature. Elle fait des retours positifs des activités. Elle se surprend elle-même de son aisance et de sa facilité à s'intégrer dans le collectif. Elle se découvre ou se redécouvre.*

*Au fur et à mesure du parcours de Mme B, il y a des hauts et des bas. Souvent aussi, son statut de famille monoparentale avec deux adolescents, sa situation d'hébergement, la précarité des minimas sociaux... impactent son moral et son élan. Dans ces moment-là, elle se ferme, elle reste muette. Nous suivons son rythme, respectons sa temporalité tout en signifiant notre disposition, notre rôle à l'accompagner. Progressivement, Mme B gagne en confiance. Elle souhaite se tester, non sans stress, à évaluer un choix d'orientation par la réalisation d'un stage. Un imprévu familial freine cette initiative. Elle s'isole. On ne lâche pas, on insiste mais avec bienveillance, on relance, on tente de maintenir le lien.*

*Mme B est prête à revenir, elle reprend les ateliers. Pour le stage, on verra à un autre moment. Elle reste fragile et a besoin encore de travailler sa confiance. Ici, aux ateliers, elle se sent en sécurité dans un environnement qu'elle connaît, avec les personnes qu'elle côtoie et des activités qu'elle maîtrise et lui font du bien. Lorsqu'elle évolue dans un environnement rassurant, on perçoit tout son potentiel. On teste la mise en situation professionnelle dans le cadre d'un atelier spécifique. Le principe, assurer en collectif un repas ainsi que le service pour des personnes extérieures à l'association. Mme B est à*

*l'aise en atelier cuisine, il s'agit d'évaluer sa gestion du stress dans un contexte « professionnel ». Le stress est bien présent. Mme B se sent en difficulté lorsqu'il s'agit de se confronter aux personnes. Elle se sait capable de perdre rapidement ses moyens. Elle a tout de même envie de se lancer.*

*Autre opportunité, autre test. Nous proposons à Mme de l'accompagner à la découverte d'un restaurant participatif pour s'y inscrire éventuellement en tant que bénévole. Le premier contact est positif. Elle se lance pour un premier essai. Ce dernier s'avère concluant et très positif. Elle est impliquée, ne rechigne pas à la tâche, prend de bonnes initiatives et son optimisme est apprécié de tous. Mme B augmente son rythme d'implication en tant que bénévole tout en maintenant sa participation aux ateliers. Elle est à l'aise et souriante. Elle se construit un réseau avec les autres bénévoles.*

*Tout cela permet à Mme de préciser son choix d'orientation : la restauration collective. Elle est comme un poisson dans l'eau dans une cuisine. Au-delà des préparations, elle y apprécie l'ambiance, l'absence de routine et même les coups de feu !*

*En parallèle, une opportunité d'accéder à un logement social se présente. Mme B est hésitante. Elle doute du lieu et de l'état du logement. Elle est déjà passée à côté d'une proposition, si elle refuse celle-là, elle risque de rester encore en hébergement un moment. On la rassure, on l'incite à aller à se rendre sur place. Mais entretemps, Mme B a un souci familial. Elle s'isole, ne s'inscrit plus dans aucune activité des ateliers ou de bénévolat. Elle broie du noir. L'échéance de la visite approche. Son référent social tente en vain de reprendre le lien. Mme B se présente in extrémis à la visite du logement. On relance. On tente de remobiliser. On cherche les infos. On propose. On écoute. On s'adapte.*

*A force de persévérance, une lueur ! Mme B veut aller à l'encontre de sa difficulté actuelle à se remobiliser. Elle reprend doucement avec l'atelier jardin. Elle ne souhaite pas échanger à l'issue de l'atelier mais semble avoir apprécié sa participation. Quelques semaines plus tard, Mme B reprend le rythme et retrouve le moral. Le parcours dans le dispositif des ateliers devait se terminer il y a quelques mois si l'on se base sur les 2 années de parcours maximum proposées. Difficile de mettre un terme à une situation lorsque l'on sait qu'elle nécessite encore du soutien, de la stabilité. On trouve un compromis. On met fin à la participation aux ateliers collectifs mais on maintient l'accompagnement individuel, histoire de conserver le lien et l'accompagnement nécessaire pour plus de sécurité.*

*D'autant que des perspectives s'envisagent. On repère quelques candidatures intéressantes dans la restauration collective, on postule mais ça n'aboutit pas. On tente une autre option, l'inscription dans une action spécifique destinée aux femmes « des étoiles et des femmes », soit l'accès à une formation prise en charge, rémunérée, avec un*

*accompagnement, l'accès à la formation du CAP cuisine et la réalisation de stages au sein de restaurants renommés et étoilés. Le programme est tentant et Mme B est tentée. Après une inscription à une réunion d'information collective, Mme B est motivée. Il y a quelques mois encore, elle n'envisageait pas du tout l'idée d'accéder à une formation. Son profil est retenu, le projet prend forme et les choses se précisent. Depuis, Mme B est inscrite dans cette action et prépare un CAP cuisine. Elle est en formation au sein d'un groupe solidaire, porteur et encadrée par une équipe bienveillante. Tout ce qu'il faut à Mme B pour maintenir sa motivation et mettre en lumière son potentiel. Aux dernières nouvelles, elle a réalisé un stage pour lequel les retours étaient très encourageants. Les encadrants et intervenants de la formation constatent le courage, le volontariat de Mme B.*

*Dans un échange récent, la coordinatrice du projet termine son mail ainsi : « Pour conclure, je dois vous dire que Mme B se révèle vraiment dans cette formation. Elle s'épanouit de jour en jour et cela se voit. C'est un vrai rayon de soleil ! »*

*On maintient encore le lien, histoire de continuer à suivre sa (belle) évolution, de prendre des (bonnes) nouvelles. Mais ça y'est, Mme B s'est envisagée ailleurs, elle a un projet, un objectif. Elle trace sa route.*

Katia BOUCETTA,  
Encadrante d'ateliers  
et référente de parcours.



**Sortie au Jardin  
d'un Brocanteur en  
septembre 2021**

## **5.2 Suivi individuel**

**303** entretiens individuels ont été réalisés dans le cadre du suivi dont **36** entretiens d'accueil pour présenter le dispositif.

### **Constats concernant la participation des usagers :**

La régularité dans le parcours et l'implication aux ateliers restent pour une grande partie des personnes accueillies une démarche difficile. La santé, qu'il s'agisse de difficultés d'ordre physique, psychique ou d'addiction, freine considérablement la volonté des participants. Il nous faut conserver le lien et relancer de manière régulière pour éviter le prolongement des absences.

Cela n'empêche pas certains de trouver avec les ateliers un point d'attache, un moyen de structurer sa semaine, une occasion de retrouver des « collègues » et de rythmer son temps.

Cette organisation une fois intégrée permet en parallèle de mettre en place d'autres démarches : des rendez-vous médicaux, des liens familiaux qui se renouent, une mobilisation plus concrète pour trouver une formation, un emploi. S'envisager à nouveau de manière concrète.

### 5.3 Partenariat et ouverture

Toujours dans une optique d'ouverture et de complémentarité, le service privilégie un travail de partenariat avec les acteurs de l'insertion. En 2021, aucune visite de structure de l'Insertion par l'Activité Economique n'a été proposée alors que nous avons l'habitude d'aller les visiter avec les usagers les années précédentes. Ceci s'explique par le contexte sanitaire mais aussi par le public présent aux ateliers plus éloigné de l'emploi et donc moins enclin à de telles visites.



***Projet en atelier travaux  
d'extérieur entamé fin 2020 et  
finalisé en avril 2021 :  
construction d'une terrasse en  
bois dans le jardin d'agrément.***

Les implications bénévoles encouragées dans le cadre de notre accompagnement ont été appréciées par les participants notamment avec les Petites Cantines. Les participants ont eu l'occasion de découvrir une nouvelle structure et un nouveau lieu de socialisation. Pour autant il n'est pas toujours simple d'inciter les personnes à poursuivre ce type d'investissement de façon individuelle, les personnes sont portées par le collectif des ateliers Passerelle mais peinent parfois à s'engager seule dans des actions citoyennes.

### 5.4 Les sorties et évolutions

<b>17</b> sorties pour raison de santé dont 4 réorientations vers un référent social.
---

<b>10</b> sorties en emploi CDD (de - de 6 mois)
--

6 réorientations vers un référent professionnel (pôle emploi ...)
4 abandons (sans donner d'explication)
4 démissions (le dispositif ne répond pas au besoin de la personne)
3 sorties en formation
1 déménagement
1 décès.

#### 5.4.1 Quels contrats de travail, quelles formations ?

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 PEC, CDDI, contrat de soutien et d'aide par le travail, Mission en ETTI (Alemploi, Emmaüs Mundo, régie des Ecrivains, Humanis, ESAT Jacqueline Schmidt)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 CDD-CDI-mission intérimaire (agent contractuel en géomatique, aide à la personne, marbrier, infirmier, aide déménageur.)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 formations (formation de CIP à l'Afpa, prépa compétence à l'Afpa, CAP Accompagnement Educatif Petite Enfance)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 stages (Cybergrange au Neuhof, jardin de Marthe)</li> </ul>

#### 5.5.1 Analyse de ces sorties

Les problèmes de santé restent une problématique dominante pour le public accueilli. Ainsi, la fin d'un parcours aux ateliers pour raison de santé n'est pas négligeable.

10 personnes ont trouvé un emploi, il est à noter que 8 de ces contrats sont à durée déterminée.

5 personnes ont signé des contrats aidés, contrats vraiment adaptés au public accueilli, permettant aux personnes de rebondir.

Plus la période de chômage est longue plus il est difficile d'en sortir, c'est pourquoi nous encourageons vivement nos bénéficiaires à affiner leur projet professionnel en réalisant des stages, réelle source d'opportunités professionnelles pour les personnes qui se font un réseau et se testent dans un secteur d'activité. Dans cette optique, deux personnes ont réalisé des stages.

## 6 Projets 2022 :

Poursuivre et développer de nouveaux projets en partenariat avec d'autres structures pour favoriser l'ouverture vers l'extérieur du public, ces structures peuvent être à visée culturelle ou d'insertion sociale telles que la salle d'exposition Stimultania ou les Petites Cantines ou encore l'Orée 85, un tiers lieu voisin qui va bientôt ouvrir ses portes.

Ces projets partenariaux sont stimulants pour l'équipe encadrante qui se voit un peu bouleversée dans ses pratiques mais aussi pour les participants qui découvrent de nouveaux lieux et peuvent s'envisager les fréquenter en dehors de leurs parcours à Entraide le Relais.

Comme avancé précédemment, nous observons un changement du public présent aux ateliers, ou plus précisément les personnes les plus proches de l'emploi trouvent actuellement facilement un emploi en raison des multiples offres d'emploi disponibles depuis 2021. Ces opportunités d'insertion sont évidemment positives pour les personnes concernées mais ce phénomène nous confronte actuellement à une difficulté de préserver une belle dynamique au sein de nos ateliers.

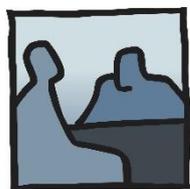
En effet, restent dans nos effectifs actuels, ceux pour qui l'emploi est compliqué voire inenvisageable, la mobilisation régulière semble déjà un objectif compliqué à atteindre. L'équipe se questionne ses pratiques pour faire face à ce changement. Elle a également relancé une communication sur le dispositif aux différents partenaires, nouveaux partenaires, pour faire savoir qu'il y a des places disponibles. Cette communication a déjà eu son effet, nous avons eu depuis le début de l'année, plusieurs entrées dans le dispositif. Nous souhaitons organiser une Porte Ouverte courant juin afin de faire connaître la structure aux référents et aux personnes accompagnées.

## CONCLUSION



Dans la continuité de l'année précédente, la crise sanitaire n'a pas été sans conséquence sur notre travail dans le cadre des ateliers passerelle, cependant les ateliers ont été maintenus tout en respectant les protocoles sanitaires afin de ne pas isoler les personnes davantage et ne pas rompre tout projet d'insertion.

Les offres d'emploi sont actuellement nombreuses dans le champ de l'Insertion par l'Activité Economique, les personnes les plus proches de l'emploi ont eu l'occasion de rebondir. Il s'agit à présent dans le cadre de notre dispositif d'accompagner les autres peut-être plus en difficulté : encourager une participation régulière à nos ateliers collectifs, inciter aux démarches de soins, encourager les actions bénévoles quand cela est possible, ceci afin que chacun puisse trouver sa place dans notre société en pleine mutation.



# 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 2021

« 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>Présentation du service, spécificités, prestations proposées</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>L'accompagnement social du public dit « spécifique »</b> .....	<b>4</b>
2.1	<b>Profil du public accompagné</b> .....	<b>4</b>
2.2	<b>L'accompagnement social</b> .....	<b>8</b>
2.2.1	La contractualisation .....	<b>8</b>
2.2.2	Les difficultés à résoudre en lien avec le cahier des charges .....	<b>9</b>
2.3	<b>Modalités d'intervention</b> .....	<b>13</b>
2.4	<b>Entrées/Sorties</b> .....	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>L'accompagnement social du public dit « non spécifique »</b> .....	<b>16</b>
3.1	<b>Profil du public accompagné</b> .....	<b>16</b>
3.2	<b>L'accompagnement social</b> .....	<b>21</b>
3.3	<b>Les modalités d'intervention</b> .....	<b>23</b>
3.4	<b>Entrées/Sorties/Secteurs géographiques</b> .....	<b>26</b>
<b>4</b>	<b>Perspectives 2022</b> .....	<b>28</b>
4.1	<b>Le développement du service RSA</b> .....	<b>28</b>
4.2	<b>Recrutement d'une nouvelle cheffe de service</b> .....	<b>28</b>



# 1 Présentation du service, spécificités, prestations proposées

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 2021, cette mission a été assurée par deux travailleurs sociaux :

Soumia MAJID, assistante sociale et Maud RADOU, conseillère en économie sociale familiale. Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2021, Mme RADOU assure la mission à temps plein.

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 2021, la mission a été assurée par Corinne CLODY, éducatrice spécialisée.

*Remarque : Dans le contexte sanitaire particulier qui s'est poursuivi en 2021, nous avons veillé à une continuité de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA. Les modalités d'intervention ont été adaptées afin de maintenir les liens et répondre aux sollicitations des personnes accompagnées. Le protocole sanitaire a été maintenu afin de garantir un cadre d'accueil sécurisant pour les personnes accueillies et les salariés.*

## 2 L'accompagnement social du public dit « spécifique »

### 2.1 Profil du public accompagné

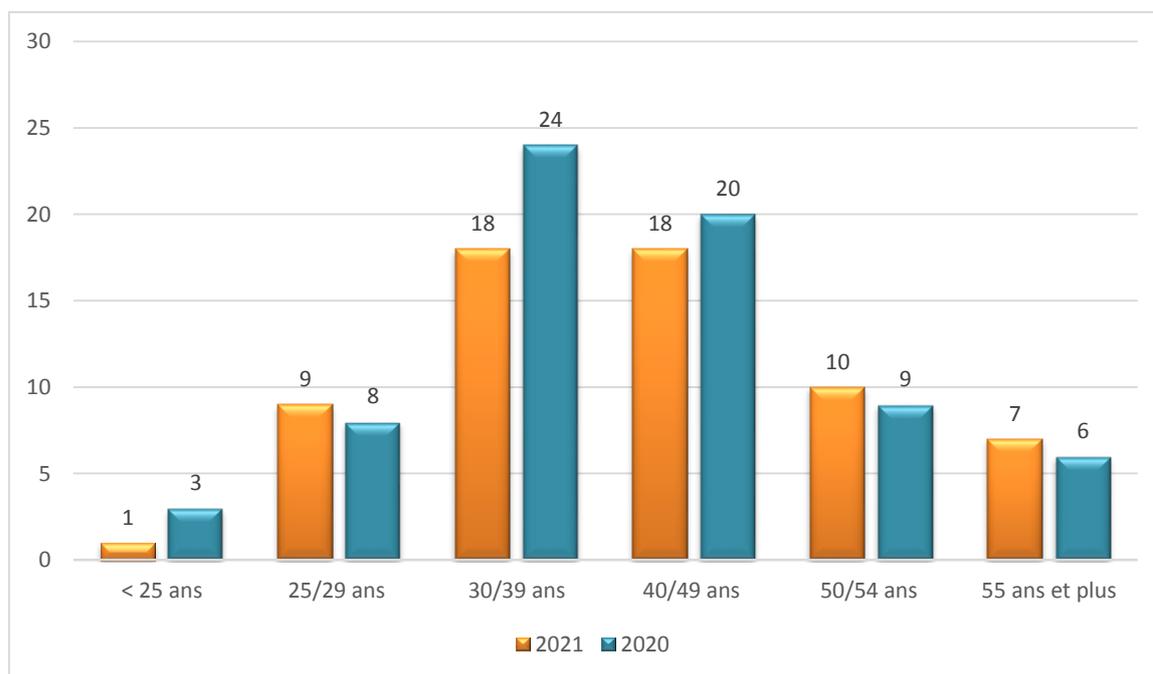
Durant l'année 2021, 67 personnes ont été rencontrées dans le cadre de l'accompagnement social. Au courant de l'année, 20 personnes ont été orientées vers le service :

- **15 personnes sont entrées en accompagnement social contractualisé,**
- **5 personnes n'ont pas intégré le dispositif d'accompagnement,** n'ayant pas donné suite aux rendez-vous de domiciliation ou ayant d'autres droits ouverts que le RSA.

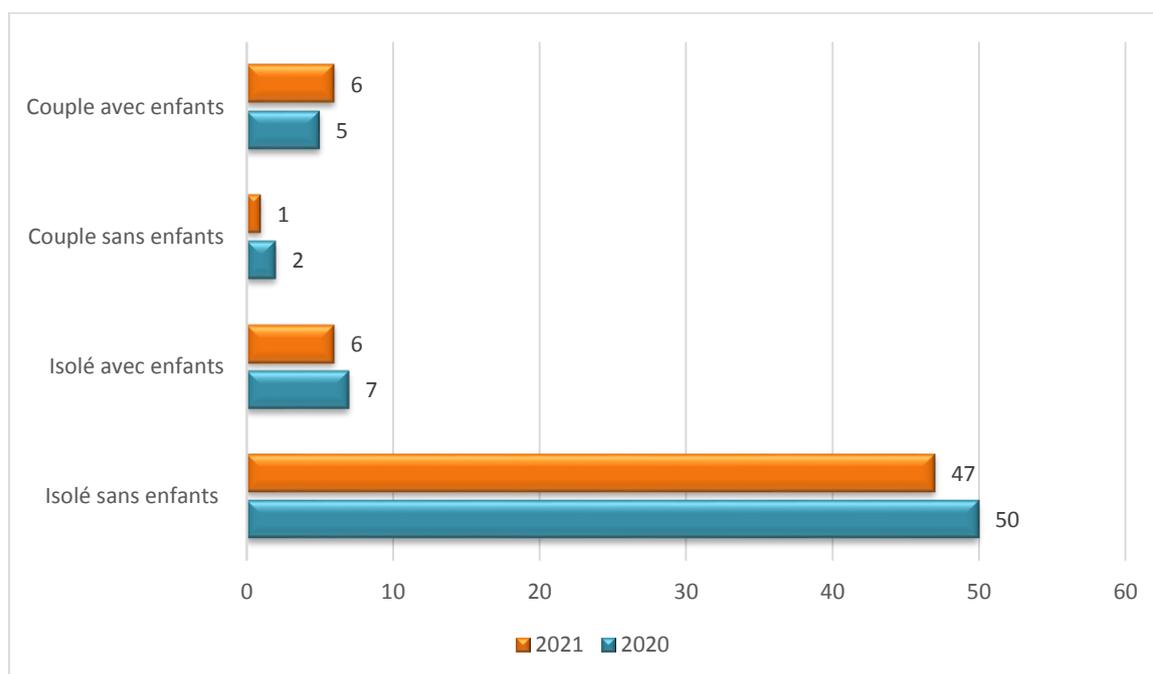
Les statistiques concernent les personnes rencontrées au moins une fois en entretien.

En 2021, nous avons accompagné 60 ménages soit 63 adultes (51 hommes et 12 femmes) et 13 enfants.

#### **Tranches d'âge :**



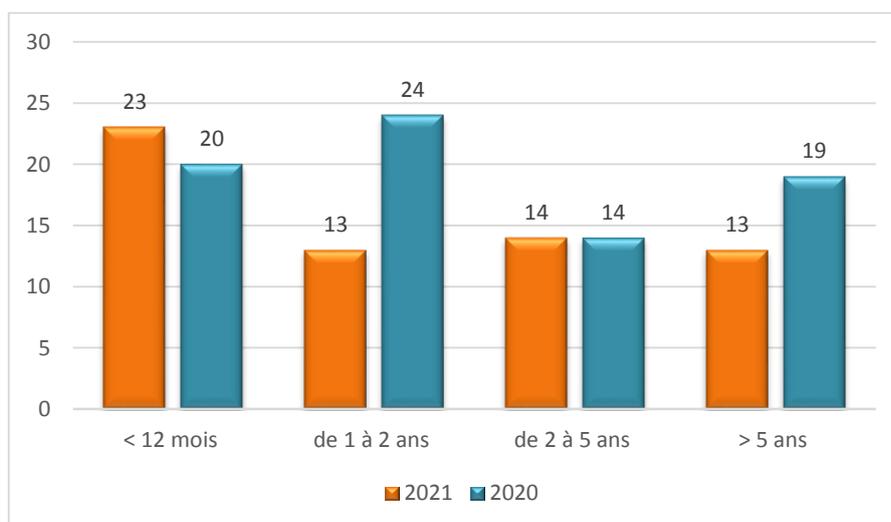
## Situation familiale :



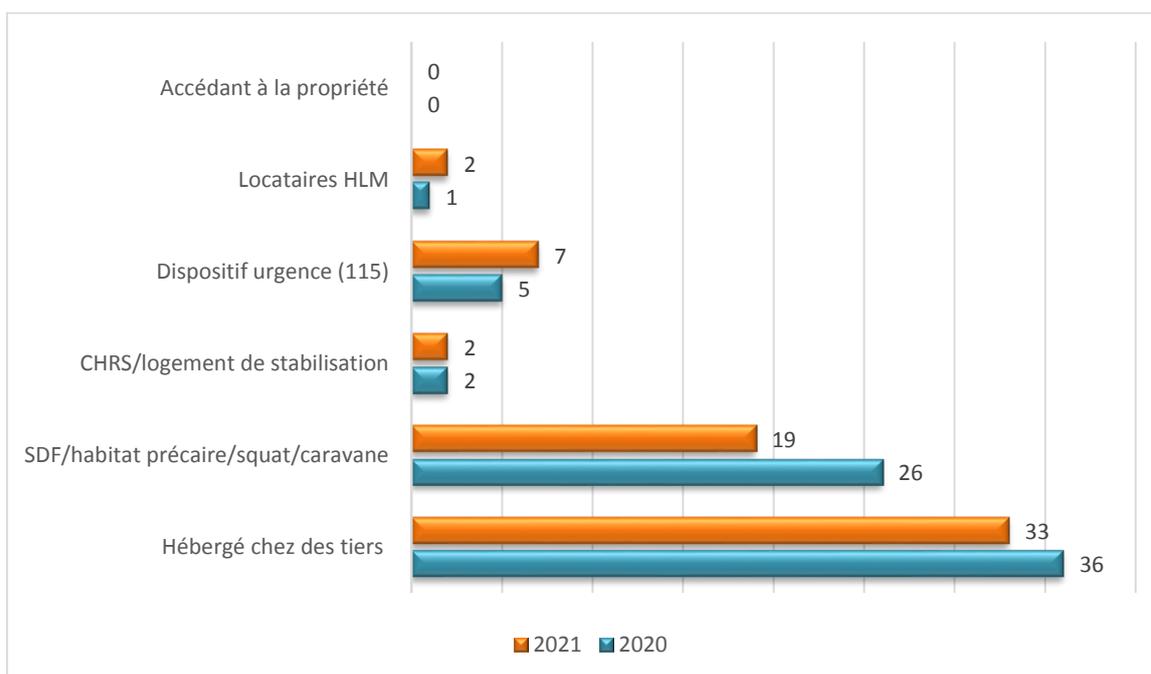
La plus grande part de notre public est isolée (88 %), avec toujours une majorité d'homme (81%).

On note une légère hausse des ménages ayant des enfants, ainsi cette catégorie représente 20 % en 2021 (19% en 2020). Cependant, le nombre d'enfants à charge reste le même. Une attention particulière est portée aux enfants de plus de 16 ans qui seraient en rupture scolaire.

## Ancienneté dans le dispositif :



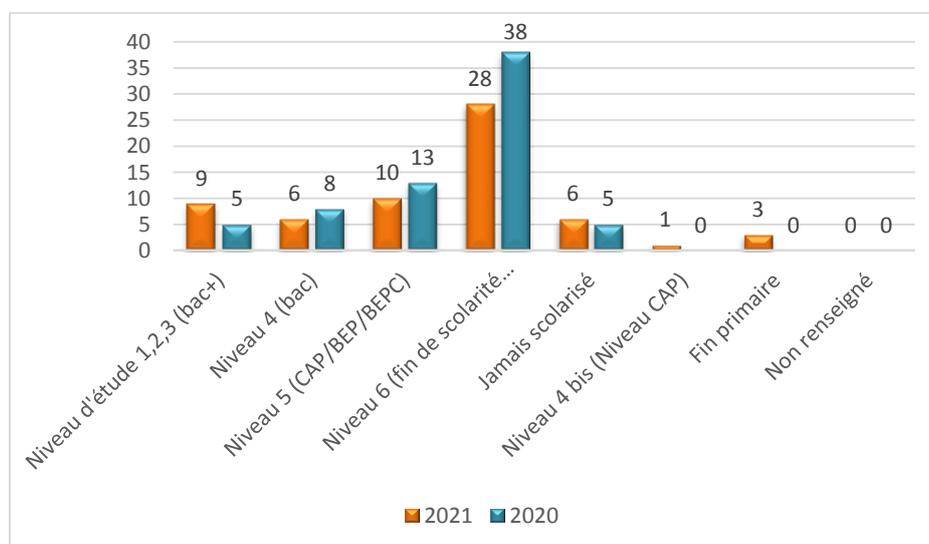
**Logement** : (situation à l'entrée en accompagnement social ou au 01/01/2021)



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** :

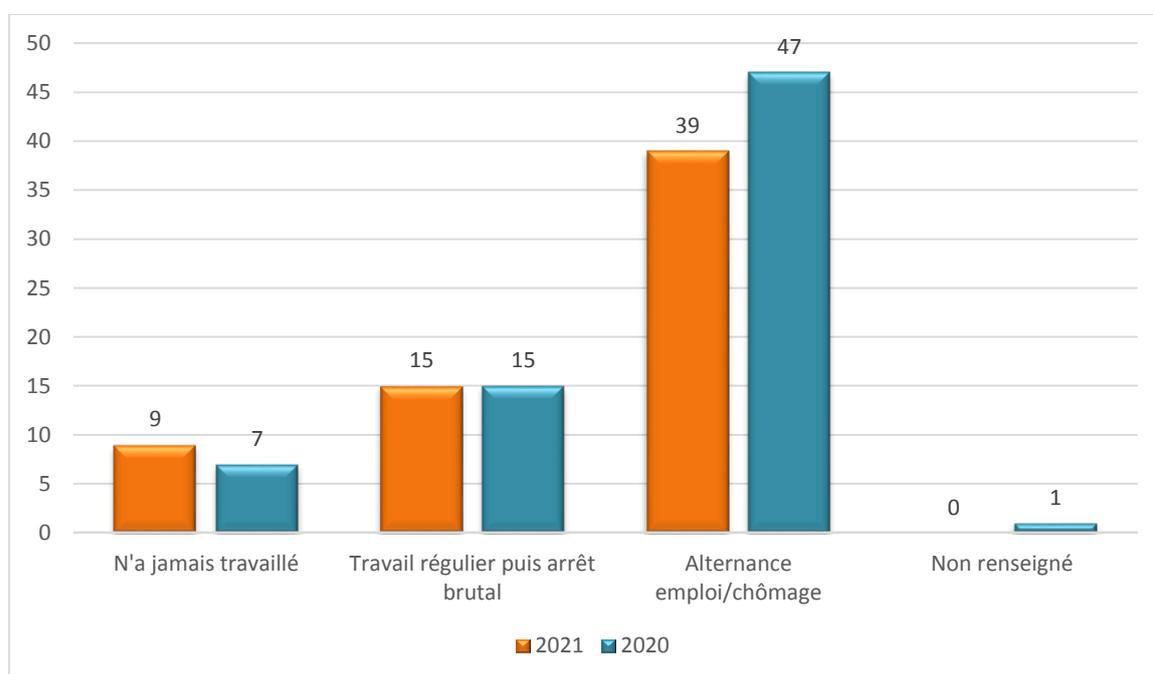


Le niveau d'étude des personnes rencontrées est assez variable, nous avons pu constater une grande diversité des parcours : de la non-scolarisation pour certains à des personnes titulaires de Bac + 4.

En 2021, la part des personnes ayant un niveau 6 (fin de scolarité obligatoire) a diminué. Toutefois elle représente une nouvelle fois la majorité des situations avec 44 % (50 % en 2020).

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

### **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, 62 % 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.

En 2021, les modalités de contractualisation ont évolué avec la mise en place du **Service Informatique SPI** (Service Public de l'Insertion). En effet, à présent la contractualisation est dématérialisée. Elle se fait via une plateforme informatique appelée « Job connexion ». Chaque bénéficiaire du RSA a un espace individuel, qui lui permet d'avoir une vue d'ensemble de son parcours dans le dispositif RSA, mais également de postuler à des offres d'emploi en ligne. Le référent RSA a également un espace « accompagnateur », qui lui permet d'accéder aux dossiers de toutes les personnes accompagnées.

C'est par ce biais que l'établissement des contrats d'engagement réciproque (CER) se fait, comme toutes les autres demandes de passage d'un dossier en instance (demandes de changement de référent, demandes de convocation, clôture d'un accompagnement, ...).

Le renouvellement du CER reste un outil permettant 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 2021, nous avons pu contractualiser avec 63 personnes, soit un taux de contractualisation de 100 %.**

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

Les personnes que nous accompagnons rencontrent souvent plusieurs difficultés sociales qui pèsent sur leur insertion socioprofessionnelle.

Ainsi, en 2021 :

- 30 personnes cumulaient trois difficultés et plus,

- 31 personnes, en cumulaient deux,

- seules 2 personnes n'en rencontraient qu'une. A noter qu'il s'agit de personnes qui ne sont restées que 2 mois dans l'accompagnement social, une a intégré un logement et la deuxième est en CDI.

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

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

En 2021, 80 % des personnes rencontrées bénéficient d'une domiciliation postale, à noter que les 10% restant sont des personnes ayant intégré un logement ou un hébergement durant l'année.

78 % 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 augmentation de la part de soutien dans les démarches numériques : 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 certains, nous constatons qu'une grande partie de notre public est en difficulté avec l'utilisation de l'outil informatique. La dématérialisation des démarches est alors synonyme de perte d'autonomie.

## **Illettrisme/analphabétisme :**

30 % 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 18 personnes concernées :

- 5 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 6 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 7 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 ainsi rapidement devenir sources de malentendus et de tensions.

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

En 2021, 48 personnes souhaitaient aborder 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 36 personnes,

- Demande d'appui dans le cadre des Accords Collectifs Départementaux : pour 5 personnes,

- Demande d'hébergement auprès du SIAO : pour 20 personnes,

Les démarches peuvent être cumulatives.

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

- 8 ménages ont accédé à un dispositif d'hébergement ou de logement accompagné,
- 3 ménages ont accédé à un logement social,

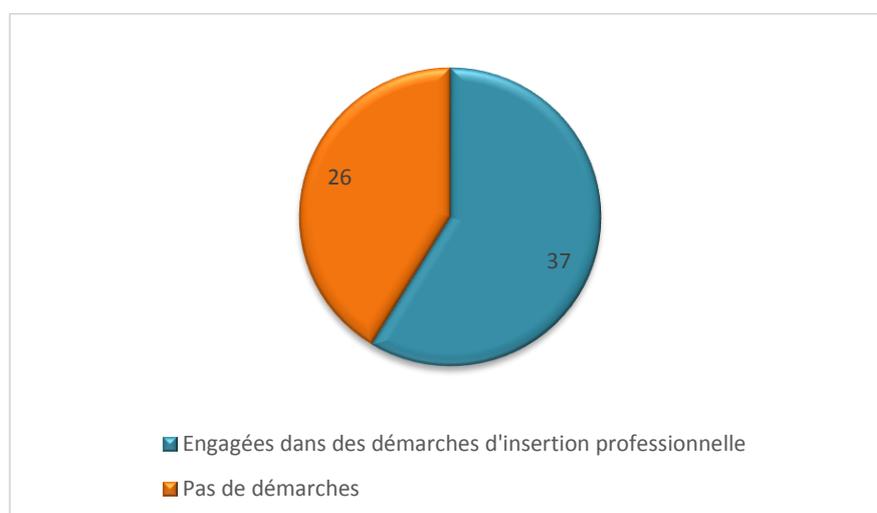
Dans les cas d'accès à un logement social ou à un logement dans le parc privé, nous avons été amenés à instruire une demande d'aide financière auprès du Fonds de Solidarité Logement pour les frais liés à l'installation (dépôt de garantie, cautionnement, assurance habitation, frais d'ouverture des compteurs d'énergie...) ainsi qu'auprès de la Ville de Strasbourg pour une aide à l'ameublement.

### **Connaissance du monde du travail :**

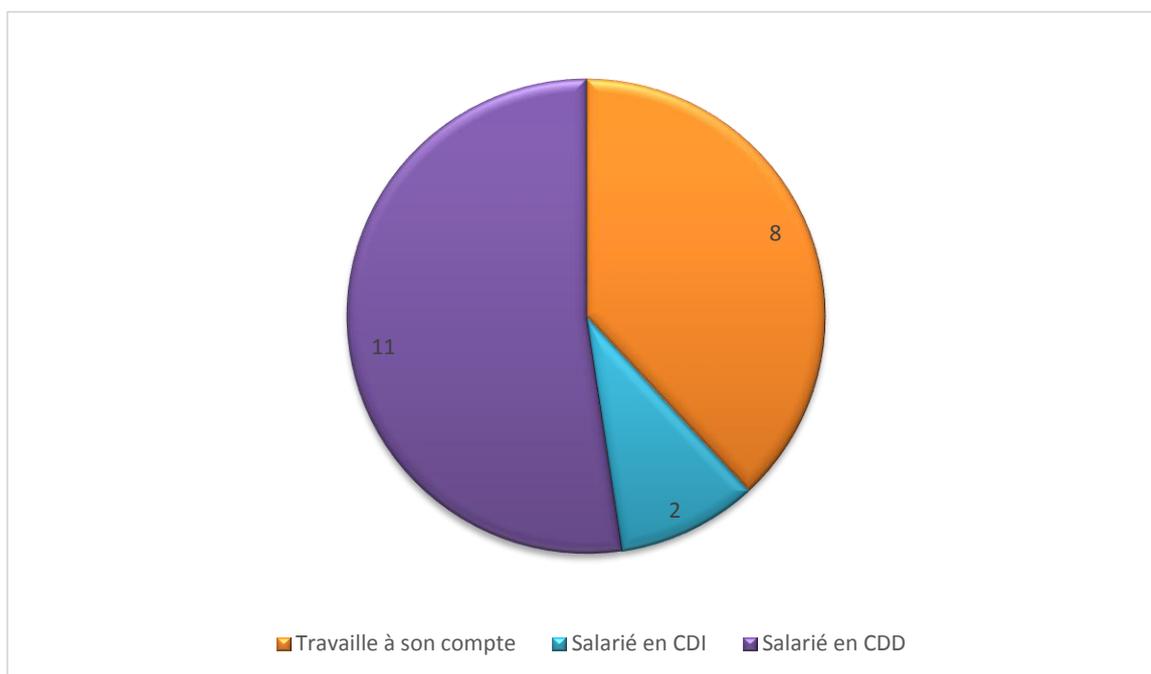
Cette catégorie représente l'intérêt des personnes pour leur insertion professionnelle.

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).



Nous notons qu'au courant de l'année 2021, 37 personnes se disaient engagées dans des démarches d'insertion professionnelle.



Elles étaient 13 à avoir occupé un emploi salarié. 8 personnes travaillaient à leur compte.

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 : 11
- CDI : 2

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

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

13 % 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, tel 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) :**

44 % 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.

86 % 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 tripartites (public/partenaire) ou à des réunions de synthèse.

En 2020, dans le cadre de la crise sanitaire liée à la COVID 19, nos pratiques en terme d'intervention ont quelque peu été chamboulées. Elles ont rapidement fait l'objet

d'une adaptation afin de pouvoir garder le lien avec les personnes accompagnées. Nombre d'entretiens ont dû se faire par téléphone pendant les périodes de confinement.

En 2021, l'accueil physique a repris toute l'année. Toutefois, nous constatons une diminution du nombre effectif des entretiens. Ainsi sur 401 temps individuels proposés, 65 % ont été effectifs.

Cela s'explique par deux faits :

- une vacance du poste sur quelques semaines du fait d'un arrêt maladie et du départ d'une des collègues occupant le poste à 80 %,
- un travail de mobilisation à recommencer avec certaines personnes accompagnées, qui ont « perdu » le chemin de notre service. Ainsi, nous observons que les confinements ont laissé des traces.

### **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 :**

Au cours de l'année, 15 personnes ont intégré le dispositif d'accompagnement social RSA :

- 7 personnes ont été orientées en interne via le service de l'Accueil de jour,
- 2 personnes ont été orientées par la nouvelle plateforme d'orientation, dans le cadre de la mise en œuvre du Service Public Insertion,
- 5 personnes ont été orientées par la Commission Territorial RSA dans le cadre de réorientations,
- 1 personne a été orientée par le service Prévention spécialisée d'Entraide le Relais.

### **Sorties :**

En 2021, nous comptabilisons 24 sorties :

- 13 personnes ont été orientées vers un autre référent social, suite à l'accès à un logement ou à une solution d'hébergement ou de logement accompagné,
- 2 personnes sont sorties du dispositif du RSA suite à la reprise d'une activité professionnelle,
- 2 personnes ont déménagé dans une autre région,
- 1 personne a été incarcérée,
- 1 personne a ouvert droit à l'ASPA
- 4 personnes ont été orientées vers un nouveau référent social dans le cadre d'une demande de réorientation,
- 1 personne a vu ses droits suspendus.

### 3 L'accompagnement social du public dit « non spécifique »

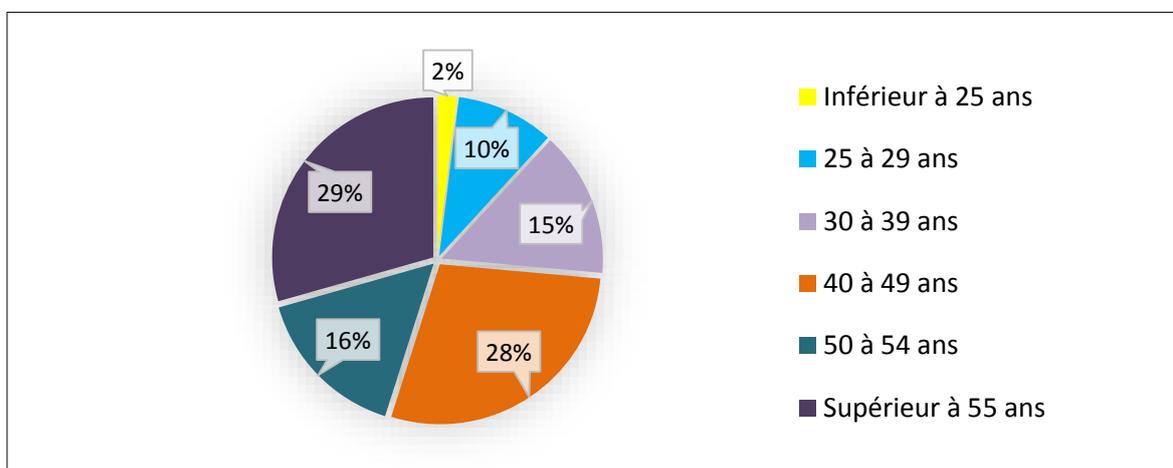
#### 3.1 Profil du public accompagné

En 2021, **101** personnes ont été accompagnées soit :

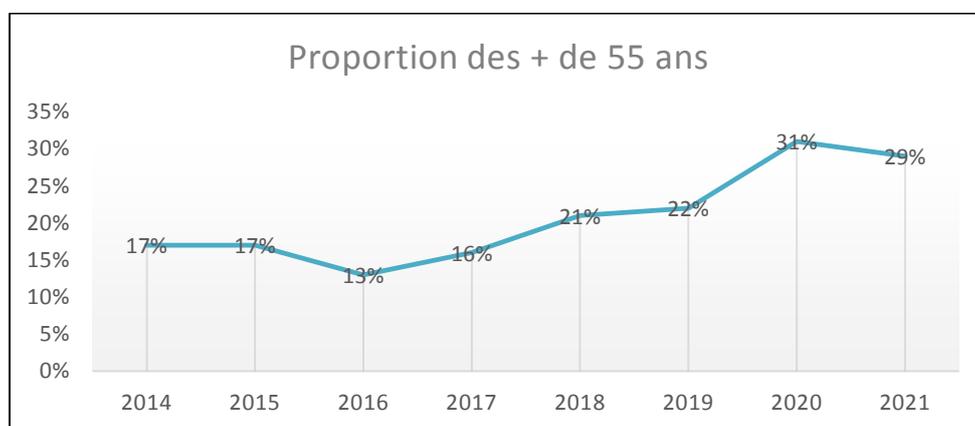
- 53 femmes
- 48 hommes

67 enfants ont été pris en compte dans l'accompagnement social dont 31 de plus de 16 ans.

#### Tranches d'âge :

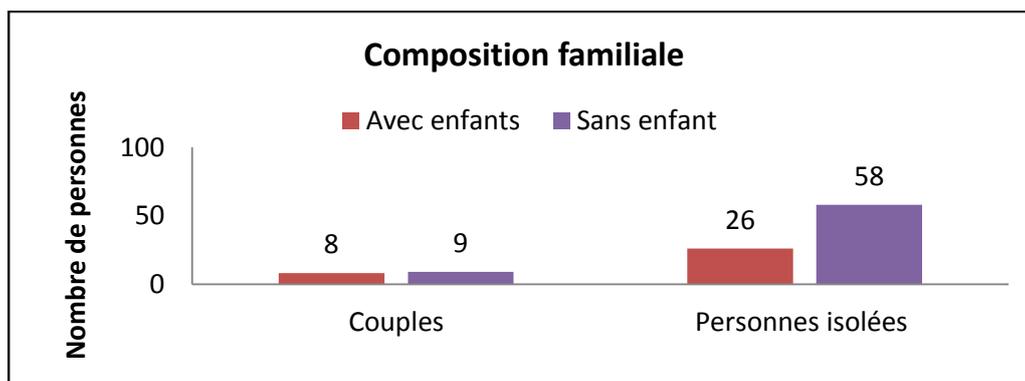


Concernant la répartition des tranches d'âges des personnes accompagnées, on note une prédominance de la catégorie des plus de 55 ans (29% contre 31 % en 2020) et des 40-49 ans (28% contre 23% en 2020).



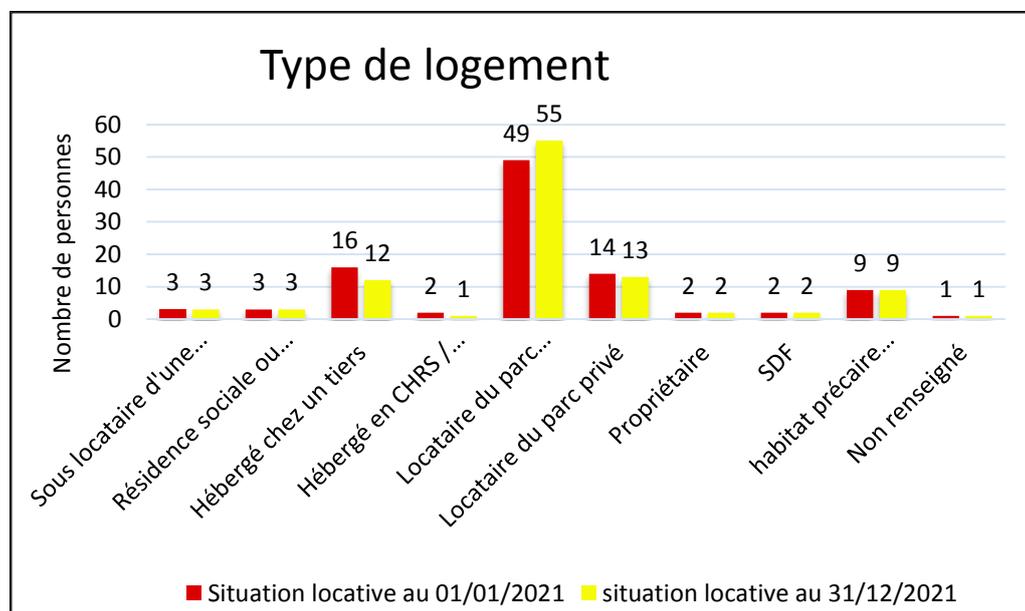
## Situation familiale :

- Personnes isolées sans enfant : 58
- Personnes isolées avec enfants : 26 personnes avec au total 50 enfants dont 25 enfants de + de 16 ans.
- Couples sans enfant : 9 personnes vivent en couple sans enfant.
- Couples avec enfants : 8 personnes vivent en couple avec, au total, 18 enfants, dont 6 sont âgés de plus de 16 ans.



57.4 % des bénéficiaires du RSA sont des personnes isolées, sans enfant (proportion en augmentation par rapport à 2020 où elle était de 50 %).

## Logement :



Au 31 décembre 2021, les bénéficiaires du RSA étaient majoritairement logés dans le parc social (54.4%) et à parts quasi égales en logement privé (12.8%) ou hébergés chez un tiers (11.8%).

Une des 2 personnes SDF avait fait le choix de l'être et ne souhaitait pas changer de mode de vie. Elle est récemment décédée.

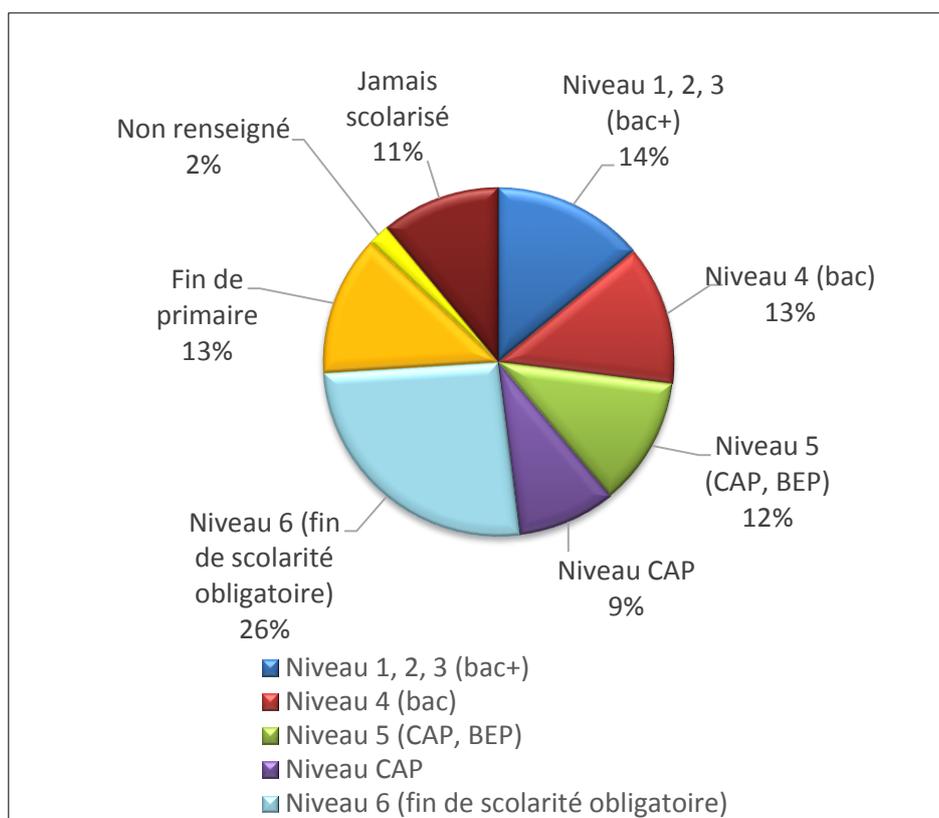
## L'accompagnement de la problématique logement :

L'accès à un logement social semble de plus en plus long malgré les dispositifs actionnés du type ACD. Ainsi, seulement 6 personnes ont accédé à un logement dans le secteur social en 2021 : 4 personnes étaient hébergées début 2021 et 2 habitaient un logement privé.

Les situations de mal-logement restent nombreuses et ne trouvent pas d'issue : appartements non entretenus par leurs propriétaires, moisissures, fenêtres non hermétiques laissant passer le froid et occasionnant des factures d'énergie élevées. Les personnes sont fragilisées au niveau de leur budget mais aussi psychologiquement car, à l'inconfort s'ajoutent un sentiment de solitude et d'impuissance. Nous avons plusieurs fois dû faire appel au service d'hygiène et santé de la Ville de Strasbourg pour tenter de régler ces difficultés.

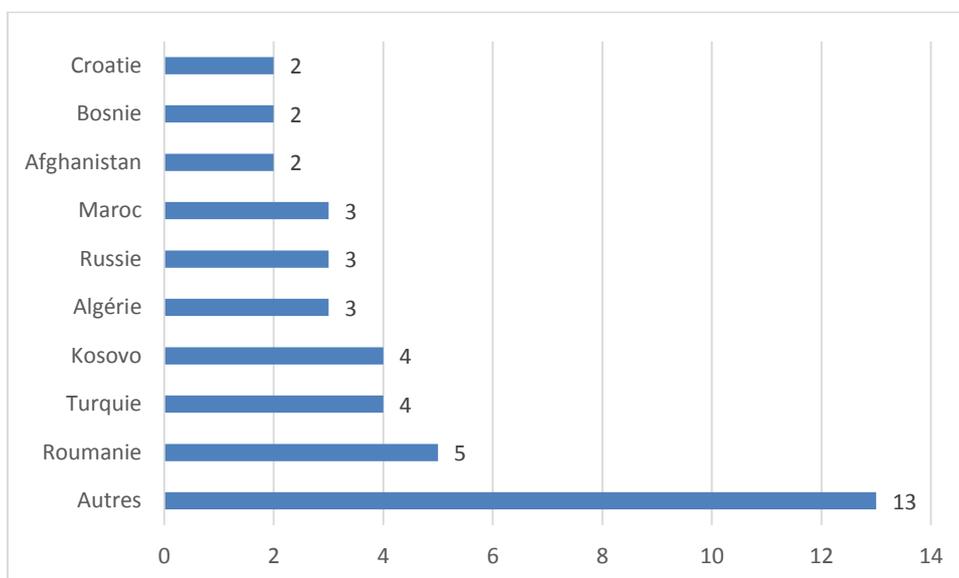
La présence de nuisibles dans les logements (punaises de lit, cafards...) reste fréquente. Les traitements sont peu efficaces et les locataires sont souvent amenés à se défaire de leurs effets personnels sans que des solutions pérennes soient trouvées.

### Niveau d'études :

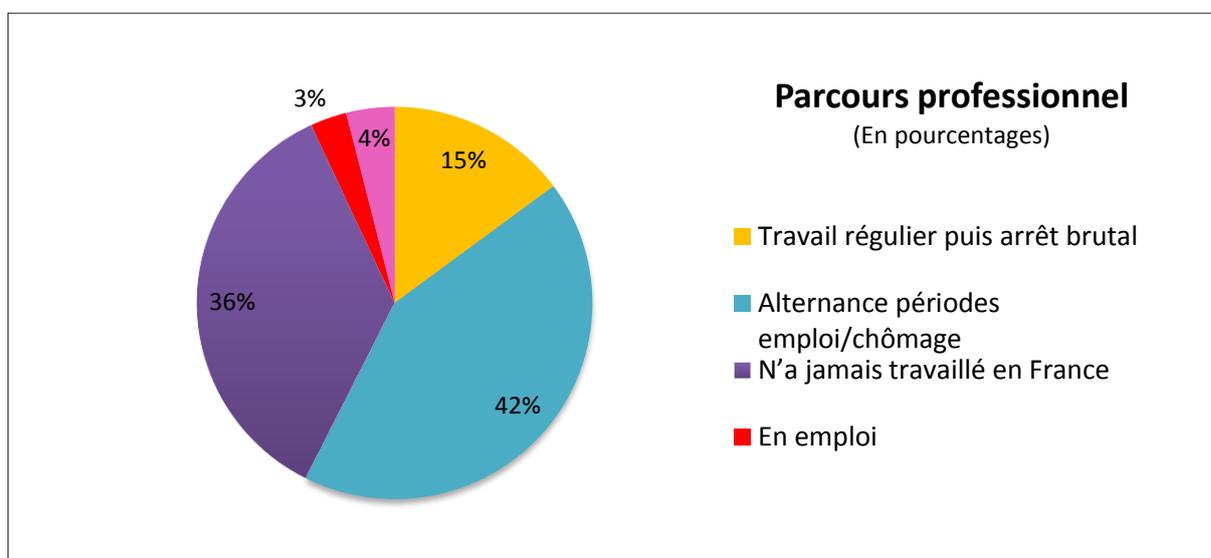


En 2021, les personnes sorties du circuit scolaire à 16 ans étaient surreprésentées avec une proportion de 26% (proportion stable par rapport à 2020). La part des diplômés post baccalauréat reste également quasi identique à l'année passée.

Remarque : 41 personnes (contre 24 en 2020) ont suivi des études à l'étranger selon la répartition suivante :



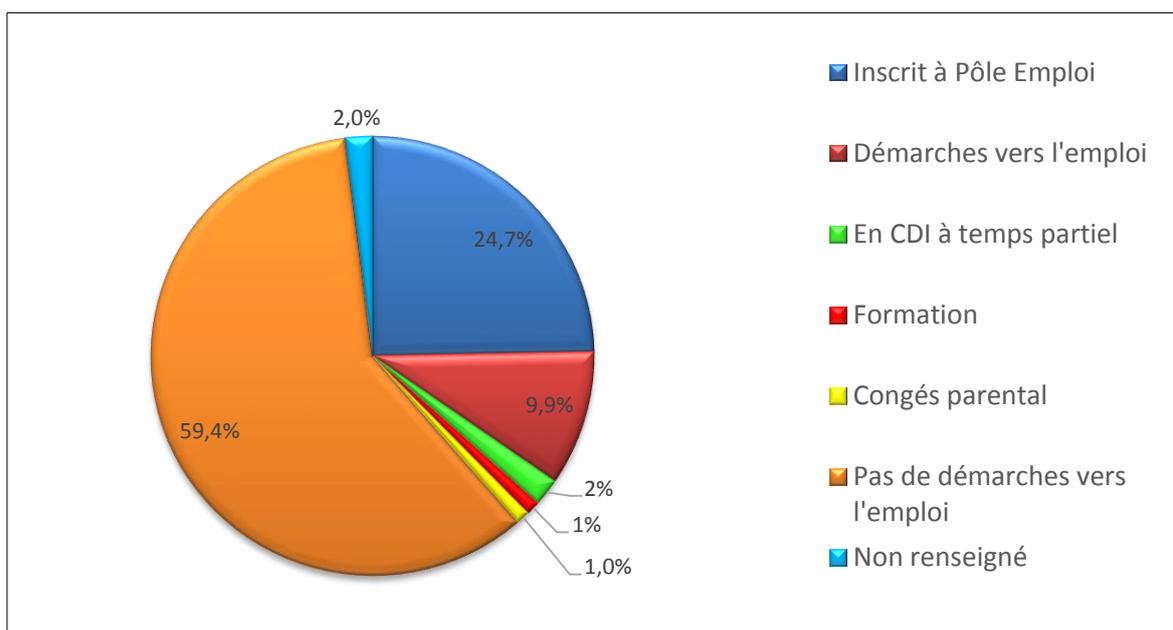
### Parcours professionnel :



La proportion des personnes n'ayant jamais occupé d'emploi en France est toujours en progression : 36 % en 2021 (34% en 2020 et 27% en 2019).

Cependant, la grande majorité des bénéficiaires du RSA accompagnés (42 %) a eu une ou plusieurs périodes d'emploi, entrecoupées de périodes de chômage, indemnisées ou non.

## Situation actuelle au regard de l'emploi :

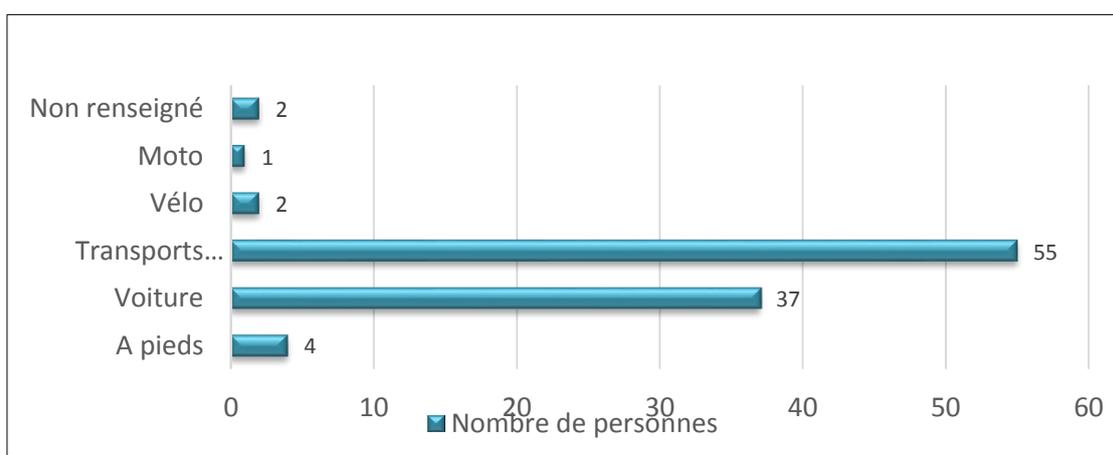


En 2021, 59,4% des bénéficiaires de l'accompagnement social ne faisaient pas de démarches d'insertion professionnelle, ce qui est à mettre en corrélation avec leur état de santé.

24,7% étaient inscrits à Pôle emploi et étaient réellement à la recherche d'un emploi ou d'une formation.

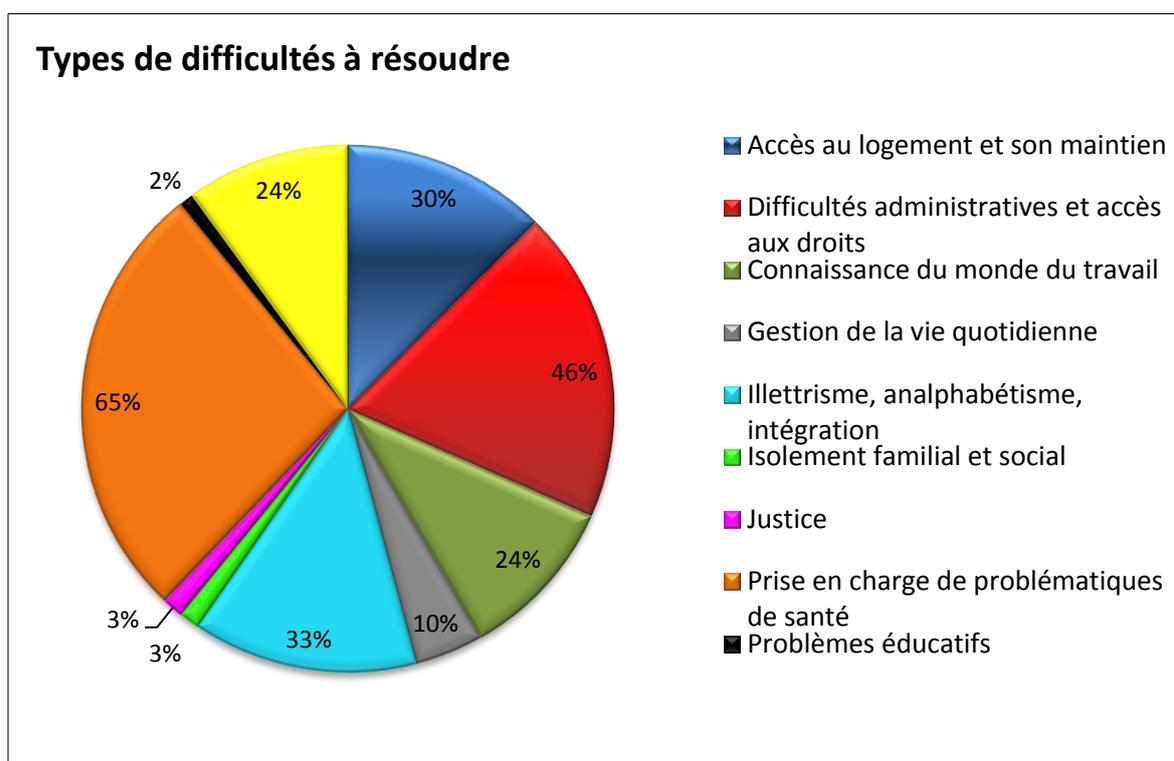
## Les moyens de locomotion :

Personnes ayant un permis de conduire : 39



36,7% des personnes accompagnées possédaient une voiture en 2021 (ou leur conjoint) mais la grande majorité se déplaçait en transports urbains (54,45%)

## 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 et en augmentation (64.3% contre 58% en 2020),
- Les difficultés administratives et l'accès aux droits de base (54.5 % contre 38 % en 2020),
- L'accès au logement ou son maintien, nombre de demandes en diminution (29.7% contre 37% en 2020),
- La recherche d'un travail arrive en 4<sup>ème</sup> position (23.7% contre 32% en 2020).

Les données collectées permettent d'établir que, sur les 101 personnes accompagnées:

- Seuls 15.8 % des bénéficiaires n'avaient qu'1 difficulté à résoudre,
- 44.5 % cumulaient 2 difficultés,
- 54.4 % cumulaient 3 difficultés ou plus.

Remarque : sur les 101 personnes accompagnées, 13.8 % avaient une domiciliation postale auprès d'une association ou d'un CCAS.

## **DETAIL DES DEMARCHES A REALISER EN LIEN AVEC LE CAHIER DES CHARGES**

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

- Les demandes de logement social et leur renouvellement,
- Demande de logement auprès d'ADOMA,
- Instructions de demandes d'Accord collectif Départemental (ACD),
- Candidatures soumises au SIAO 67 ou FUUH,
- Instructions de demandes de FSL Accès et maintien,
- Demandes d'Accompagnement Vers le Logement (AVL),
- Demandes d'accompagnement social lié au logement (ASLL),
- Dossier de bail glissant,
- Demandes auprès d'Handilogis,
- Négociations de mise en place de plan d'apurement avec les bailleurs en cas d'impayés locatifs,
- Liens 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),
- Démarches auprès de la CAF (DTR, déclarations de ressources, demande d'ASF, demandes de révision des retenues...),
- Déclarations d'impôts quand elles n'ont pas été faites automatiquement,
- Dossiers MDPH,
- Demandes de retraite et ASPA,
- Demandes d'APA,
- 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 (lorsque cela ne s'est pas mis en place automatiquement, la procédure est trop longue et compliquée pour que les bénéficiaires parviennent à la gérer seuls),
- Demandes d'aides spécifiques (aides exceptionnelles de la CPAM, sollicitations des épiceries sociales, AFASE, CCAFI...),
- Demandes d'aides financières et alimentaires (toujours en augmentation) auprès de diverses associations caritatives et le CCAS,
- Liens avec des partenaires tels que les mandataires judiciaires, le SPE, les avocats et les 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 :**

Concernant l'item de **la santé**, nous avons recensé :

*Rapport d'activité 2021 – Accompagnement Social RSA 22*

- 8 personnes souffrant de pathologies psychiques,
- 2 souffrant d'addiction,
- 10 de problématiques de santé multiples
- 51 de difficultés médicales d'ordre physique

Sur les 71 personnes accompagnées :

- Une personne était enceinte,
- 53 avaient un suivi médical en cours,
- 16 avaient instruit une demande auprès de la MDPH pour faire reconnaître leurs difficultés médicales. D'autres bénéficiaires avaient déjà une demande MDPH en cours au moment de leur entrée dans l'accompagnement. A noter que certaines démarches ont été entamées en 2019 et n'ont reçu de réponse qu'au second semestre 2021.
- Une personne ne souhaitait pas entamer de démarches pour se soigner et est décédée en fin d'année.

Les problématiques de santé étant diverses, les réponses à apporter doivent être adaptées à chaque personne. Certaines ont besoin d'encouragements pour mettre en place des soins ; pour d'autres, il s'agit d'une guidance plus ou moins soutenue pour remplir de façon efficiente les demandes d'AAH (les bénéficiaires ont du mal à exprimer concrètement les difficultés qu'ils rencontrent dans les actes de la vie quotidienne et ont besoin d'aide pour développer une argumentation favorable au traitement de leur dossier).

Notre rôle de veille sur la santé des bénéficiaires peut consister en une mise en relation avec un médecin traitant quand cela est possible ou une infirmière, en des échanges téléphoniques avec certains praticiens, en une veille durant les périodes caniculaires ...

Nous sollicitons parfois le RESI pour des avis en matière d'orientation professionnelle, pour valider une démarche auprès de la MDPH ou lorsqu'une problématique médicale restée sans prise en charge nous pose question.

### **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 être de plusieurs types :

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

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

**101** contrats d'engagement ont été signés en 2021 contre 96 en 2020.

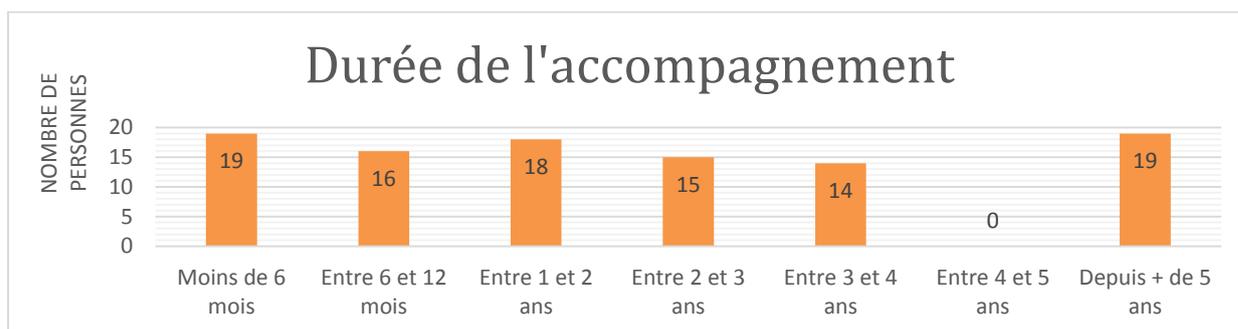
### Les entretiens et la durée de l'accompagnement :

- Nombre de rendez-vous proposés : **740** (contre 767 en 2020) en présentiel de préférence ; cependant, lorsqu'il n'y pas de documents administratifs à traiter ou lorsque la personne présente une problématique médicale, les entretiens peuvent aussi se dérouler par téléphone.

- Nombre de rendez-vous effectifs : **550** (contre 586 en 2020) A noter qu'en 2021, davantage de personnes ont été confrontées au COVID et ont dû déplacer leurs rendez-vous.

- Nombre de visites à domicile : **0** (quelques-unes étaient prévues mais au vu du contexte sanitaire, elles ont à chaque fois été annulées),

- Nombre d'accompagnement en démarches extérieures : **0**.



En 2021, la majorité des bénéficiaires était accompagnée, à parts égales, depuis moins de 6 mois ou depuis plus de 5 ans.

➤ **Liées au dispositif du RSA :**

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

Nous participons 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 (en télé conférence étant donné le contexte sanitaire).

Les réunions d'information collectives ne sont plus organisées par la Collectivité Européenne d'Alsace depuis la mise en place de la Plateforme d'orientation 1. Sur le secteur de l'Eurométropole SUD, des entretiens téléphoniques ont été mis en place afin de cerner le profil des personnes sans référent pour ensuite les orienter vers le professionnel le plus adapté à leur situation.

➤ **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 via le CODELICO sur les thèmes suivants :

- Le référent de parcours,
- Les aides et services d'Action Logement,
- Le logement et l'hébergement des jeunes.

Nous avons également effectué une visite de l'ABRAPA en distanciel, ce qui a permis de découvrir à la fois les profils recherchés dans le cadre d'embauches mais aussi de connaître les modalités d'intervention auprès des publics concernés.

Enfin, nous avons suivi une formation de 4 jours proposée par Migration santé Alsace et l'ORIV, dont le thème était « Regards croisés sur légalité et la lutte contre les discriminations ».

➤ **L'analyse des pratiques :**

Avec une fréquence d'1 à 2 séances par trimestre. Elle est réalisée par un psychologue clinicien.

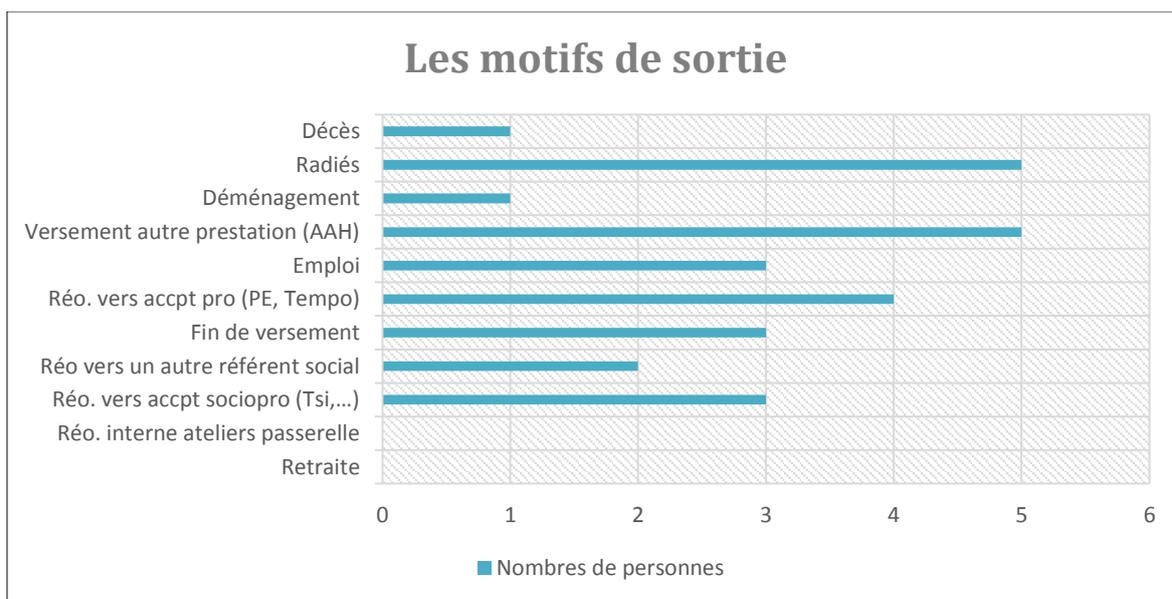
### 3.4 Entrées/Sorties/Secteurs géographiques

Nombres d'entrées	31
Nombres de sorties	26

#### Répartition géographique des personnes accompagnées :

Secteurs	Nombre de dossiers	Villes	Total par secteur
<b>Strasbourg</b>	52	-	<b>52</b>
<b>UTAMS Eurométropole SUD</b>	21	Lingolsheim	<b>49</b>
	26	Ostwald	
	1	Illkirch-Graff	
	1	Geispolsheim	

#### Les motifs de fin d'accompagnement :



Parmi les 101 personnes accompagnées en 2021, 3 ont trouvé un emploi à temps partiel qui leur a permis de sortir du RSA (contre 2 en 2020 et 5 en 2019 où nous avons noté une reprise de l'insertion professionnelle).

4 personnes ont été réorientées vers un accompagnement professionnel (Pôle Emploi et TEMPO).

2 personnes ont été réorientées vers un autre référent social pour une raison de proximité.

### **Exemple de parcours positifs :**

#### **L'exemple de Monsieur M :**

Monsieur M. est âgé de 26 ans et est originaire de Somalie. Il a le statut de réfugié politique et a suivi un parcours migratoire difficile. Son épouse est accueillie dans un autre pays et attend de pouvoir le rejoindre.

Monsieur M. a été suivi par le SPADA où il avait une domiciliation postale jusqu'à ce que notre association soit désignée pour l'accompagner dans le cadre du RSA. Depuis, il reçoit son courrier à l'accueil de jour d'Entraide le Relais mais n'a toujours pas d'hébergement stable et sollicite divers compatriotes pour l'héberger à tour de rôle. Une demande de logement social a été déposée et le SIAO a été sollicité. Monsieur a récemment intégré une structure d'hébergement temporaire pour une durée de 4 mois.

A son entrée dans l'accompagnement, il avait déjà débuté ses cours de français obligatoires ; nous avons d'ailleurs rapidement constaté des progrès dans son expression orale, Monsieur se montrant très assidu et intéressé.

Dès de son dernier jour de cours, Monsieur m'a contactée pour me demander de l'aider à trouver un emploi rapidement car il ne souhaitait absolument pas se retrouver sans activité. Nous l'avons soutenu pour postuler chez ENVIE et il a démarré un contrat une dizaine de jours plus tard. Monsieur donnant satisfaction, son contrat a été renouvelé au bout de 4 mois. Il est ainsi sorti du dispositif du RSA socle.

Ne remplissant plus les conditions nécessaires pour un accompagnement généraliste, nous avons établi un lien entre nos services afin que Monsieur M. puisse encore bénéficier d'un soutien grâce à l'accueil de jour de l'association, pour travailler en lien avec la structure d'hébergement et lui permettre de s'installer de façon plus durable. Il pourra alors entamer les démarches pour demander un regroupement familial.

## **4 Perspectives 2022**

### **4.1 Le développement du service RSA**

Fin 2021, la CEA a publié un appel à projet pour la mise en œuvre de la politique d'insertion et d'accès à l'emploi pour l'attribution des subventions 2022 aux différents opérateurs intervenants dans l'accompagnement des bénéficiaires du RSA. Suite à la fusion des deux départements, la CEA a un objectif de convergence de toutes les politiques publiques dont elle a la compétence. C'est dans ce cadre que les prestations d'accompagnements des bénéficiaires du RSA ont fait l'objet d'une redéfinition : objet, nombre de personnes accompagnées, fréquence des entretiens, durée de l'accompagnement, taux de reprise d'activité et taux de sortie positive du dispositif.

Cette démarche, nouvelle logique pour l'association dans le cadre du service RSA, nous a amené à demander le positionnement des deux postes existants sur la même prestation « l'accompagnement social + », afin que nous puissions maintenir notre offre actuelle.

Dans une logique de développement et pour répondre à un besoin de places d'accompagnement et de domiciliation administrative sur le territoire du Bas-Rhin, nous avons également proposé la création d'un deuxième poste à temps plein basé rue Saint-Louis, à destination du public sans domicile fixe. Avec la possibilité d'augmenter de 50 places les domiciliations administratives réservées aux bénéficiaires du RSA, en lien avec les services de la DDETS. Ainsi, nous avons projeté une gestion de ces domiciliations directement par le service RSA et non plus l'Accueil de jour. Le service RSA pourra alors gérer en autonomie 100 places de domiciliation.

Notre projet a été validé par la CEA, qui a ainsi réitéré sa confiance dans l'association Entraide le Relais. Il sera mis en œuvre dès le deuxième trimestre 2022.

### **4.2 Recrutement d'une nouvelle cheffe de service**

L'année 2022 verra également un changement dans l'encadrement du service avec l'arrivée en mars d'une nouvelle cheffe de service. En effet, dans le cadre du recrutement d'un nouveau cadre pour le service de Prévention Spécialisée, il a été fait le choix de confier l'encadrement du service RSA à la même personne. Cela a permis de proposer un poste de cadre intermédiaire à temps plein et ainsi d'étoffer l'équipe de direction.

Marion HORNECKER recentrera donc son activité sur les résidences existantes et les futurs projets d'ouverture.



# Prévention Spécialisée

24 rue Saint Louis

– BP 90039 –

67065 Strasbourg cedex

Tel : 03 88 23 84 84

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

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



« 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>Préambule</b> .....	<b>2</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>1. La présence sociale</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1 Un territoire réinvesti : la Krutenau</b> .....	<b>5</b>
1.1.1 Présence sociale .....	6
1.1.2 Collège Caroline Aigle .....	6
1.1.3 Centre Socio-culturel le Cardek.....	6
<b>1.2 Le centre-ville et la place de la République</b> .....	<b>7</b>
1.2.1 Un territoire historique, une équipe inédite .....	7
1.2.2 Le projet REAJI (Repérage et Expérimentation Action Jeunes Invisibles) .....	7
1.2.3 Qui sont les « jeunes » du centre-ville ? .....	8
1.2.4 Le travail de rue.....	9
1.2.5 L'accompagnement individuel, un travail de réseau et de partenariat.....	10
1.2.6 L'hébergement : un maillage fragile.....	11
<b>1.3 Le territoire de la Bourse et de l'Hôpital Civil</b> .....	<b>13</b>
1.3.1 Le 24 rue Saint Louis : Accueil de jour, Coffee Bar, domiciliation postale et accompagnement RSA. ....	13
1.3.2 Les interventions avec le Lycée René Cassin. ....	14
1.3.3 Le Foyer d'Action Educative (FAE) du Clair Foyer.....	15
<b>2 Les actions collectives</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1 Mise au Vert</b> .....	<b>17</b>
2.1.1 Les premiers pas sur les sentiers .....	17
2.1.2 Un univers urbain qui vient cohabiter avec la forêt : le bruit et l'image.....	18
2.1.3 Permettre des temps individuels dans l'accompagnement .....	19
<b>2.2 S'ouvrir vers les lieux de vies : Squats et Campements</b> .....	<b>20</b>
2.2.1 Aller vers le lieu d'habitat des jeunes.....	21
2.2.2 Aller vers les jeunes pour lesquels il y a une inquiétude spécifique .....	21
<b>3 Les moyens</b> .....	<b>22</b>
<b>4 Perspectives pour l'année 2022</b> .....	<b>23</b>
<b>4.1 Pour le territoire de la Krutenau</b> : .....	<b>24</b>
<b>4.2 Sur le territoire du Centre-Ville</b> : .....	<b>24</b>

## Préambule

*« Mais en fait vous êtes qui ? Vous êtes en train de travailler là ? »*

On est qui ? Cette question est souvent posée à l'équipe, que ce soit par les jeunes rencontrés depuis peu, ou certains qui se sont habitués à notre présence mais qui n'ont pas toujours compris.

*« On est des éducateurs en prévention spécialisée, des éducateurs de rue. On bosse avec les jeunes du centre, ceux qu'on rencontre quand on fait nos tours dehors ».*

Doucement ils commencent à comprendre qui on est, pour certains, parce que des éducateurs, ils en ont vu défiler un paquet tout au long de leur vie.

Notre boulot est de prévenir des risques et de la marginalisation auprès d'un public jeune, 12-25 ans, avec un mode d'intervention particulier : aller vers les jeunes, là où ils se trouvent, là où ils vivent, se regroupent. On va les rencontrer la plupart du temps dehors, dans la rue. C'est le premier pas dans la relation. Après plusieurs passages, une relation se crée, des demandes commencent à émerger.

*« J'ai besoin d'une domiciliation » ou « j'en ai marre d'être dehors, j'ai besoin d'un appart ».*

On part de là, de leur première demande pour ensuite composer avec eux. On les accompagne là où ils veulent aller. On essaie d'ouvrir des portes avec eux, celles de la Mission Locale, du monde obscur et inaccessible pour eux de la santé, des structures qui proposent des accompagnements sociaux. Notre objectif est d'être repérés par ces jeunes pour qu'au moment où ils auront besoin de nous, ils s'autorisent à nous interpeller.

Après, on improvise, avec eux.

## Introduction

Comme chaque année, vient la période d'écriture du rapport d'activité. Un grand travail de remémoration s'opère sur les événements de l'année écoulée. Cette année, le rapport d'activité prend une forme différente, à l'image de l'équipe qui a beaucoup bougé.

Pour presque toute l'équipe, des changements ont opéré en 2021.

La mise à disposition de 0.25 ETP d'éducateur auprès de la Maison Des Adolescents a pris fin à l'initiative de la MDA en janvier, Emmanuel KRIEG est à nouveau intervenu à temps plein au sein de l'équipe. Julie DREYFUS, qui intervenait également à l'accueil de jour, intervient désormais exclusivement en prévention. Béatrice JEANVOINE a quitté ses fonctions de cheffe de service pour rejoindre les chemins de la formation dans le Haut-Rhin. Pour Guillaume GRELIER, rien n'a bougé, toujours à temps plein dans l'équipe. Clothilde GAINET, accueillie en tant que stagiaire éducatrice spécialisée en début d'année a ensuite rejoint l'équipe en octobre en tant qu'apprentie.

Après le départ de la cheffe de service en juin 2021, l'équipe a proposé d'expérimenter une équipe sans cheffe de service, sous supervision d'Adelheid Tufuor, directrice d'Entraide le Relais. Cette proposition a été validée jusqu'en décembre 2021. Il a fallu repenser un fonctionnement établi depuis plusieurs années, se répartir les responsabilités, tout en continuant d'assurer le travail de terrain. En septembre 2021, l'équipe prend un gros tournant. Le contour d'un fonctionnement sans cheffe de service prend forme avec une grande réflexion pour chacun de nos modes d'interventions. Qu'est-ce que l'on veut vraiment pour cette équipe et vers quoi nous voulons aller.

Aux mouvements de l'équipe se rajoute le contexte sanitaire que tout le monde connaît. Le Covid en 2021, avec les restrictions sanitaires (couvre-feu, pas de regroupement), a eu un impact indirect sur notre équipe et notre intervention. Lors de notre travail de rue en soirée sous couvre-feu, le public n'était pas le même, seuls restaient les réfractaires, ceux ne pouvant rentrer chez eux. L'interdiction de regroupement a rendu les actions collectives difficiles. Il a fallu inventer autre chose, différemment.

Un autre impact du Covid s'est ressenti sur la présence des jeunes au centre-ville. Plusieurs fois nous nous sommes demandés où ils étaient passés. Nous avons assisté durant certaines périodes de l'année à une désertification des jeunes sur les espaces normalement fréquentés (Place Kléber, Place de la République). Plusieurs hypothèses viennent expliquer ce constat : l'impact de l'isolement créé par les cours en distanciel pour les scolaires ou l'accès à de l'hébergement pour certains les éloignant du centre ... l'équipe a donc réinventé d'autres manières de rencontrer ces jeunes, elle est sortie du territoire pour aller vers les lieux d'habitations (squats, campements) et a proposé des sorties pour les toucher autrement.

Cette année, nous avons décidé de construire notre rapport d'activité autour de deux modes d'interventions : la présence sociale sur nos trois territoires (Centre, Krutenau et Bourse-Hôpital Civil) et les actions collectives qui ont continué de se développer en 2021.

**L'équipe de prév' d'Entraide le Relais**

## 1. La présence sociale

Par présence sociale, les éducateur-rices de prévention spécialisée entendent principalement une présence dans la rue, ce qu'on appelle souvent « le travail de rue ». Ce moment où les professionnels sortent physiquement de leur bureau pour aller à l'extérieur : dans la rue, les places, les parcs mais aussi dans certains territoires, les marchés, les lieux de manifestations, ... mais pour être complet dans les contours de la présence sociale, il faut aussi rajouter une présence dans des espaces de rencontre autre que l'espace public. On fait souvent référence aux centres socio-culturels, aux collèges mais aussi aux accueils de jours ou tout autre lieu où les jeunes sont susceptibles de se regrouper.

*« Il faut connaître la langue, les mœurs, les traditions de ces milieux, considérés comme en marge de la société. »* (Deligny dans Graine de Crapule).

Pour connaître ces jeunes et ce qui les traversent, les équipes se doivent d'aller au plus près d'eux, là où ils se trouvent, dans la rue, dans des squats, sur les places du centre de Strasbourg. D'un autre regard, les éducateur-rices vont là où les institutions ne vont pas, pour rencontrer les jeunes qui n'y vont plus.

L'équipe de prévention spécialisée d'Entraide le Relais organise sa présence sociale sur trois territoires, tous investis différemment avec des interventions spécifiques à chacun : le territoire de la **Krutenau**, le **Centre-Ville** de Strasbourg et le territoire **Bourse-Hôpital Civil**.

### 1.1 Un territoire réinvesti : la Krutenau

Depuis l'année 2020, l'équipe de prévention spécialisée se questionne sur la reprise d'une action sur le territoire de la Krutenau, territoire faisant historiquement partie de l'univers d'Entraide le Relais. Des rares passages se font lors des temps de travail de rue, principalement de l'observation du territoire (lieu de regroupement de jeunes, mouvements, utilisation de l'espace public). Ces temps étaient surtout une recherche de projection, comment réinvestir un territoire après plusieurs années, et par où commencer ?

En septembre 2021, une réelle reprise de la présence est réfléchi à court terme par l'équipe sur ce « nouveau » territoire avec trois objectifs :

- Présence sociale régulière autour des lieux de rassemblement de jeunes : sortie du collège, Place Sainte Madeleine, Austerlitz, Quai des Bateliers et le quartier Suisse (Rue de Neuchâtel, Mont-blanc, et Jura)
- Prise de contact avec le Centre Socio-culturel du Cardek
- Prise de contact avec le collège Caroline Aigle

En parallèle de la nouvelle dynamique impulsée, l'Eurométropole de Strasbourg a sollicité les équipes de prév' (Entraide Le Relais pour la Krutenau et Vilaje avec l'Esplanade) et les

centres sociaux culturels (Le Cardeck et l'Ares) sur le micro quartier Suisse. Est mis en avant l'enjeu d'appartenance de ce quartier avec des frontières administratives et symboliques floues entre la Krutenau et l'Esplanade, un vide au niveau culturel et de proposition d'animation dans le quartier. L'équipe se saisit de ces temps de rencontre pour mettre un pied dans les problématiques de ce territoire.

Trois axes d'intervention se distinguent :

### **1.1.1 Présence sociale**

Un des outils phare de la prévention spécialisée reste le travail de rue. Rencontrer le public là où il se trouve, aller vers, permet une meilleure connaissance d'un territoire alors peu investi. A compter de septembre, l'équipe tente de maintenir deux à trois temps de rue sur le quartier Suisse, aux abords du Collège Aigle et autour des places principales. Il aura fallu beaucoup de temps d'observation pour comprendre les mouvements du public sur les différents temps de la journée. Petit à petit, des contacts s'établissent avec des habitants et des commerçants, des collégiens aux sorties de cours, ainsi que des passants. Les quatre mois d'hiver viennent amorcer notre présence et notre implantation dans le quartier.

### **1.1.2 Collège Caroline Aigle**

Porte d'entrée principale de l'équipe dans le réinvestissement de la Krutenau. Le contact est pris fin d'année avec la direction du collège pour proposer des interventions sous forme de débats autour de thématiques en lien avec la réalité quotidienne des jeunes et nos observations aux sorties du collège. Une convention est signée en décembre 2021 avec un planning d'intervention pour 2022.

### **1.1.3 Centre Socio-culturel le Cardek**

Avec le collège, le Cardeck est un point d'ancrage qui nous a paru incontournable dans le travail que nous voulions mener auprès des jeunes de la Krutenau. Sollicité en Octobre 2021, nous avons rapidement été en lien avec l'animateur des ados (11-18 ans). Une réflexion commune s'installe sur comment travailler ensemble, en respectant la réalité de chacun. Avec un seul animateur jeune et une équipe réduite de notre côté, les objectifs de l'équipe se confrontent aux limites de ceux d'un centre socio-culturel. Pour l'équipe, le centre socio-culturel représente un facilitateur, un outil pour entrer en lien avec les jeunes auxquels nous n'aurions peut-être pas accès sur l'espace public. Nous nous appuyons sur l'institution pour créer une rencontre entre l'éducateur et le jeune, pour qu'une fois dehors, nous soyons identifiés et que les jeunes puissent nous interpeller. Ce travail va prendre forme avec des perspectives d'actions communes pour l'année 2022.

Toutes ces actions sur l'hiver 2021 ont permis à l'équipe de s'inscrire un peu plus dans le territoire.

## **1.2 Le centre-ville et la place de la République**

### **1.2.1 Un territoire historique, une équipe inédite**

Le travail de l'équipe de prévention spécialisée d'Entraide le Relais est depuis ses débuts très ancré sur ce territoire. Ce que l'équipe entend par centre-ville, est en premier lieu l'îlot insulaire. En 2021, nos axes prioritaires de travail de rue se dégagent principalement autour de la place Kléber, Grand Rue, rue du 22 Novembre, square Louise Weiss, quai des bateliers, pont de Gallia, rue du Maire Kuss. A cet îlot insulaire s'ajoute la place de la République qui connaît de grands regroupements de jeunes aux beaux jours. C'est la raison pour laquelle nous l'incluons dans notre territoire « centre ».

La présence sociale sur ce territoire et l'observation de l'évolution des usages se sont développés en « équipe Centre » formée par les équipes de prévention spécialisée de l'îlot insulaire de Vila'Je et Entraide le Relais. Pour rappel, ce travail d'étroit partenariat avait démarré en 2019. Il s'est concrétisé en 2021 par des temps de travail de rue réguliers communs, des temps de réunion hebdomadaire de janvier à juillet 2021, puis tous les quinze jours de septembre à décembre 2021, avec un suivi régulier de situations individuelles communes, et enfin des actions collectives communes. Cette expérience inédite nous amène aujourd'hui à nous considérer comme une équipe : l'« équipe centre », du point de vue d'un certain nombre d'interventions.

### **1.2.2 Le projet REAJI (Repérage et Expérimentation Action Jeunes Invisibles)**

L'équipe Centre a également répondu à un appel à projet « REAJI » autour des « Invisibles » porté par la Mission Locale Pour l'Emploi (MLPE) sur la période 2019-2021. Il s'agit de proposer, dans les divers territoires des MLPE, des actions en réseaux autour de jeunes de 16 à 30 ans qui n'adhèrent pas aux dispositifs d'insertion et de formation qui leur sont proposés et ne sont plus scolarisés (accepté à l'échelle européenne comme NEET « Not in Employment, Education or Training »).

S'appuyant sur le quotidien du travail de l'équipe Centre et la volonté de développer les actions collectives, les premières actions menées dans ce cadre en 2020 n'ont pas réellement trouvé de continuité en 2021. Nous pouvons l'expliquer par 3 raisons majeures : la temporalité de construction de l'équipe Centre parallèlement à la mise en œuvre de cet appel à projet ; le contexte de crise sanitaire qui limitait les possibilités de rassemblement pour les actions collectives ; enfin la difficulté pour ce public en particulier de s'investir dans une dynamique de projet à moyen voire long terme. Ainsi, l'équipe Centre a continué des

actions collectives autour de sorties au vert et du « coup de cœur littéraire ».

Cependant, l'objectif défini dans le cadre de cet appel à projet n'a pas pu, principalement en lien avec le contexte pandémique, se concrétiser dans le temps imparti, à savoir de constituer un groupe de jeunes avec lequel construire un projet collectif de plus grande envergure. REAJI devait initialement prendre fin en décembre 2021, mais est prolongé jusqu'en juin 2022.

### 1.2.3 Qui sont les « jeunes » du centre-ville ?

Bien que nous utilisions le terme « les jeunes » pour désigner le public vers lequel nous allons, ce groupe n'a rien d'uniforme ! Et bien que le public cible habituel de la prévention spécialisée soit de 12 à 25 ans, la réalité du territoire centre se situerait plutôt sur une catégorie de 14 à 30 ans.

Au sein de cette catégorie, il y a les jeunes qui dorment dehors plus ou moins temporairement pouvant aller jusqu'à plusieurs mois. Il y a ceux.elles hébergé.e.s par des tiers, régulièrement en difficulté pour trouver de nouvelles solutions d'hébergement et très présents sur le territoire. Il y a celles.eux qui finissent par quitter le foyer familial à cause de cohabitations devenues impossibles. Il y a les collégien.ne.s ou lycéen.ne.s qui gravitent autour des jeunes déjà à la rue, car ils.elles sont attiré.e.s par leur mode de vie. Il y a les jeunes hébergé.e.s par différents dispositifs en incapacité de se projeter vers un avenir, et celles.eux qui habitent quelque part et qui trouvent un « refuge » au centre-ville. Enfin, il y a des jeunes en détresse psychologique, car, malgré leur jeune âge, ils ont déjà été abimé.e.s par les épreuves de la vie.

#### « Je n'ai besoin de rien »

*L'équipe m'avait prévenue "ça fait longtemps qu'on essaye de l'accompagner, mais il n'y a rien qui accroche". Cette jeune femme est régulièrement présente au centre-ville pour faire la manche tout en lisant un livre. Elle ne lève pas les yeux de son livre lorsque j'essaye d'entamer une discussion. Et chaque fois, l'entrevue se solde par un "c'est gentil, mais j'ai besoin de rien".*

*Elle ne demande rien, pourtant je vois bien qu'elle est là, sans être là, qu'elle tente de s'échapper dans son livre pour ne pas avoir à supporter ces regards posés sur elle, comme s'ils la blessaient, comme s'ils lui rappelaient qu'assise derrière son petit morceau de carton, elle n'avait pas envie d'y être.*

*Elle n'a besoin de rien, à 20 ans, alors que la vie lui a appris à se débrouiller par ses propres moyens, et qu'il est plus prudent de ne faire confiance à personne.*

*De passages en échanges, de présences hebdomadaires en absences prolongées, une relation se tisse, teintée d'inquiétudes, de questionnements. Est-elle hébergée en sécurité ? Quand va-t-elle revenir ? Et comment créer l'espace qui lui permettra de se sentir suffisamment en sécurité pour s'autoriser à formuler une demande ? Une demande qui pourrait être saisie comme un boomerang attrapé au vol avant qu'il ne revienne à sa lanceuse...*

*Ecouter, attendre, proposer des alternatives, des perspectives, et rester même si elles ne sont pas saisies. Etre là, s'asseoir auprès d'elle, à chercher des sujets de conversation pour apprendre à la connaître, pour tenter de comprendre comment lui apporter quelque chose.*

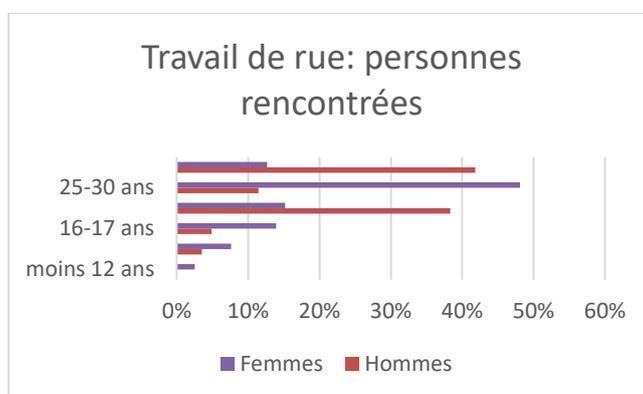
*Pourra-t-elle un jour accepter de faire confiance ?*

#### 1.2.4 Le travail de rue

Ce mode d'action représente une grande partie du quotidien de l'équipe. Parallèlement au flux permanent de personnes qui transitent par ce territoire pour des raisons commerciales, professionnelles, ou de loisirs, un autre usage s'y développe autour de personnes plus ou moins visibles. Les « ancien.ne.s » de la rue sont régulièrement témoins de groupes de plus jeunes qui se forment et se dissipent. Le travail de rue nous permet ainsi d'aller vers ce public, là où nous avons repéré qu'il pouvait se regrouper, là où la manche peut se faire, là où l'espace public autorise encore à se poser.

Aller vers le public sur les lieux identifiés nous permet de repérer les jeunes nouvellement arrivé.e.s et de créer une rencontre, un contact. En 2021, nous avons dénombré **423 personnes rencontrées** par l'équipe. 76% des rencontres ont lieu dans la rue, les autres rencontres concernent d'autres lieux dont il sera question plus loin (lycée, foyer d'action éducative, squat, accueil de jour...).

Puis notre passage régulier va permettre aux jeunes de nous identifier, de comprendre l'objet de notre présence, et nous permettre ainsi de tenter des amorces, c'est-à-dire d'identifier en quoi nous pourrions apporter une aide ou un soutien dans ce que le.a jeune traverse. Les problématiques de ruptures familiales, d'échec scolaire, d'impossible orientation professionnelle, de ruptures de soins, de recherche de style, d'identification sexuelle, d'expérience festive, de consommation, sont autant de sujets qui peuvent être abordés, sans pour autant qu'une demande d'aide soit formulée. Un travail de sensibilisation et de prévention des risques s'opère souvent à ce moment-là. Enfin, la constance de notre présence et notre disponibilité favoriseront l'émergence d'une demande. Lorsque celle-ci est exprimée, notre travail s'enclenche sur des recherches de solutions avec le jeune : de simples réponses à des questions auxquelles ils ne vont pas ou plus chercher de réponse (horaire d'ouverture d'une structure, conditions et procédures d'accès...) sont souvent nos premières amorces. Elles nous permettent de transmettre l'intérêt que nous portons à ce qu'ils-elles traversent, l'importance que nous y accordons, dans le respect de la temporalité propre à chaque jeune.



Les 12-17 ans représentent la proportion la moins importante d'hommes rencontrés avec 9% des personnes.

Les 18-25 ans représentent 38% des jeunes hommes rencontrés. On note une forte proportion d'hommes âgés de plus de 30 ans parmi les personnes rencontrées. Ils sont fortement représentés sur le territoire d'intervention de l'équipe et sont, pour certains d'entre eux, connus depuis plusieurs années.

La tranche d'âge des 25-30 ans représente la moitié des femmes rencontrées dans la rue. Un peu moins d'1/3 des jeunes femmes sont âgées de 16 à 25 ans. Les moins de 12 ans sont des enfants qui accompagnent des personnes rencontrées dans la rue.

### **1.2.5 L'accompagnement individuel, un travail de réseau et de partenariat**

De reconnaissances en échanges et d'échanges en amorces, les rencontres s'intensifient. Les demandes d'aide émergent et construisent pas à pas un accompagnement individuel. L'objectif d'une équipe de prévention spécialisée est « d'aller vers » pour « amener vers ». Ainsi, le travail de partenariat et de réseau représente l'outil pour trouver des solutions adaptées aux demandes d'aides subsidiaires, administratives, d'hébergement, de soins ou d'avenir professionnel. L'élaboration de réponses aux besoins primaires représente un travail très conséquent et chronophage.

En effet, bien que la majorité des jeunes soient orienté.e.s vers l'Etage lorsqu'un accompagnement social global est nécessaire, nous sommes régulièrement confrontés à des demandes d'aides caritatives, des demandes de FAJ (Fond d'Aide aux Jeunes) et des demandes de mise à l'abri ou d'hébergement.

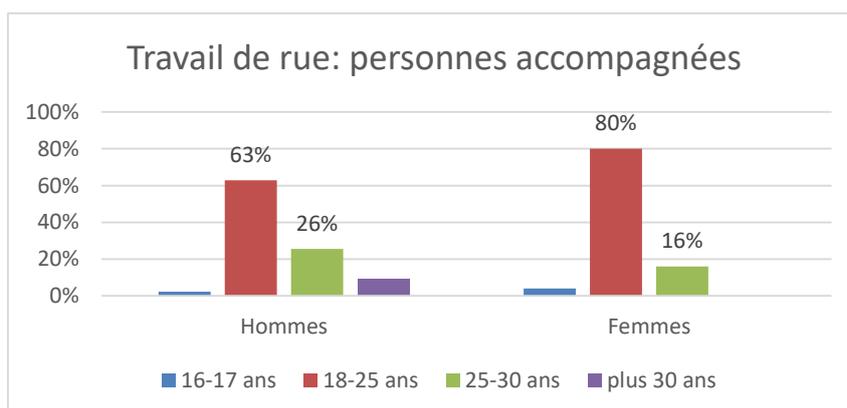
Concernant **l'insertion professionnelle**, notre interlocuteur privilégié est la Mission Locale. Elle représente également la seule perspective d'accès à des ressources, lorsqu'un.e jeune est prêt.e à entamer des démarches de recherche de formation ou d'emploi. Mais le public que nous rencontrons éprouve des difficultés à se conformer aux attentes d'un suivi Mission Locale, notamment lorsque le jeune se trouve sans solution d'hébergement stable.

Dans ce contexte, l'équipe se saisit des dispositifs alternatifs plus souples qui permettent aux jeunes de s'inscrire progressivement dans des démarches d'insertion professionnelle :

- Le dispositif **JAMES**, porté par l'ESEIS, ouvre des portes d'accès à une démarche artistique, artisanale, et de découverte d'horizons professionnels, qui étaient jusque-là restés inaccessibles à notre public.
- Dans la perspective de s'essayer à une activité en s'investissant quelques heures par semaine, nous avons également rencontré l'équipe de **Premières Heures Convergence**, porté par Emmaüs Mundolsheim. Cependant, les orientations n'ont pu être effectives en 2021 : le trajet pour rejoindre le site a été le frein majeur pour les jeunes intéressés, ainsi que l'organisation autour de la garde des animaux. Le **Premières Heures en Chantier** des Jardins de la Montagne Verte ouvre davantage de perspectives pour notre public du fait d'une accessibilité plus importante.

- L'équipe a aussi poursuivi le lien avec **TAPAJ (Travail Alternatif Payé à la Journée)**, dispositif porté par Ithaque, de travail à la journée pour des jeunes avec une problématique d'addiction.

Du point de vue de la **santé**, notre premier relais infirmier est représenté par Laetitia BORNERT, de l'EMR. Le travail de rue en commun entre les deux équipes, ainsi que des temps mensuels de réunion autour de problématiques communes nous ont permis de construire des réponses au plus proche des besoins de certains jeunes. Nous travaillons également régulièrement avec la Boussole, la MDA (Maison des Ados) et les urgences psychiatriques de l'Hôpital Civil. Cependant, l'accès aux soins renvoie quotidiennement au fossé qui existe entre la réalité du quotidien des jeunes que nous accompagnons et les prérequis pour qu'une démarche de soin devienne accessible. Ce fossé est tellement intégré par les jeunes qu'ils ne peuvent plus s'autoriser à aller vers le soin. Cette difficulté se trouve accentuée lorsqu'une problématique addictive s'y ajoute. Ainsi, l'équipe a également mené des temps de travail de rue avec Ithaque, dans un objectif, souvent ciblé, de réduction des risques liés aux consommations de produits, et d'orientation vers les dispositifs de CAARUD et/ou la salle de consommation à moindre risque Argos.



En 2021, **70 personnes** parmi les 423 rencontrées ont bénéficié d'un accompagnement individuel.

Les jeunes âgés de 18 à 25 ans représentent la part la plus importante des personnes accompagnées pour 63% des hommes et 80% des femmes.

1/4 environ des jeunes hommes accompagnés a entre 25 et 30 ans.

Les jeunes femmes du même âge ne représentent que 1/6<sup>ème</sup> environ de l'effectif.

### 1.2.6 L'hébergement : un maillage fragile.

L'année 2020 et sa crise sanitaire nous a révélé que seuls restaient sur le banc de touche les personnes sans ressources avec animaux. D'être les témoins impuissants de cette situation nous a obligé à resserrer les mailles du filet du travail en réseau, de créer ponctuellement une réponse en interne, et enfin d'imaginer des solutions.

Le maillage qui s'est opéré avec l'EMR (Equipe Mobile de Rue de la Ville de Strasbourg), la maraude du SIAO et le Pole Urgence personnes isolées du SIAO nous a permis en 2021 d'orienter et d'accompagner plusieurs jeunes vers des solutions de mise à l'abri ou d'hébergement.

Sur l'aspect plus spécifique d'une orientation pour les jeunes avec animaux, nous avons deux solutions : l'espace Joséphine Baker et l'association l'Ilot. Aucune autre solution pour ces jeunes au long parcours de rue, sans ressources mis à part celles d'une journée de manche. Les orientations vers ces deux lieux d'hébergement ont pu se construire petit à petit grâce aux rencontres et au travail partenarial développé, nécessaire à notre pratique. Mais ces deux dispositifs ont leurs limites : conditions de ressources pour l'un (l'Ilot sur de l'intermédiation locative) et accepter la promiscuité et les conditions de vie en caravane pour l'autre (Espace Joséphine Baker).

Une situation particulière nous a conduit à élaborer une solution au sein de l'association en l'absence de solution adaptée sur l'ensemble des dispositifs existants pour une jeune femme qui ne dispose pas de ressources, n'exprime pas de projet, et est accompagnée d'un chat. Après avoir tenté déjà en 2020 de l'orienter vers une demande SIAO, cette démarche avait été abandonnée. Cette jeune femme ne pouvait pas envisager de vivre en collectif, et fuyait toute institution qui lui rappellerait son parcours marqué par les ruptures familiales et institutionnelles. L'orientation vers Joséphine Baker n'était pas envisageable, ni pour la jeune femme qui ne souhaitait pas vivre dans cette promiscuité avec les autres personnes hébergées, ni pour le chat qui ne survivrait certainement pas à la vingtaine de chiens présents sur le site. De cette manière, l'élaboration d'une solution d'hébergement temporaire au 24 rue Saint Louis, à proximité de l'équipe de prévention spécialisée et en lien avec l'équipe du CHRS s'est échafaudée. Les enjeux d'une prise en charge sur mesure et la tentative de faire adhérer la jeune femme à une démarche d'insertion qu'elle rejette en tout point sont de taille.

Face à l'ensemble de ces jeunes qui se retrouvent sans solution adaptée, soit parce qu'ils sont accompagné.e.s d'animaux, soit en lien avec des addictions ou des parcours institutionnels chaotiques, l'équipe souhaite en 2022 impulser une réelle réflexion sur d'autres modes d'accueils et d'hébergements.

Le territoire du centre-ville et de la place de la République occupe ainsi une majeure partie du travail quotidien de l'équipe. La spécificité du public rencontré amène l'équipe à développer sa pratique autour de l'accès aux besoins primaires et aux modes de survie que les jeunes expérimentent. La problématique d'absence de ressources subsidiaires de cette tranche d'âge de la population reste une préoccupation centrale, à laquelle nous ajoutons sur le territoire bas-rhinois des réponses insuffisantes en terme d'hébergement du public

avec animaux. Notre merveilleux boulot d'éduc' qui pousse l'inventivité et puise les ressources au cœur des difficultés éprouvées nous pousse à l'évidence : qu'à cela ne tienne, réfléchissons à une structure d'hébergement adaptée !

### **1.3 Le territoire de la Bourse et de l'Hôpital Civil**

Ce territoire est moins investi en terme de présence sociale, mais l'équipe y poursuit un travail de veille. En effet, les jeunes y sont moins présents ou s'y rassemblent peu. Ainsi, notre présence évolue selon la fréquentation de la part de jeunes que nous connaissons et selon les saisons, comme c'est le cas pour le parc du Heyritz, par exemple. Pour autant, l'ancrage de l'équipe sur ce territoire y est marqué, puisque les bureaux de l'équipe s'y situent ! Par conséquent, le travail de partenariat ciblé est plus caractéristique de ce territoire : le 24 rue Saint Louis, la Cafet des lycéens de Cassin et le partenariat avec le Clair Foyer.

#### **1.3.1 Le 24 rue Saint Louis : Accueil de jour, Coffee Bar, domiciliation postale et accompagnement RSA.**

Le travail de lien avec les services d'accueil de jour (ACJ) et d'accompagnement RSA s'est poursuivi cette année. La complémentarité des approches est une force que l'équipe de prévention spécialisée défend et qui évolue selon les situations rencontrées et le contexte. Les modes d'intervention étant très différents, l'un des premiers objectifs est que chaque équipe ait une meilleure connaissance des pratiques respectives, pour ensuite créer des passerelles plus efficaces entre les services. Le poste réparti entre l'accueil de jour et la prévention spécialisée était effectif jusqu'en mars 2021.

Ainsi, les binômes d'un membre de chaque équipe ont été le mode privilégié pour la mise en œuvre de cet objectif.

Au Coffee Bar, la présence d'un membre de l'équipe de prévention spécialisée avec un membre de l'équipe accueil de jour, à raison d'une fois par semaine, a pour objectif de créer du lien avec le public jeune présent, et d'amener des jeunes connus de la prévention spécialisée vers le Coffee Bar. Rapidement, l'effet de reconnaître des personnes habituellement présentes au Coffee Bar lorsque nous étions en travail de rue s'est avéré déterminant dans les liens entretenus et la confiance accordée au sein du Coffee Bar. De plus, dans quelques situations complexes, la complémentarité de nos modes d'interventions s'est révélée pertinente. Associée au travail en réseau avec l'EMR (Equipe Mobile de Rue de la ville de Strasbourg), la maraude du SIAO ou Strasbourg Action Solidarité, cette complémentarité a pu permettre la construction de réponses spécifiques et au plus près des situations complexes.

De même, le travail de rue en binôme ACJ et la prev apporte un autre regard pour les deux équipes : l'ACJ peut rencontrer des personnes connues du Coffee Bar dans un contexte différent. Il s'agit également pour les jeunes de mettre un visage sur l'équipe de l'ACJ. En effet, nous avons remarqué depuis longtemps que les jeunes domicilié.e.s à l'ACJ n'ont pas l'habitude de vérifier si un courrier est arrivé. La domiciliation administrative représente souvent une étape impondérable pour accéder à un parcours administratif long et périlleux. Mais parfois, le simple fait de devoir pousser la porte de l'ACJ représente un tel frein, que les jeunes ne reviennent pas sans l'intermédiaire d'un rendez-vous avec l'équipe de prev ou d'une action collective. C'est en ce sens que la présence de membres de l'équipe ACJ en travail de rue devait favoriser cette identification. Pour cela, nous avons testé plusieurs modes de fonctionnement tout au long de l'année, jusqu'à opter pour un roulement de deux membres de l'équipe ACJ qui font du travail de rue en alternance, une fois par semaine.

Enfin, ce travail commun a permis de renforcer les passages de relais entre les personnes connues et / ou accompagnées par la prévention et les services d'accueil de jour ou d'accompagnement RSA. La question de la domiciliation administrative reste souvent la première étape pour entamer des démarches d'ouverture de droit RSA, d'ouverture de compte bancaire, ou demande de carte nationale d'identité. Pour le public jeune, la domiciliation administrative fait souvent suite à une rupture des liens avec l'Etage ou un refus de leur part de s'y rendre.

### **1.3.2 Les interventions avec le Lycée René Cassin.**

Sur l'année 2021, l'équipe distingue deux temps :

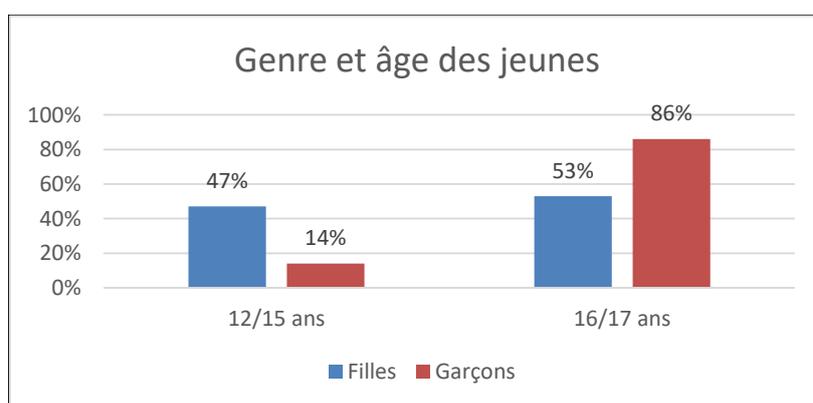
La fin de l'année scolaire de janvier à juillet, ponctuée de différentes mesures restrictives sur le plan sanitaire, fermeture pour confinement et cours en distanciel pour les lycéens. Cette période a été marquée par une absence totale des jeunes, une fin d'année « morte » pour faire vivre ce lieu et le faire découvrir à d'autres.

Le début d'une nouvelle année scolaire d'octobre à décembre. L'équipe s'est inscrite dans une réelle volonté de redynamiser cet espace pour les jeunes. L'objectif était de rattraper tous les mois de Covid, et l'envie de réfléchir à autre chose. En lien avec les professeurs et la service civique du lycée, l'idée était de proposer plus d'actions autour du jeu de société et éventuellement certaines Cafet avec des débats ou des interventions extérieures (Maison Des Ados, Planning Familial).

Comme les années précédentes, deux éducateur-rices étaient présent.e.s sur les temps d'ouverture. Nous avons rapidement observé la nécessité d'un éducateur « fil rouge » qui prenait fonction de repère auprès des jeunes, notamment par l'identification d'une personne et la régularité de sa présence. Des espaces de dialogue et d'écoute autour des

problématiques des jeunes ont pris place dans la petite salle du Coffee Bar. L'environnement familial, le mal-être adolescent, les questionnements autour de la sexualité, le harcèlement scolaire, sont autant de thématiques abordées avec les jeunes. L'éducateur a un rôle de soutien et d'écoute face à des situations individuelles. Le lien avec l'établissement scolaire prend tout son sens, dans le cadre de partage des observations et des préoccupations, toujours en accord avec le jeune.

La dynamique de groupe, existante depuis des années dans la Cafet, a continué d'être très présente. L'utilisation du support éducatif du jeu de société a permis de travailler sur les dynamiques de groupe en venant inclure des jeunes isolés, en mélangeant les tranches d'âges. Sur la proposition commune de l'équipe et des professeurs d'amener des temps de débats ou d'interventions spécifiques, l'équipe a pris conscience que l'espace de la Cafet n'était, avec les jeunes présents, pas un espace approprié pour cela. Cependant, l'idée reste présente et peut être déployée en fonction de l'évolution des groupes ou des problématiques observées par l'éducateur présent.



1/4 des jeunes fréquentant la CAFET sont des garçons. Les filles sont majoritaires ce qui correspond à la part importante de jeunes filles inscrites dans la section « Animation » du lycée, dont les professeurs sont très investis dans le partenariat avec l'équipe de prévention spécialisée.

La part des 12/15 ans est quasi équivalente à celle des 16/17 ans du côté des jeunes filles. Les garçons sont majoritairement représentés dans la tranche d'âge des 16/17 ans.

En 2021, la CAFET des lycéen.ne.s a accueilli 26 jeunes.

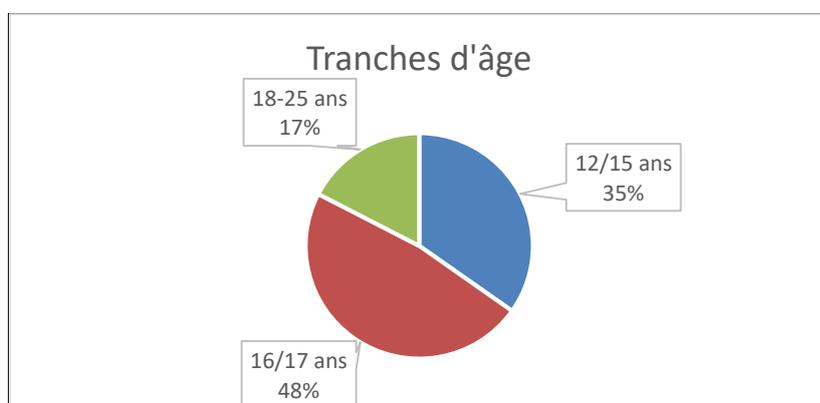
### 1.3.3 Le Foyer d'Action Educative (FAE) du Clair Foyer.

Un travail de collaboration entre le service de prévention spécialisée et Le Clair Foyer (FAE accueillant des jeunes filles mineures suite à des mesures de placements) a débuté en 2020. L'intervention se déroulait autour de 2 axes. D'un côté la présence d'un éducateur spécialisé durant un atelier cuisine le mercredi matin au FAE. Et de l'autre, du travail de rue en commun entre un éducateur du Clair Foyer et un éducateur d'ELR. Ces deux types

d'interventions avaient pour objectif d'être repérés par les jeunes et qu'elles nous identifient en tant qu'éducateurs de prévention spécialisée, en vue notamment d'une fin de prise en charge à la majorité et de permettre de potentielles rencontres sur le territoire du centre-ville ou autre lieux identifiés (squats), suite aux fugues répétitives (en soirée et en journée) de la part de nombreuses jeunes du FAE.

Le travail de collaboration s'est petit à petit essoufflé au fur et à mesure de l'année en raison du contexte sanitaire et du sous-effectif dans les deux équipes. La mise en place du travail de rue en commun ainsi que la dynamique impulsée en 2020 n'a pas abouti. La présence d'un éducateur de prévention lors d'un temps d'atelier les mercredi matin a perduré pendant les 2 premiers trimestres de l'année. Au total 15 temps d'intervention au FAE ont été réalisés. Durant ces moments, environ 5 jeunes femmes étaient présentes à chaque fois, ce qui a permis de laisser place à des moments plus individuels autour des questionnements et projections dans le futur.

L'effritement du lien entretenu entre les deux équipes peut s'expliquer, en partie, à cause de la situation sanitaire, mais aussi, aux départs, remplacements, et arrêts maladie à la fois d'éducateurs-rices spécialisées et de chef-ffe de service, notamment au FAE. Un temps de bilan, nécessaire, doit intervenir en 2022 afin d'interroger la perspective de la poursuite de cette intervention qui nous a semblé plus que pertinente.



23 jeunes filles accueillies au Clair Foyer ont été rencontrées en 2021, soit durant la prise en charge par le FAE, soit post placement.

La tranche d'âge des 16/17 ans représente la moitié d'entre elles. Un tiers des jeunes filles a entre 12 et 15 ans.

Les jeunes femmes majeures (18/25 ans) sont toujours représentées avec 17 % des situations. Pour 2 d'entre elles, le service a proposé un relais de l'accompagnement sur les questions de l'emploi, de l'hébergement ou encore l'aspect financier de leur situation.

## 2 Les actions collectives

La prévention spécialisée au Centre-Ville a souvent été vue sous le prisme du travail de rue, d'une présence régulière auprès des jeunes où la question de l'accompagnement social et éducatif prend une place importante.

Cependant, un autre mode d'intervention, celui des actions collectives, est important puisqu'il vient à la fois renforcer et soutenir la démarche de l'accompagnement individuel, mais il est également un outil à destination des jeunes avec qui nous sommes en contact mais qui restent méfiants. Ainsi plusieurs objectifs se dégagent de ces actions collectives : renforcer les liens avec les jeunes, raccrocher certains pour qui notre présence durant les temps de rue ne convient pas, développer des initiatives, soutenir une dynamique collective, ouvrir la porte à l'accompagnement.

Les actions collectives en direction des jeunes du centre-ville sont des outils que l'équipe a mis en place en 2020 et surtout développé en 2021. L'équipe souhaitait présenter deux modes d'actions collectives qui ont été très présents sur cette dernière année : des sorties et séjours en montagne et des interventions sur les lieux d'habitats (squat et campement).

### 2.1 Mise au Vert

#### 2.1.1 Les premiers pas sur les sentiers

C'est en 2020 qu'apparaissent les premières envies des jeunes de partir marcher en forêt. Nous les avons emmenés se balader sur une journée, autour du Nideck, près du champ du feu, ... Puis d'une journée, nous sommes passés en 2021 à deux journées avec une nuit dans un refuge de montagne, autour de Romanswiller et Natzwiller.



La simplicité de ces sorties nous a permis de travailler des choses essentielles : sortir de la routine de la rue, de l'appréhension de quitter la ville et de perdre ses repères, de la projection sur l'organisation (du matériel de camping aux horaires en passant par la consommation et les doses de produits liés aux addictions à anticiper), et de se confronter au groupe dans un contexte différent.

Les jeunes du centre-ville ont un fonctionnement très ancré dans un univers urbain avec une présence quasi constante autour de l'hyper-centre. Ils se déplacent soit vers des

espaces où d'autres jeunes peuvent se trouver, soit par intérêt autour des lieux de manche, là où la foule est présente.

La montagne, quant à elle, reste inaccessible : pour des questions de transport, de son coût (dépenser un apport financier fragile d'une journée de manche), mais aussi de s'extraire du groupe, du bruit ambiant d'une ville... Comment s'y autoriser alors que leur quotidien est tellement ancré place Kléber ?

Nous avons déjà observé des mouvements de la part de ces jeunes vers des espaces naturels. Ils évoquent les teufs, free-party avec des caissons posés dans un champ, un bout de forêt discret. Mais est-ce là l'intérêt de s'évader dans la forêt, de sortir du quotidien qui amène ces jeunes à s'éloigner ou juste un déplacement par intérêt du son, pour le groupe de pairs ?

Sortir de la routine vient simplement dire sortir de leur quotidien qui tourne beaucoup autour de leurs préoccupations et de leurs problématiques (financières, d'hébergement, de consommation). Partir en forêt implique une journée sans manche, sans quête à la conso (faire la manche ou du business pour s'acheter sa dose), l'absence d'un groupe établi au même endroit que son spot de manche<sup>1</sup>. Cela les libère de leurs contraintes journalières. Sortir de la routine, c'est aussi ouvrir un espace pour penser à autre chose, se poser d'autres questions.

### **2.1.2 Un univers urbain qui vient cohabiter avec la forêt : le bruit et l'image**

*« Mais du coup dans le refuge, il y aura une prise pour charger mon téléphone et du wifi si on veut regarder un film sur Netflix ? »*

Ce fut une des premières phrases recueillies lors de la proposition de nuit en refuge. Non, il n'y a rien de tout ça. La parade du jeune étant qu'il peut télécharger un épisode et se passer de wifi. Or une fois sur place, il n'y a plus eu de place pour cette préoccupation, le feu à l'extérieur a remplacé l'image de Netflix.

Nous avons aussi observé un autre comportement des jeunes auquel nous ne nous attendions pas vis-à-vis de la musique. La marche peut apporter une forme d'apaisement, de silence, d'introspection ou au contraire représenter un temps propice à l'échange, la conversation. Mais pour les jeunes, souvent pendant un temps variable, il y avait ce besoin de transporter, de ramener quelque chose de rassurant de la ville, en l'occurrence la musique. Des balades atypiques ont ainsi eu lieu en forêt au son de hard-métal ou d'acide. Comme si certains de ces jeunes appréhendaient le vide créé par le silence, qui génère peur et angoisse. Petit à petit, nous avons constaté que le volume diminue pour finir par s'effacer en extérieur, seul restera un petit son au sein du refuge. Quand nous sortions à la

---

<sup>1</sup> Spot de manche : lieu de manche.

nuit tombée, le silence peut prendre sa place. La question de la relation instaurée dans ce contexte et des choses que nous mettons en œuvre se pose en ce sens : est-ce que notre présence, le cadre que l'on instaure et l'environnement permettent aux jeunes de se sentir en sécurité ?



*« C'est la première fois que je vois un feu dans une cheminée »*

Le feu, élément essentiel qui vient rythmer les séjours. Tout tourne autour du feu. Il a une place centrale pour cuire notre repas, se réchauffer, éclairer le refuge. Un des rituels imposé par le contexte, et vécu par le groupe nous incluant, était la nécessité de passer une heure ou deux en arrivant au refuge à chercher du bois, le couper, pour aller au bout de la nuit. L'effort n'est à ce moment-là pas vu comme une contrainte, car tombe sous le sens : pas de bois, pas de chaleur. Certains même continuaient de chercher du bois tard dans la soirée, de peur que le feu ne s'éteigne. Comme quelque chose qui tient et qui compte pour le groupe. On en devient responsable.

*« On a profité de la forêt, on a cherché du bois chacun de notre côté, on s'est retrouvé autour de la cheminée, on a passé une bonne soirée »*

L'outil du feu permet aussi de pouvoir se rassembler, de créer un espace hors du temps, qui n'existe pas dans le quotidien de tous, encore moins Place Kléber. On se laisse happer par les flammes, cela laisse place au silence. C'est pourtant dans ces moments que des espaces de discussion s'ouvrent, que les jeunes évoquent des souvenirs passés, des problématiques, des choses qui ne se disent pas dans la rue...

### **2.1.3 Permettre des temps individuels dans l'accompagnement**

A) Conso et lthaque.

Pour l'équipe, il était inenvisageable de fermer la porte aux consommations. Cette phrase peut surprendre, voire interroger. Notre positionnement s'est construit autour de la réalité des jeunes. Les portes fermés, les lieux qui les refusent lorsqu'ils sont sous l'effet de produits, tout ça ils connaissent et ils en ont déjà fait l'expérience. Reproduire cette exclusion alors même que nous travaillons avec eux pour rouvrir des portes était paradoxal. Ayant déjà construit un lien fort avec **l'association lthaque** par le biais de travail de rue en commun, nous avons pu ensemble réfléchir au matériel de réduction des risques à emporter, aux gestes de 1er secours liés aux consommations, à comment évoquer les

consommations et comment nous, équipe de prévention, pourrions-nous nous saisir de ces temps pour travailler la question des addictions avec les jeunes.

Nous avons rapidement observé que les consommations étaient très régulées. Les jeunes savent maîtriser leur stock afin d'éviter d'être en manque le lendemain ou dans la soirée. L'espace créé par l'équipe, le cadre sécurisant et notre présence leur a donné l'occasion de tester autre chose, une pratique différente, de diminuer certaines prises, « qu'est-ce qui se passe si je consomme moins ? ». Après une ou deux sorties, certains jeunes ont emmené moins de produit. « *Tu te rappelles au début j'emmenais 6 joints, maintenant je fais attention, je n'en ai pris que deux* ». Quelque chose s'est opéré, l'espace leur a permis de prendre du recul, hors du centre-ville, hors des problématiques quotidiennes.

B) Un bout de récit, le premier refuge

Arthur, jeune d'une vingtaine d'années, a été le premier à nous suivre avec ses deux chiens. Bénéficiant d'un accueil individuel, ces deux jours ont été un moment unique pour Arthur, un moment lui appartenant durant lequel quelque chose s'est opéré. L'espace créé était à lui alors qu'il était accoutumé à vivre un quotidien de groupe, dans le cadre du spot de manche ou du lieu d'hébergement collectif. La marche en premier lieu ouvrait sur d'autres horizons de discussion.

« *Ça aère l'esprit quand même !* », nous livre-t-il. Nous n'étions plus dans un rapport aidant-aidé comme lorsque nous les retrouvons dans la rue ou au bureau. D'autres choses se partagent, on s'autorise davantage à livrer des bouts de sa vie, des souvenirs. L'impact de ce nouveau cadre de rencontre est venu renforcer la relation, là où elle pouvait être très fragile dans la rue. Aujourd'hui encore, des souvenirs du refuge viennent alimenter les discussions avec Arthur, comme si elles étaient la base d'une nouvelle relation sur laquelle nous pouvons tous les deux nous appuyer.

→Le point de vue de l'équipe : le désir de faire évoluer et poursuivre ces temps en forêt est présent. Les éducateur.ice.s de l'équipe, sensibles par ailleurs à l'activité de randonnée en montagne, s'y retrouvent. Les ouvertures qui s'instaurent avec les jeunes et le travail d'accompagnement qui peut en découler offrent des perspectives qui gagneraient à être explorées.

## **2.2 S'ouvrir vers les lieux de vies : Squats et Campements**

L'hébergement d'un nombre important de jeunes au sein de squats avait poussé le questionnement de l'équipe à l'intervention au-delà des frontières du territoire défini dans le cadre de sa mission. Les alternatives au défaut d'hébergements adaptés au public, notamment avec animaux, se sont renforcées avec la période de crise sanitaire. Ainsi, certains jeunes suivis par l'équipe de prévention spécialisée nous ont invités à venir voir

leur lieu de vie. Nous avons donc choisi de mener des actions au-delà de notre territoire pour aller vers les jeunes qui se sont installés en campement (habitat sous tente, installé de manière plus ou moins visible, plus ou moins proche du centre-ville) ou en squat (habitat dans un bâti abandonné en dur) en périphérie du centre-ville (Wacken, Port du Rhin, Neudorf).

### **2.2.1 Aller vers le lieu d'habitat des jeunes**

Nous avons développé plusieurs modes d'intervention avec les lieux d'habitat des jeunes, sur la base d'une invitation d'un ou plusieurs jeunes ou d'un échange avec eux. Les deux premières propositions étaient en soirée autour d'un barbecue à l'initiative des jeunes et de tartes flambées, sur proposition de l'équipe, mais nous nous sommes rendus compte que les plus jeunes n'arrivaient pas forcément à se tenir à leur engagement « *je viens au barbec* ». Dans l'après-midi, se passait quelque chose d'important pour eux qui les empêcherait d'appréhender la conséquence « *je ne serai pas là au barbec* ». Alors, l'idée du p'tit dej' a émergé : pour certains campements, rendez-vous matinal, mais pour d'autres, notamment les squats, « *pas trop tôt, le matin c'est chaud* ». Café et chocolat chaud, croissants, 3 p'tits dej' ont été organisés avec 1 à 4 personnes. Lorsqu'à partir de 11h, les têtes endormies ont pointé le bout de leur nez pour savoir s'il restait quelque chose à se mettre sous la dent, l'idée du brunch a pris le relais : rendez-vous donné à midi avec brioche, fromage et charcuterie... Nous avons pu partager à quatre reprises un moment convivial, attendu et apprécié avec une belle participation (entre 8 et 16 personnes).

Ces espaces temps spécifiques, en dehors des enjeux du centre-ville et au plus proche de leur mode de vie, renforcent les liens établis avec ces jeunes. Nous nous rendons accessibles, les jeunes peuvent nous interpeler, parce que nous sommes à leur portée. Petit à petit, nous espérons être acceptés comme personne digne de confiance. Parfois même, la présence de l'équipe a permis le partage d'un repas, alors que les tensions liées à la cohabitation ne le permettaient plus. Favoriser ces moments représente autant d'opportunité pour s'autoriser à demander de l'aide, qu'elle soit alimentaire, vestimentaire, sanitaire, administrative, financière ou simplement une écoute. C'est la première marche de la passerelle que nous tentons d'établir quotidiennement avec les jeunes les plus éloignés des institutions, dans l'espoir de les amener un jour vers des soins, vers un accompagnement social à l'Etage, vers une ouverture de droit RSA, etc.

### **2.2.2 Aller vers les jeunes pour lesquels il y a une inquiétude spécifique**

La démarche d'ouvrir les frontières du territoire d'intervention est également née de l'inquiétude pour certains jeunes du fait de leurs addictions, de leur isolement, de leur

hygiène de vie ou en raison de leur comportement. Ils ne sont plus présents sur le territoire d'intervention, mais nous entendons parler d'eux par d'autres jeunes qui nous donne les informations concernant leur lieu d'habitat, et celui-ci se situe loin du centre-ville. Dans ces cas-là, il nous a semblé pertinent de réfléchir sur quel partenaire s'appuyer (EMR, maraude du SIAO, Ithaque) et de quelle manière créer l'espace pour aborder ce qui inquiète.

Ainsi, un p'tit dej' s'est organisé dans un squat avec le collègue mobile d'Ithaque. Partager un moment agréable, loin des yeux du centre-ville, laisse l'espace pour aborder la question essentielle de la réduction des risques pour les consommateurs de produits. Ainsi, parler des pratiques de consommation, sensibiliser à l'utilisation de matériel stérile et délivrer du matériel si nécessaire ouvre la possibilité de sortir de l'isolement lié à la consommation, ainsi qu'une porte pour qu'une demande puisse être formulée.

Il s'agit également de jeunes repérés par les partenaires de la veille sociale ou par leurs pairs comme étant dans une situation inquiétante. Le travail d'identification de l'équipe prend alors tout son sens. Nous avons ainsi eu l'occasion d'être interpellés pour une jeune fille arrivée directement en squat par l'intermédiaire d'une connaissance. Sa détresse psychologique et ses troubles alimentaires ont inquiété ses pairs, qui lui ont proposé de se confier à nous pour trouver des solutions aux difficultés qu'elle rencontrait.

Ainsi, l'année 2021 s'est avérée charnière pour l'équipe de prev dans les perspectives et les objectifs qu'elle a souhaité développer. La présence sociale, la mise au vert ou l'ouverture sur les lieux de vie nourrissent la construction permanente de passerelles entre aller vers les jeunes éloignés des institutions et les amener vers les portes qu'ils n'osent pas ou n'arrivent pas à pousser. L'inventivité de l'équipe ne s'en arrêtera bien évidemment pas là... Nous vous en donnons quelques contours dans les perspectives 2022, en dernière partie.

### **3 Les moyens**

**Les bureaux** de l'équipe se situent au 2ème étage du 24 rue Saint Louis dans un immeuble partagé avec d'autres services de l'association : accompagnement RSA, Logement d'abord, Accueil de jour.

Plusieurs **instances de réflexion internes** se réunissent au sein de l'association :

Une réunion d'équipe hebdomadaire, une réunion d'équipe inter-associative avec VILAJE bimensuelle, un groupe d'analyse des pratiques pour l'équipe non cadre et un pour la cheffe de service avec ses collègues cadres, une réunion de l'ensemble des salariés de l'association ainsi que des réunions de direction.

Des **instances de réunions externes** se réunissent par ailleurs : avec la Direction du Territoire et avec les cadres de la prévention spécialisée de l'EMS.

#### **Formations réalisées en 2021 :**

Engagée en 2020 avec l'Association de Prévention Spécialisée Nationale, **l'évaluation interne** a été bousculée par le contexte sanitaire et a connu de ce fait des temps d'arrêt et s'est étendue sur le 1<sup>er</sup> semestre 2021. L'équipe a apprécié la pertinence de la démarche proposée par l'APSN dont la compétence en matière de prévention spécialisée avec une méthodologie spécifique a permis une approche efficiente de la réalité de l'activité du service. L'équipe a souhaité et pu profiter de la démarche pour observer un temps de recul, de questionnements et de mise en sens de ses pratiques professionnelles.

Une importante capacité d'adaptation de l'équipe a par ailleurs pu être valorisée. « Les professionnels ont su par leur sens de l'engagement et leurs connaissances fines du territoire d'intervention développer, dans un laps de temps court, de nouvelles pratiques afin de préserver le lien avec les personnes accompagnées. Ils se sont aussi révélés des soutiens non négligeables dans la cohésion sociale ».

Par le biais des axes d'amélioration retenus, elle s'est fixée des repères opérationnels pour les cinq prochaines années à venir.

En plus de cette démarche d'évaluation interne, l'équipe a pu suivre différentes formations au cours de l'année :

-**Formation PSC1** le 12 Octobre 2021 : formation pour l'ensemble de l'équipe ainsi qu'avec l'association Vilaje

- **Clinique du lien et éthique de la relation familiale**, les 15 et 16 novembre 2021 : Julie Dreyfus a participé à ce cycle de formation de la Grande Ecluse pour une introduction à l'approche contextuelle.

-**Céméa « Rencontres Jeunes en Errance »** 13 et 14 Décembre 2021 : Julie Dreyfus et Guillaume Grelier ont participé à ces rencontres nationales sur deux jours. Ces interventions étaient centrées sur la santé et l'accompagnement vers le soin.

## **4 Perspectives pour l'année 2022**

Au regard de l'ensemble de nos interventions et des nouveautés de l'année 2021, plusieurs perspectives se dessinent.

#### **4.1 Pour le territoire de la Krutenau :**

Les interventions planifiées auprès des classes de 4<sup>ème</sup> du collège Caroline Aigle s'axeront autour de débats permettant la réflexion sur la place de chacun face à des situations de violences et/ou d'harcèlement, la place de victime, d'auteur mais aussi de témoin.

Concernant la quartier Suisse, une proposition a été faite à l'animateur jeune du Cardek pour organiser ensemble une animation de rue au sein du quartier au mois mai 2022. L'organisation de cet évènement va permettre le renforcement du lien avec le centre socio-culturel. L'équipe souhaite aussi proposer des sorties et actions collectives aux jeunes tout en renforçant la présence sociale.

#### **4.2 Sur le territoire du Centre-Ville :**

Nous souhaitons développer davantage des actions auprès des jeunes de la République, tant sur des sorties qu'un travail de partenariat avec l'association ALT ou Ithaque sur la problématique des addictions.

L'équipe a repéré qu'il n'existe plus de réseau sur le Centre-Ville ayant un regard sur la jeunesse et les problématiques les concernant. Notre besoin est de recréer un lien avec plusieurs acteurs pour venir partager des observations du territoire, que chacun puisse apporter son expertise quant aux situations individuelles communes. Les acteurs sollicités sont : l'Equipe Mobile de Rue (CCAS), l'association Ithaque, l'Etage, Médecin du Monde, le CMP Rue de Berne.

Sur le Centre-Ville, et suite à la prolongation du Projet REAJI jusqu'en juin 2022, l'équipe Centre projette de créer un journal de rue avec les jeunes. L'idée est de parler de leur regard sur le Centre, qu'ils puissent témoigner de leur réalité quotidienne.

*Ce rapport a été rédigé par Julie Dreyfus et Guillaume Grelier éducateur-trices de l'équipe, ainsi que Clothilde Gagnet, apprentie éducatrice. Katia Gueraçague, nouvelle cheffe de service dans notre équipe depuis mars 2022 nous a apporté son soutien, notamment sur les données chiffrées de la Base de Données et sur la relecture.*



# CHRS

## La « Maison d'Accueil »

20 rue de la Montagne Verte  
67200 Strasbourg  
Tel : 03 88 10 59 07  
Mail : [chrs@entraide-relais.fr](mailto:chrs@entraide-relais.fr)  
Tel : 03 88 10 59 07

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

## 2021

« 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>Situation.....</b>	<b>2</b>
1.1	<b>Les moyens en 2021.....</b>	<b>2</b>
1.1.1	L'équipe professionnelle.....	2
1.1.2	Les appartements.....	2
1.1.3	Rappel des objectifs de la prise en charge au CHRS .....	3
<b>2</b>	<b>L'activité .....</b>	<b>3</b>
2.1	<b>Nombre de nuitées et taux d'occupation.....</b>	<b>3</b>
2.2	<b>Durées d'hébergement dépassant les deux ans .....</b>	<b>4</b>
2.3	<b>Nombre de personnes hébergées .....</b>	<b>4</b>
2.3.1	Statut administratif.....	5
<b>3</b>	<b>Les entrées au CHRS en 2021 .....</b>	<b>5</b>
3.1	<b>Les ménages accueillis en 2021 .....</b>	<b>5</b>
3.1.1	Age des personnes entrées.....	6
3.1.2	Problématiques principales à l'entrée des personnes entrées en 2021 .....	6
3.1.3	Situation par rapport à l'emploi .....	6
3.1.4	Situation par rapport aux ressources .....	6
<b>4</b>	<b>Les sorties en 2021 .....</b>	<b>7</b>
4.1	<b>Les durées d'hébergement des personnes sorties en 2021.....</b>	<b>7</b>
4.1.1	Situation au regard du logement.....	7
4.1.2	Situation au regard de l'emploi .....	8
<b>5</b>	<b>L'accompagnement au CHRS .....</b>	<b>8</b>
5.1	<b>Accompagner la séparation de couple durant la prise en charge CHRS ...</b>	<b>8</b>

## **1 Situation**

La maison d'accueil œuvre pour héberger et accompagner des familles et des personnes isolées en situation de précarité et de fragilité. Nous accueillons chacun avec le respect et la dignité auxquels toute personne humaine aspire et proposons une aide à l'hébergement adaptée prioritairement aux personnes :

- Confrontées à des problèmes de logements,
- Aux revenus précaires,
- Nécessitant un projet d'insertion professionnelle,
- En danger en raison d'une situation familiale conflictuelle.

Le CHRS est habilité pour quarante places, places familles essentiellement.

### **1.1 Les moyens en 2021**

#### **1.1.1 L'équipe professionnelle**

Effectif présent au 31/12 : 7,85 etp

- la directrice de l'association (0,76 etp),
- La responsable comptable (0,73 etp)
- une cheffe de service (1 etp), Virginie HENNINGER
- une conseillère en économie sociale et familiale (0.7 etp), Christina AUMAILLE
- une CESF, Noémie SYLLA (1 etp)
- une travailleuse sociale titulaire d'un diplôme universitaire (1 etp), Anne-Sophie JANSER
- un intervenant social (0.5 etp), Michel HERRENSCHMIDT
- une éducatrice spécialisée (0,86 etp) et une monitrice éducatrice (0,24 etp) détachées à l'accueil de jour.
- 3 agents de service (1,05 etp),

L'astreinte de nuit est toujours mutualisée avec la résidence d'accueil et la résidence Sara Banzet de 19h à 8h en semaine et H24 les week-ends et jours fériés.

#### **1.1.2 Les appartements**

Le CHRS a disposé de 16 appartements en 2021, sur 9 adresses différentes. Notre structure fonctionne avec des appartements « diffus » et certains sont regroupés sur un même site.

L'association dispose de logements loués auprès de bailleurs sociaux, de logements qui

appartiennent à la SCI dont fait partie Entraide le Relais et de logements sur les sites où se trouvent des bureaux de services de l'association.

### 1.1.3 Rappel des objectifs de la prise en charge au CHRS

L'accompagnement global s'appuie sur un projet d'insertion individualisé que nous définissons avec chaque personne lors de son entrée dans notre établissement. Cet outil est indispensable dans la construction d'une relation de confiance où chacun peut prendre la mesure de ses engagements, de ses droits et de ses devoirs. Ce projet contient l'ensemble des objectifs de la prise en charge et les moyens utiles à leur réalisation. Sa mise en œuvre se confronte alors aux limites de la famille (santé, addictions, difficultés familiales, ...), à leurs choix et aux contraintes réglementaires et administratives.

Les référents sociaux sont chargés de l'accompagnement des personnes hébergées avec pour objectif, l'aide à la résolution des problèmes et l'accès à l'autonomie dans les domaines essentiels de leur vie : la santé, la gestion de leurs ressources, la citoyenneté, la vie professionnelle et familiale, le vivre ensemble ...

Les référents travaillent autour de 7 axes pour aider les personnes à assainir leur situation et à acquérir des réflexes de bonne pratique de vie quotidienne au niveau : **administratif, budgétaire, recherche d'emploi, familiale, recherche de logement, santé et social, le vivre ensemble.**

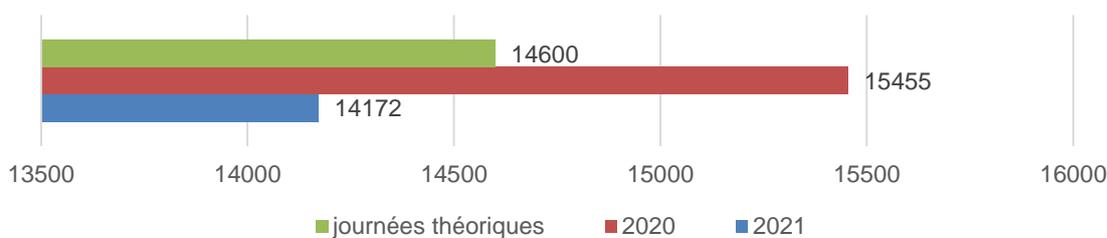
A la sortie de notre établissement, nous proposons un accompagnement des personnes relogées pour une durée de 3 mois maximum. Il s'agit là d'un suivi à la carte en fonction des besoins des personnes.

## 2 L'activité

### 2.1 Nombre de nuitées et taux d'occupation

Le CHRS est ouvert toute l'année et peut accueillir 40 personnes en file active.

Le taux d'occupation est de 97% (106% en 2020).



## 2.2 Durées d'hébergement dépassant les deux ans

La prise en charge au sein de CHRS est de deux ans maximum théoriquement. Cependant, chaque année, nous accompagnons l'un ou l'autre ménage présent depuis plus de deux ans.

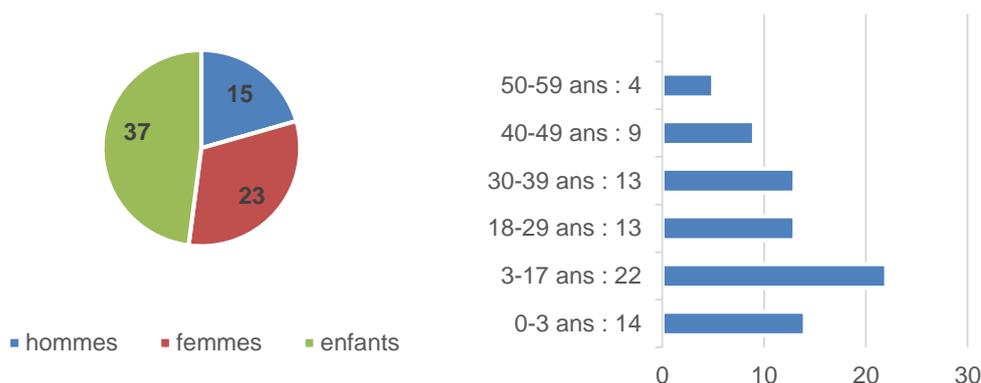
Au 31/12/2021, deux familles sont présentes depuis plus de 2 ans au CHRS.

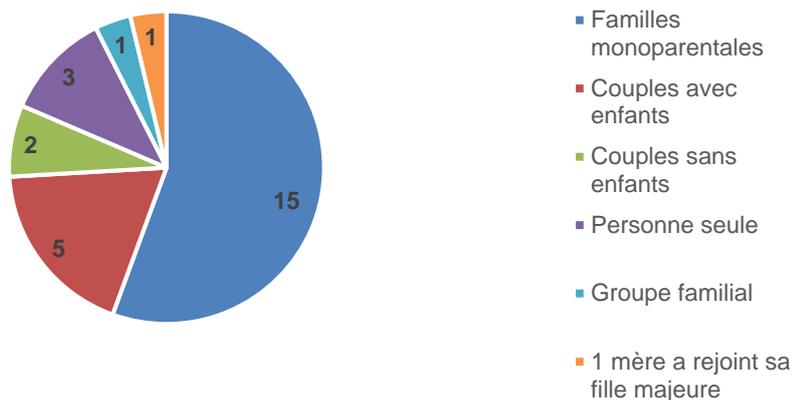
- Une famille monoparentale avec deux enfants, présents depuis le 01/02/2019 et qui, malgré un ACD renouvelé (soit plus d'un an avec ACD validé), n'a eu aucune proposition de logement.
- Un couple avec trois enfants présents depuis le 05/11/2019. Le couple est en grande difficulté, nous n'avons pu faire d'ACD, la situation ne le permettant pas.

## 2.3 Nombre de personnes hébergées

2021 : 27 unités familiales soit 75 personnes et nous avons hébergé une mère qui a rejoint sa fille et ses petits-enfants déjà hébergés au CHRS.

2020 : Nous avons hébergé et accompagné 21 unités familiales soit 62 personnes.





Plus de la moitié des ménages accueillis sont des familles monoparentales.

### 2.3.1 Statut administratif

37 personnes ont une carte d'identité française.

15 personnes sont ressortissantes de l'Union Européenne.

15 sont régularisées.

8 personnes sont réfugiées.

## 3 Les entrées au CHRS en 2021

### 3.1 Les ménages accueillis en 2021

Personnes entrées	Personnes sorties	Personnes présentes depuis plus d'un an au 31/12/2021	Personnes entrées et sorties dans l'année
<b>35</b> (20 en 2020)	<b>36</b> (22 en 2020)	<b>10</b> (18 en 2020)	<b>5</b> (0 en 2020)

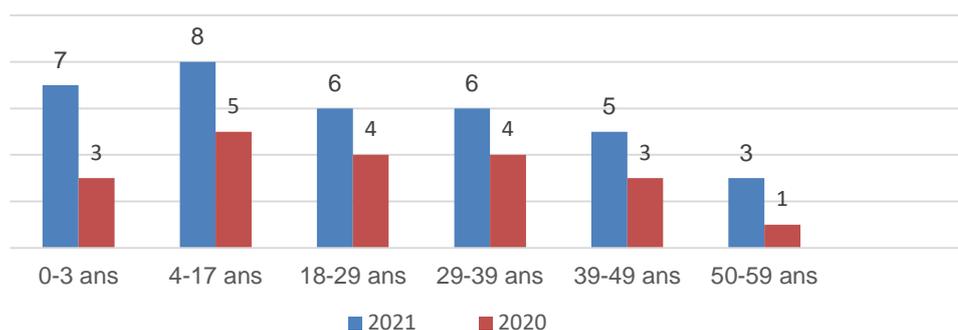
En 2021, il y a eu à nouveau des entrées et sorties plus régulières. Les données rejoignent celles connues par le CHRS avant 2020 et la crise sanitaire.

14 unités familiales ont intégré le CHRS, dont 9 avec enfants soit 21 adultes et 14 enfants.

2020 : 7 unités familiales dont 4 avec enfants et au total 8 enfants et 12 adultes.

2019 : 11 unités familiales dont 8 avec enfants, 19 enfants et 15 adultes

### 3.1.1 Age des personnes entrées



### 3.1.2 Problématiques principales à l'entrée des personnes entrées en 2021

16 personnes (5 ménages) étaient hébergées via le 115 urgence. 4 personnes (2 ménages) étaient en procédure d'expulsion. 13 personnes (6 ménages) étaient hébergées chez des tiers ou dans leur famille et une personne dormait dans sa voiture. 1 personne a quitté son logement pour rejoindre sa fille au CHRS (jeune femme victime de violence mères de 3 enfants de moins de 3 ans, il s'agissait d'intégrer la grand-mère afin d'apporter un soutien à sa fille).

Comme chaque année, les problématiques peuvent être multiples et diverses (problème de santé, difficulté budgétaire, fuite du domicile conjugal etc.).

### 3.1.3 Situation par rapport à l'emploi

Sur les 21 adultes :

- 18 (85%) étaient sans emploi à l'entrée en CHRS
- 3 (15%) étaient en emploi : intérim, CDD et CDI

Depuis leurs entrées en 2021, 2 personnes réalisent des missions intérim, la personne en CDD a signé un CDI et une personne a obtenu un CDDI.

### 3.1.4 Situation par rapport aux ressources

Sur les 14 ménages :

Type de ressources	Nombre de ménages :
Sans ressources	3
CAF RSA	8
ARE	1
Salaire	1
AAH	1

Pour les trois ménages sans ressources, les ouvertures de droits ont été demandées dès l'entrée en CHRS et des aides alimentaires ont été mises en places jusqu'à l'ouverture de ressources.

#### 4 Les sorties en 2021

36 personnes sont sorties du CHRS en 2021, 18 adultes et 18 enfants, soit 13 ménages.



- Familles monoparentales
- Personne seule
- Couples sans enfants
- Couples avec enfants

##### 4.1 Les durées d'hébergement des personnes sorties en 2021

La totalité des journées d'hébergement des personnes sorties en 2021 est de 14 845 jours, soit une moyenne de 412 jours pour les 36 personnes sorties ou 13.5 mois.

Plus précisément, nombre de ménages et durée d'hébergement :

6 mois et moins	6 mois à 1 an	1 an à 2 ans
2	3	8

Les deux ménages sortis moins de 6 mois après leur entrée sont deux mères avec chacune un enfant. Une des mères a choisi d'aller vivre chez sa mère. L'autre femme a finalement rejoint son mari, père de son enfant.

##### 4.1.1 Situation au regard du logement

- Neuf ménages ont obtenu un logement HLM
- Un ménage est parti en location dans le parc privé
- Deux ménages sont retournés dans leur famille (un au domicile des parents et l'autre est retourné vivre auprès de son conjoint)
- Un couple s'est séparé et les deux personnes sont retournées dans leur famille respective.

#### 4.1.2 Situation au regard de l'emploi

Sur les 18 adultes :

A l'entrée	A la sortie
16 personnes sans emploi	10 personnes sans emploi
1 auto-entrepreneur	3 en missions intérim
1 en CDI	1 auto-entrepreneur
	2 en formation
	1 contrat aidé
	1 CDI

Le retour à l'emploi reste précaire, les personnes n'accèdent que peu à des CDI. En 2021, 8 ménages sur 13 sortis étaient des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Un seul parent de ces familles monoparentales avait un emploi (CDI). Pour les autres, le quotidien avec les enfants ou la barrière de la langue n'a pu permettre l'accès à un emploi ou à une formation.

## 5 L'accompagnement au CHRS

### 5.1 Accompagner la séparation de couple durant la prise en charge CHRS

Durant la prise en charge en CHRS, il n'est pas rare d'être confronté à des situations de conflits, de crises voire de violences conjugales au sein des couples impliquant de notre part des réactions ou des mesures de degrés variables.

Pour rappel de notre règlement intérieur, tout acte de violence au sein du CHRS a pour conséquence l'exclusion définitive du CHRS de l'auteur avec effet immédiat permettant de mettre à l'abri la ou les victimes. La déclaration de faits de violences de la part de la victime implique alors une prise en charge spécifique de la ou des victimes : information, orientation et accompagnement auprès des services compétents (dépôt de plainte à la Police, établissement de certificat médical ...), prise en charge psychologique, alerte des services de Protection l'Enfance ...

Mais un désir de séparation peut aussi naître de la réflexion, de l'évolution ou de la dégradation de la situation du couple. Notre rôle est alors d'accompagner chaque membre qu'il soit auteur ou victime de cette séparation. La médiation devient la seule option pour permettre au couple de continuer la cohabitation dans l'attente d'une solution de relogement.

Le lien avec le SIAO 67 est établi pour une réorientation du membre ou de chacun des membres du couple vers d'autres structures d'hébergement adaptées à leur situation.

Il arrive dans certains cas qu'un des membres du couple puisse être provisoirement pris en charge dans un autre logement du CHRS. Cette situation implique alors un accompagnement dissocié avec la prise de relais d'un accompagnement par un collègue de l'équipe.

Par la suite, il s'agira de signaler avec la ou les personnes la séparation auprès des différents organismes, de permettre l'accès aux droits à chacun (CAF...) et d'envisager si besoin le recours à un jugement pénal en cas de violences ou du juge des affaires familiales dans le cas d'un divorce ou pour la désignation du lieu de résidence des enfants.

Il est possible aussi d'orienter les personnes vers des permanences juridiques gratuites ou des avocats acceptant l'aide juridictionnelle.

Le conflit au sein des couples reste un facteur de parasite majeur pour l'insertion des personnes car celles-ci vivent souvent un important mal-être, subissent des angoisses qui les paralysent ou se retrouvent épuisées par les disputes incessantes.

L'entretien avec le référent devient alors consacré à l'écoute de personnes en souffrance pour lesquelles il est difficile de se projeter et pour lesquelles l'insertion semble conditionnée par la résolution d'une situation familiale souvent invivable. La relation n'est plus binaire et permet d'introduire du tiers et un regard extérieur alors que le conflit ne permet souvent plus d'être lucide et efficace.

Cette période de transition vers l'autonomie que représente une prise en charge en CHRS permet parfois de révéler des problèmes sous-jacents longtemps ensevelis par la lutte quotidienne pour sa subsistance (absence de logement, de ressources, dettes ...). Le CHRS offrant alors un cadre plus sécurisant, la présence de tiers et la possibilité d'être soutenu dans un projet de changement. Nous constatons assez fréquemment que cette transition offre à certaines personnes la perspective de se libérer d'une relation, d'un lien ou d'une emprise. Se pose alors tout l'enjeu de devoir concilier les exigences d'insertion du CHRS et la réalité des difficultés des personnes accompagnées.

C.Aumaille



# PLACEMENT A L'EXTERIEUR

20 rue de la Montagne Verte  
67200 Strasbourg

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

« 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>Le service .....</b>	<b>2</b>
1.1	La pré-admission et l'admission .....	2
<b>2</b>	<b>Profil des personnes accompagnées.....</b>	<b>2</b>
2.1	Age et sexe .....	2
2.2	Situation familiale.....	3
<b>3</b>	<b>Indicateurs opérationnels .....</b>	<b>3</b>
3.1	Nombre de mesures actives en début de mois .....	3
3.2	Durée initiale du placement à l'extérieur .....	3
3.3	Fin du PE.....	4
3.4	Durée des peines.....	5
3.5	Emploi/formation des personnes présentes en 2021 .....	5
3.6	Accès aux ressources.....	6
<b>4</b>	<b>L'accompagnement des personnes en placement à l'extérieur .....</b>	<b>6</b>
4.1	La place de la santé dans l'accompagnement .....	6

# 1 Le service

Depuis le 01/01/2019, la convention qui lie le SPIP à Entraide le Relais permet l'accueil et l'accompagnement de six personnes en placement à l'extérieur.

L'accompagnement s'articule :

- D'une part sur un accompagnement social global à raison d'un rendez-vous hebdomadaire avec le référent social affecté au service des PE (démarches administratives liées à l'accès aux droits, à la santé et au logement) ;

- Et d'autre part sur une participation obligatoire à des ateliers de redynamisation (Ateliers Passerelle) à raison de deux demi-journées par semaine, où il est aussi proposé un accompagnement ciblé sur la recherche d'emploi et de formation

En outre, les personnes placées sous-main de justice doivent s'inscrire dans le respect du règlement de fonctionnement mis en place par l'association.

L'équipe est composée de deux travailleurs sociaux qui assurent l'accompagnement global, à hauteur de 0.4 etp. Au sein des ateliers Passerelle, une collègue assure l'accompagnement professionnel.

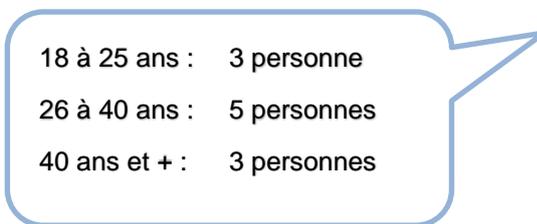
## 1.1 La pré-admission et l'admission

Nous recevons une demande de PE directement des personnes incarcérées ou par le biais des CPIP. Nous nous rapprochons des CPIP pour l'obtention d'un rapport social afin d'étudier si nous donnons suite ou non à la candidature. Lorsque nous souhaitons rencontrer le candidat, nous proposons un entretien de pré-admission. Suite à cet entretien, nous nous laissons une semaine maximum pour apporter une réponse à la personne.

Du fait de la pandémie, nous avons effectué un certain nombre de pré-admission par visio. Cependant, nous avons acté de ne plus procéder ainsi car la visio biaise les contacts.

## 2 Profil des personnes accompagnées

### 2.1 Age et sexe



18 à 25 ans : 3 personne  
26 à 40 ans : 5 personnes  
40 ans et + : 3 personnes

Nous avons accompagné dix hommes et une femme.

Les candidatures d'hommes restent largement majoritaires chaque année.

## 2.2 Situation familiale

Couple	Célibataire	Dont parent (en couple ou séparé)
1	10	6

Contrairement à l'année 2020, nous avons accompagné un public très peu entouré d'une famille soutenante ou d'un réseau personnel fiable.

Un homme s'est déclaré en couple. Sur 11 personnes, 6 sont parents. Certains enfants sont majeurs. Les enfants mineurs étaient placés ou chez leur mère.

## 3 Indicateurs opérationnels

- Nombre de places conventionnées : 6 places
- Nombre de jours d'accompagnement réalisés : 1323 soit taux occupation 63%  
(identique en 2020 et constant depuis le démarrage du service)
- Nombre de personnes accompagnées dans l'année : 11
- Nombre de personnes entrées dans l'année : 9
- Nombre de personnes sorties dans l'année : 9

Deux personnes ont intégré le service en 2021 et sont encore présentes début 2022.

Deux personnes sorties en 2021 avaient intégré la mesure de PE en 2020.

L'année 2021 a été particulièrement chamboulée par des fins de mesure anticipées. Quatre personnes ont vu leur PE révoqué et un jeune homme est décédé.

### 3.1 Nombre de mesures actives en début de mois

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Moyenne
3	4	4	4	6	4	5	5	6	4	2	2	4

### 3.2 Durée initiale du placement à l'extérieur

4-6 mois : 5 personnes  
8 mois : 2 personnes  
10 mois : 2 personnes  
12 mois : 2 personnes

L'association préconise des durées de PE d'au moins 6 mois afin de sécuriser le retour à l'hébergement ou au logement si la personne n'a pas de solution personnelle. Cependant, nous avons accompagné 5 personnes dont la durée du PE était de 4 à 6 mois.

#### Etablissement d'origine :

CD Toul :	1	MA Strasbourg :	4	PE ab initio :	1
CD Joux la Ville :	1	CD Oermingen :	2	CD Montmedy :	1
CD Ecrouves :	1				

La personne qui a obtenu un PE ab initio était dans un projet d'entrée en formation, c'est pourquoi un PE ab initio a été initié par le SPIP et accordé.

### **3.3 Fin du PE**

8 personnes dont :

- 4 mesures révoquées
- 1 décès
- 1 entrée en résidence intergénérationnelle Entraide le Relais
- 1 hébergement chez des tiers
- 1 place SPIP Urgence

Les deux messieurs sortis sans solution pérenne de logement avaient des durées de PE de 4 et 10 mois. Quatre mois d'accompagnement en PE ne sont dans tous les cas pas suffisants pour que les personnes obtiennent un logement. Quant au jeune homme de moins de 25 ans que nous avons accompagné durant 10 mois, il n'avait pas de ressources stables (intérim) et a signé un CDI conjointement à sa fin de peine. Ainsi, le SPIP a pu appuyer sa candidature pour une place en SPIP Urgence.

Sur les 8 fins de parcours, 5 sont des fins de prise en charge qui ont pour certaines ébranlé l'équipe.

Deux jeunes hommes de moins de 25 ans ont très rapidement quitté leur hébergement et ont été déclarés en évasion. Ils n'ont su gérer leurs différentes obligations et ont très vite été happés par leur fonctionnement ancré dans une forme de marginalité avec un réseau personnel malveillant. La seule femme accueillie – pré-admission en visio - a également quitté une semaine après son arrivée le logement. La concernant, nous avons, dès son admission, noté une problématique de santé (psychique et d'addiction) qui allait apparaître incompatible avec le cadre d'un placement à l'extérieur. Et une personne a vu son PE révoqué une semaine avant la fin de peine, la personne ayant mis en péril la sécurité des autres personnes hébergées dans le même immeuble. Toutefois, nous avons pu œuvrer pour l'obtention d'une solution d'hébergement à la sortie de la ré-incarcération de la personne.

Courant juillet, nous avons admis un jeune homme de 28 ans dont la pré-admission avait eu lieu par visio. A son arrivée, sa problématique psychique et de consommation de stupéfiants a d'emblée été constatée. Malgré une orientation rapide vers un service de soins, des passages aux urgences psychiatriques également et un soutien accru, ce jeune homme est décédé d'un accident violent début septembre, en s'étant mis en danger de mort et en étant en état d'ébriété et sous produits.

Ces évènements liés à des états de santé (psychique, addiction) non annoncés lors des orientations a remis en cause notre fonctionnement. Nous avons pris la décision de ne plus faire de pré-admission en visio et avons renforcé les attendus des rapports sociaux. Il est impératif que nous puissions avoir le maximum d'information afin d'anticiper au mieux l'arrivée lorsque la question du soin est présente. Le décès de M.S a été un moment douloureux pour l'équipe avec des sentiments d'impuissance, de gâchis humain. Il n'est pas anodin pour un travailleur social qui opère dans le cadre d'un accompagnement de proximité de vivre une telle expérience.

### 3.4 Durée des peines

Inf. 12 mois : 2 personnes	12 à 16 mois : 2 personnes	2 ans : deux personnes
4-5 ans : quatre personnes	8 ans : une personne	

La durée de la peine effectuée en incarcération ne reflète pas forcément le temps qui sera nécessaire à se réapproprier le quotidien hors des murs d'un établissement pénitentiaire. Nous avons accompagné des personnes avec des parcours très différents et avons pu constater que les difficultés d'adaptation ou de réadaptation ne sont pas entièrement liées à la durée d'incarcération mais aussi à des modes de vie ancrés dans la marginalité et/ou des contextes familiaux difficiles.

### 3.5 Emploi/formation des personnes présentes en 2021

- Une personne a obtenu un CDI mais qui n'a pu aboutir à l'issue de la période d'essai.
- Une personne était en contrat de travail journalier par une entreprise de déménagement.
- Une personne est entrée en formation mais n'est pas allée jusqu'au bout. Cependant, cette personne a travaillé régulièrement en intérim avant de signer un CDI avant la fin de son PE.
- Une personne a rapidement obtenu un contrat aidé puis un CDI.
- Une personne a obtenu une formation qui démarrait juste après la fin de son PE.

- Une personne a obtenu un CDI (personne entrée en 2021 et CDI signé début 2022).

### **3.6 Accès aux ressources**

L'accès aux droits (CAF, Pôle Emploi) est un des axes prioritaires vus en accompagnement. Cependant, pour toute ouverture de ressources, de nombreuses pièces administratives sont demandées et pas forcément en possession des personnes (CNI, compte bancaire, etc.). Il est alors nécessaire de réaliser ces démarches qui prennent du temps du fait des délais des administrations. Les personnes sont bénéficiaires de l'aide alimentaire en attendant l'ouverture de leurs droits.

## **4 L'accompagnement des personnes en placement à l'extérieur**

L'année 2021 a été jalonnée de difficultés et de ruptures de mesures. Nous notons aussi le déploiement d'un tout autre accompagnement car les personnes, contrairement à 2020, n'avaient que peu d'entourage. Dans la très grande majorité, les parcours depuis l'enfance étaient compliqués (ASE, relations familiales néfastes etc.). Suite au décès de M.S., nous tendons à un travail plus approfondi avec les CPIP. Nous avons cependant conscience des réalités de terrain de chacun. Les parcours de moins de 6 mois restent peu pertinents lorsque les personnes n'ont pas de solution de logement puisque nous ne pouvons proposer de solution en interne, les places de PE n'étant pas adossées à un autre dispositif de l'association.

### **4.1 La place de la santé dans l'accompagnement**

Cette année 2021, contrairement à l'année précédente, nous avons accueilli un public qui n'avait pas ou peu de soutien familial, ou encore un entourage familial néfaste.

Ce même public a démontré des signes de santé mentale fragile, ce qui a eu des conséquences sur le déroulement du placement extérieur et le parcours d'insertion visé.

*Selon l'OMS, la santé mentale est un « état de bien-être qui permet à chacun de réaliser son potentiel, de faire face aux difficultés normales de la vie, de travailler avec succès et de manière productive, et d'être en mesure d'apporter une contribution à la communauté ».*

Selon cette définition, il apparaît que la santé mentale d'une personne ne relève pas uniquement d'une pathologie psychiatrique ou d'un trouble, mais bien d'une approche plus globale de la santé, qui englobe une notion de bien-être et de capacité à faire face à la vie de manière équilibrée.

Au-delà de l'impact psychologique que peut avoir une incarcération sur le retour à une vie « normale », nous avons pu constater un lien clair entre l'état de santé mentale des personnes accompagnées et leur contexte familial. La plupart d'entre elles étaient d'ailleurs sous main de justice pour des situations de violences intrafamiliales (avec un parent, un conjoint...).

### **Le bien-être**

Le Larousse le décrit comme « *un état agréable résultant de la satisfaction des besoins du corps et du calme de l'esprit* ».

La satisfaction des besoins d'une personne passe par une capacité à subvenir à ses besoins physiques, mais aussi psychiques. En sortant de détention, l'ouverture des droits ou la recherche d'un emploi peuvent prendre un peu de temps (rassemblement des documents nécessaires, être prêt à reprendre des habitudes, expériences professionnelles rares ou lointaines...). Le fait de ne pas avoir de soutien familial en parallèle peut être source de frustration et de sentiment de manquer.

D'autre part, l'état d'esprit des personnes était pour la plupart influencé par une histoire familiale difficile, qui a amené une carence dans la satisfaction de leurs besoins émotionnels. Nous avons pu constater bien souvent une relation ambivalente, au(x) parent(s) essentiellement, qui ont été source de maltraitance, de rejet ou d'abandon, de destruction psychologique... Ceci engendrant de la colère et un déséquilibre émotionnel, difficilement gérables et canalisables. Le sujet du parent était présent très régulièrement dans les entretiens, parfois comme justifiant leur état actuel.

Pour l'un, c'est une mère avec des paroles dévalorisantes et destructrices, pour l'autre un père démissionnaire et absent, pour un autre encore, une mère violente atteinte d'une pathologie psychiatrique, ou une mère gravement malade.

*« C'est à cause d'elle que je suis dans cet état, mais c'est ma mère », « Si ma mère avait fait son boulot et m'avait appris à faire les choses, je serais pas là aujourd'hui à galérer ».*

### **Réaliser son potentiel**

Chaque personne a un potentiel en elle. Et nous pouvons témoigner l'avoir décelé, même au milieu de toutes les difficultés, chez les personnes accompagnées. Cependant, bien souvent, les personnes n'en sont même pas conscientes, car on ne les a jamais valorisées, encouragées dans leur construction depuis l'enfance. Ou encore, les personnes ont du mal à exploiter ce potentiel, car il est étouffé par les sentiments négatifs qu'ils nourrissent et les mauvaises expériences passées. Ceci engendre un cercle vicieux d'échecs, qui devient leur « norme », leur « sécurité », leur référence.

En parallèle, nous avons constaté la difficulté pour certains à faire preuve d'autonomie face aux multiples démarches d'insertion à mettre en place. Le manque de confiance en leurs capacités ainsi que le manque de patience engendre soit une dépendance à un tiers dans la gestion de certaines démarches ou des oublis répétés ne permettant pas l'avancement des actions à réaliser.

### ***Faire face aux difficultés de la vie***

Nous apprenons à faire face aux difficultés que nous pouvons rencontrer dès notre plus jeune âge : accepter la frustration et apprendre à la gérer, se connaître et se tester à l'aide des limites que l'on nous donne, s'accepter et se construire grâce à l'amour et l'attention que l'on nous porte.

La plupart des personnes que nous avons accompagnées n'ont pas eu de figure parentale ou d'adulte référent stable et bienveillant. Ils ont alors « appris » par eux-mêmes, souvent avec des fréquentations ayant des carences similaires. Ils ont évolué sans cadre et sans limites, développant ainsi une intolérance à la frustration et des difficultés dans la confrontation à l'autre.

Nous avons également constaté un comportement de « victimisation » chez plusieurs d'entre eux. En effet, ils ont été des victimes à un (ou plusieurs) moment de leur vie, mais ils n'ont pas appris à prendre la responsabilité de leurs propres actes, et à en assumer les conséquences.

Souvent, leur souffrance trop envahissante a amené les personnes à avoir recours à la consommation de produits addictifs, utilisés comme échappatoire pour oublier leurs soucis. Ces consommations ont eu pour certains des conséquences importantes, voire dramatiques. Une personne que nous avons accompagnée est décédée d'un accident de la route, sous l'effet de la prise importante de produits et de médicaments.

### ***Travailler avec succès, productivité***

Un mal-être intérieur, ne pas savoir exploiter son potentiel, ainsi que l'incapacité à faire face de manière équilibrée aux contraintes de la vie, entraîne une difficulté à s'inscrire dans un emploi de manière saine et pérenne. En effet, le manque de confiance en soi, l'intolérance à la frustration ou à l'effort, le rapport difficile voire conflictuel à l'autorité, le découragement facile, mettent souvent en échec les efforts de réinsertion professionnelle des personnes. Plusieurs d'entre elles ne sont pas allées au bout de leurs missions intérimaires, très souvent en raison de relations professionnelles conflictuelles (chef d'équipe, collègues) ou d'un sentiment d'être traité différemment des autres, d'effectuer un travail qu'ils considèrent « rabaisant » : « *j'suis pas un bouffon moi, je fais pas ça* ». Au-delà des conséquences de l'histoire familiale, l'absence de soutien familial qui pourrait être source de motivation ou d'encouragement ne les a pas non plus aidés.

Certains d'entre eux ont également eu des difficultés à s'inscrire dans un emploi « classique », car jusque-là, le deal était leur moyen de subsistance principal. Comme en témoignait l'un d'eux : « *mon père s'est barré quand j'avais 11 ans, en vidant les comptes de la famille, et ma mère est tombée en dépression. Quel autre choix j'avais pour nourrir la famille et m'en sortir ?* ».

Respecter des horaires, des consignes, gagner l'équivalent du SMIC, sont alors des « obstacles » qu'il faut franchir et intégrer progressivement.

### ***Apporter une contribution à la communauté***

De par leurs carences au niveau de la gestion de leurs émotions, leur sentiment de rejet ou de victimisation, il leur est difficile de trouver une place, leur place, dans la société. « Je n'ai pas les codes de ce monde dans lequel on veut que j'évolue ou encore, ces codes ne me conviennent pas. »

Ne sachant pas comment gérer les sentiments mélangés en eux, une forme de colère se retourne alors contre la société, ou contre qui que ce soit se mettant en travers de leurs « normes ».

Leur comportement peut alors être « inadapté » ou inapproprié, que ce soit vis-à-vis des administrations, d'un employeur, des services sociaux... car ils ne savent pas faire autrement.

D'autre part, leurs fréquentations manquent souvent de stabilité, de bienveillance, ou vont même jusqu'à leur attirer des ennuis. Ceci a valu à l'un d'entre eux une fin de PE anticipée, car ses fréquentations ont perturbé la bonne atmosphère et la sécurité du voisinage du lieu où il était hébergé.

Tous ces éléments sont liés. Ils interagissent les uns avec les autres, enfermant parfois les personnes dans une « prison » mentale, freinant leur progression et leur insertion sociale et professionnelle.

Malgré cela, certaines personnes ont réussi à puiser dans leurs ressources et ont fait preuve d'une capacité à rebondir, même dans l'adversité.

Par exemple, après plusieurs missions intérimaires écourtées, un jeune a décroché un emploi en CDI, à quelques jours de la fin de son placement extérieur, poste qu'il a toujours à ce jour. La question du logement a alors pu être « sécurisée » pour ne pas mettre en échec le projet professionnel.

Dans des conditions administratives très difficiles pour un autre, il a obtenu une place en formation dans une autre région de France, qui débutait quelques jours après la fin de son placement extérieur.

En tant que travailleurs sociaux, nous pouvons nous sentir impuissants face à ces problématiques de santé mentale, souvent bien ancrées depuis l'enfance.

Le décès de l'un des jeunes hommes que nous avons accompagné a été une véritable épreuve pour toute l'équipe, qui avait appris à le connaître et à l'apprécier. Nous étions bien conscients de son parcours familial chaotique et de son mal-être, et nous nous sommes sentis démunis à plusieurs reprises de l'accompagnement ; mais nous n'imaginions pas que cela pouvait en arriver là. Nous nous posons alors tout un tas de questions : Sommes-nous passés à côté de quelque chose ? Qu'aurions-nous pu faire d'autre ? Et si nous avions été plus attentifs ? Si nous avions mieux préparé son arrivée ?

Pour certains, nous sommes les seules personnes soutenantes de leur entourage, l'association représente leur seul repère rassurant. Le relationnel et la confiance que nous pouvons mettre en place est alors un réel enjeu dans l'accompagnement, et nous l'espérons, un jalon sur leur route.

Nous faisons de notre mieux pour encourager, motiver, faire preuve d'écoute et de bienveillance, avec les moyens que nous avons et qui nous sommes, nos capacités et nos limites. Nous avons espoir que notre accompagnement leur aura au moins permis de se sentir exister, écoutés sans jugement, et soutenus pendant une période de leur vie, qui plus est difficile de par leur statut de personnes sous main de justice.



# Résidence Accueil

## « L'Elan »

112 avenue de Strasbourg  
67170 Brumath

Tel : 03 88 68 57 25

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

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

## 2021

« 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)

---

# Sommaire

---

<b>1</b>	<b>Présentation du service, spécificités, prestations proposées.....</b>	<b>2</b>
1.1	Rappel du cadre réglementaire .....	2
1.2	L'équipe .....	2
1.3	L'offre de logement .....	3
<b>2</b>	<b>Les résidents.....</b>	<b>5</b>
2.1	Quelques données statistiques.....	5
2.2	Les hospitalisations.....	9
<b>3</b>	<b>Entrées/Sorties.....</b>	<b>10</b>
3.1	Taux d'occupation annuel .....	10
3.2	Mouvements et durée d'occupation.....	10
3.3	Entrées 2021 .....	10
3.4	Sorties 2021 .....	12
<b>4</b>	<b>Les modalités d'intervention .....</b>	<b>12</b>
4.1	La vie semi-collective.....	12
4.2	L'accompagnement individuel .....	15
<b>5</b>	<b>Les temps forts de l'année.....</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>Perspectives 2022 .....</b>	<b>19</b>
6.1	Travail sur les déchets et économies d'énergie.....	19
6.2	Projet « têtes de lit » personnalisées.....	19
6.3	Mise en place d'ateliers techniques .....	19
6.4	Mise en place de réunions de synthèses.....	20

# 1 Présentation du service, spécificités, prestations proposées

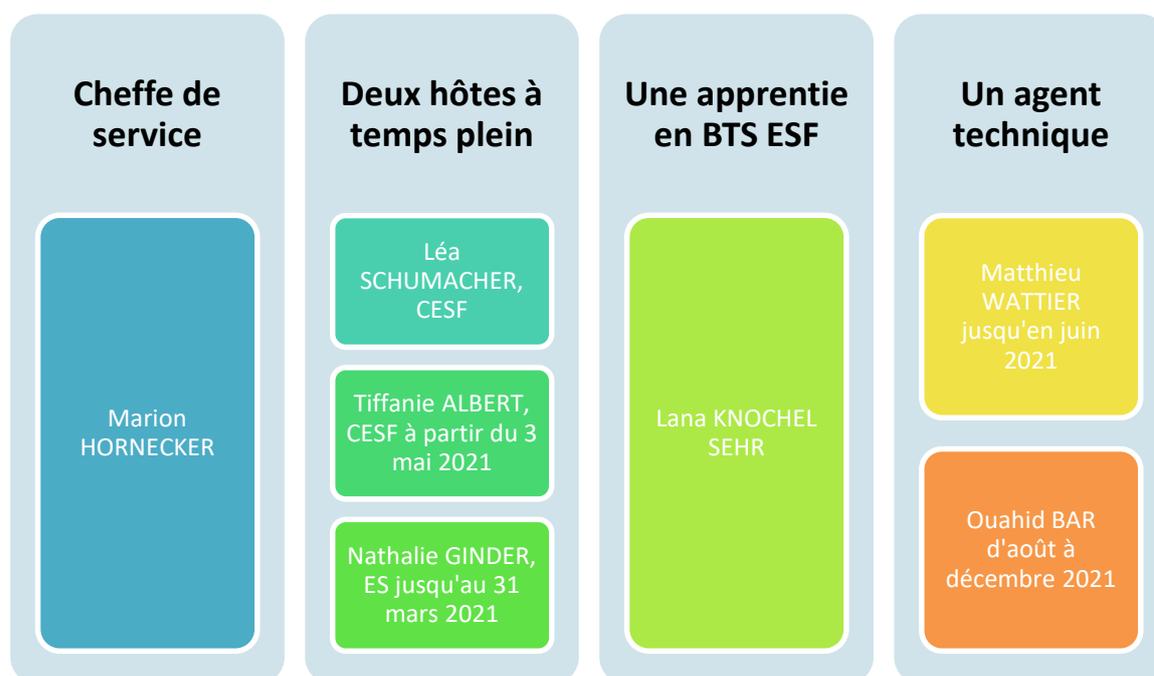
## 1.1 Rappel du cadre réglementaire

La création des résidences accueil (RA) découle du plan « Psychiatrie santé mentale 2005-2008 », qui faisait état d'un manque de solution de logement pour des personnes fragilisées par des troubles psychiques. Elles ont été pensées sur le même modèle que les Maisons Relais, offrant **un cadre de vie sécurisant, alliant logements individuels, espaces collectifs et présence d'hôtes en journée**. Ce cadre de vie semi-collectif permet aux résidents de s'essayer à une vie plus autonome en valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social. Il s'agit d'un dispositif de logement pérenne.

L'expérimentation des RA a commencé en 2007, encadrée par la note d'information DGAS/PIA/PHAN 2006-523. Le dispositif a été pérennisé dans le cadre de la loi du 25 mars 2009 pour la MOBilisation pour le Logement et la Lutte contre les Exclusions dite loi MOLLE.

Elles répondent également aux objectifs du PDALHPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées), du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et du plan de relance du Logement d'Abord.

## 1.2 L'équipe



En 2021, nous avons accueilli deux étudiantes préparant le diplôme de Conseiller en Economie Sociale Familiale : Caroline GUENAL et Sarah LAMIELLE.

L'équipe éducative de la résidence a pour **missions** de :

- favoriser l'autonomie des résidents en mettant en œuvre un accompagnement de proximité individuel et collectif,
- faire vivre les espaces semi-collectifs en journée pour créer un cadre de vie sécurisant et du lien social,
- veiller au respect du règlement de fonctionnement,
- assurer la gestion locative de la résidence en lien avec le service administratif et le service technique.

Elle assure une présence quasi quotidienne du lundi au samedi sur une amplitude horaire large :

- Du lundi au jeudi de 8h30 à 18h00,
- Le vendredi de 9h00 à 16h30,
- Deux samedis sur trois, une présence de 4h00 planifiée par l'hôte de service selon l'activité proposée aux résidents.

La nuit et les week-ends, les résidents bénéficient de la même astreinte téléphonique que les autres dispositifs du pôle hébergement/logement de l'association.

### 1.3 L'offre de logement

La résidence accueil a ouvert le 1<sup>er</sup> octobre 2015 en phase transitoire dans un ancien hôtel à Brumath. Depuis mars 2021, nous avons investi nos locaux définitifs, réhabilités par Alsace Habitat.



*Rapport d'activité 2021 – Résidence Accueil L'Elan*

La résidence compte 21 logements de type T1 ou T1' meublés, d'une superficie moyenne de 23 m2.

Type	Surface	Redevance
T1	Entre 19,7 et 19,9 m2	348,94 €
T1'	Entre 20,1 et 27,6 m2	456,83 €

La redevance mensuelle comprend le loyer, les charges locatives (chauffage, électricité, eau chaude) ainsi qu'un amortissement des équipements des logements.

Notre structure bénéficie à présent d'un conventionnement APL, ce qui permet aux résidents d'ouvrir droit à une allocation logement calculée selon leurs ressources.

La résidence comprend également des espaces collectifs : cuisine, salle d'activités, petit salon dans l'entrée, buanderie.



## 2 Les résidents

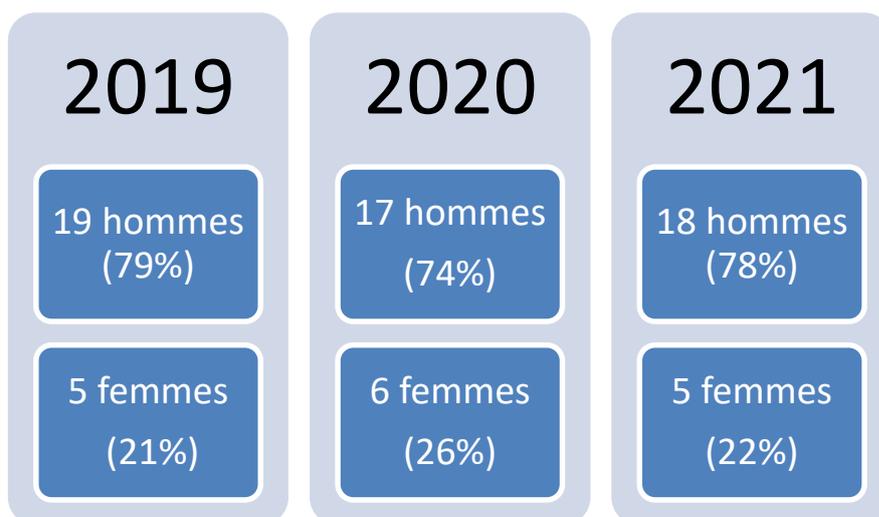
La résidence accueille des personnes majeures, sans d'autres critère d'âge, fragilisées par des troubles psychiques. Elles ont connu des parcours de vie variés (vie en famille, vie en structure, passage à la rue, avec ou sans expérience locative...).

A l'entrée dans la structure, elles sont engagées dans des démarches de soins qui leur permettent d'accéder à un logement privatif. Elles doivent disposer de ressources financières suffisantes pour assumer la charge d'un loyer, tout en ne dépassant pas le plafond PLAI (11626 € en 2021).

### 2.1 Quelques données statistiques

En 2021, nous avons logé et accompagné 23 personnes.

➤ **Sexe :**

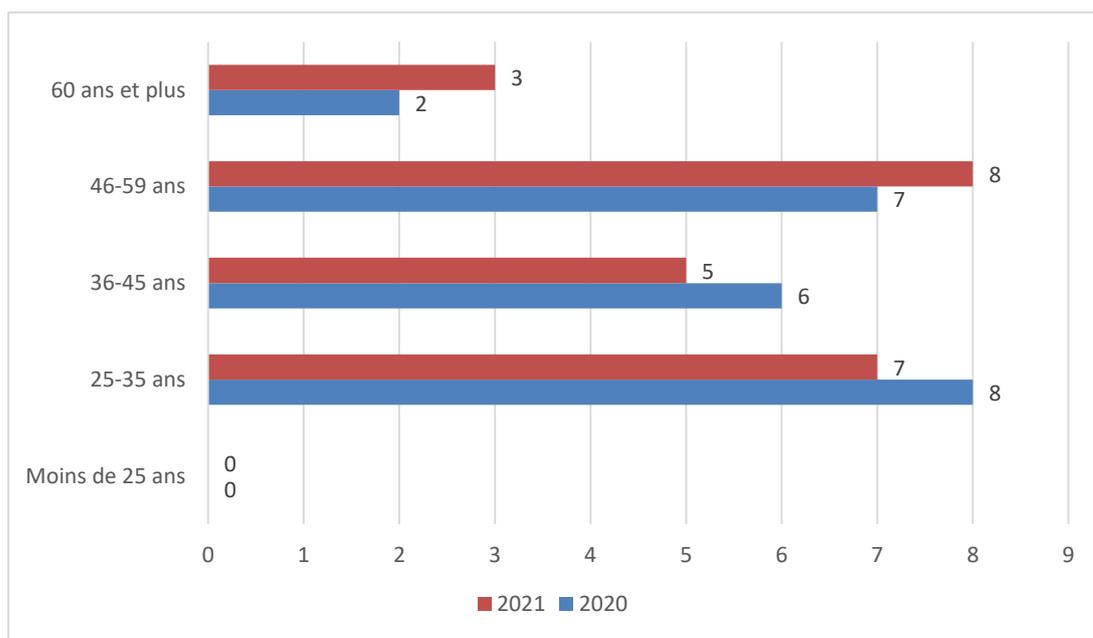


Les personnes accueillies restent majoritairement des hommes. Cela s'explique par un nombre plus élevé de candidatures masculines. En 2021 lors de la commission d'admission, sur les 4 dossiers réceptionnés, 3 étaient des hommes.

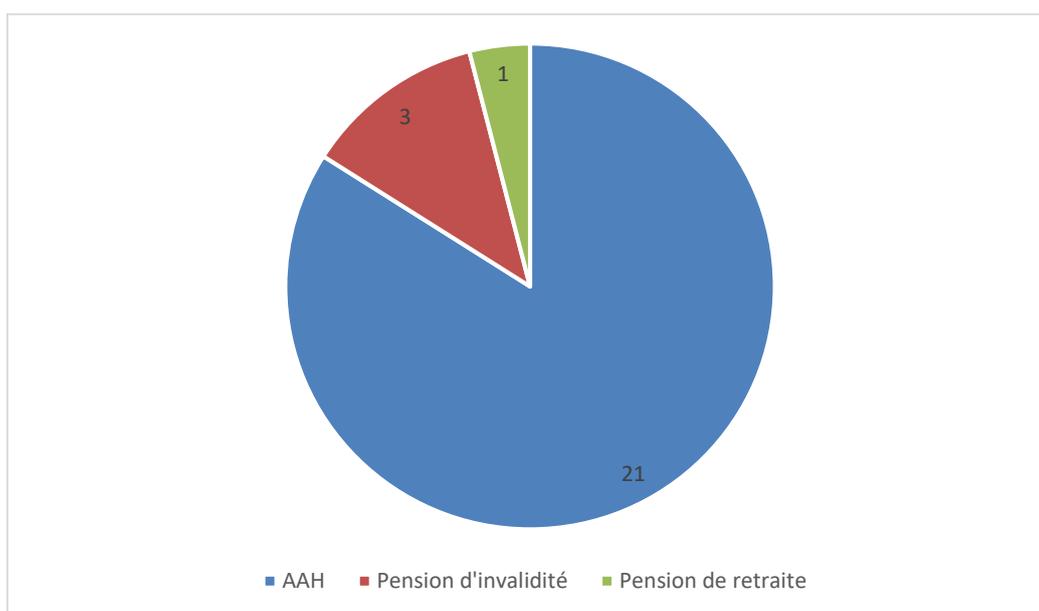
➤ **Age :**

Plus d'un tiers des résidents a entre 46 et 59 ans. La moyenne d'âge est de 44 ans. Cette moyenne augmente d'un an par rapport à l'an passé.

On constate un vieillissement progressif de notre public. Cet élément doit constituer un point de vigilance et faire l'objet d'une réflexion sur l'accompagnement de potentiels pertes d'autonomie et/ou de problématiques de santé somatique.

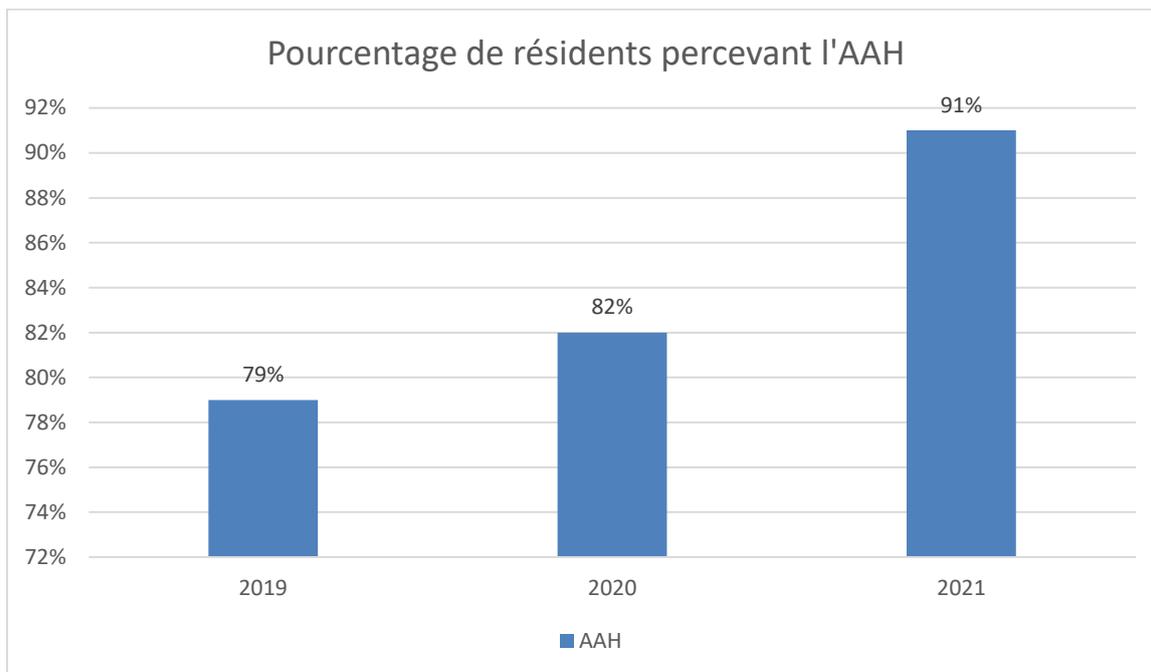


➤ **Ressources :**



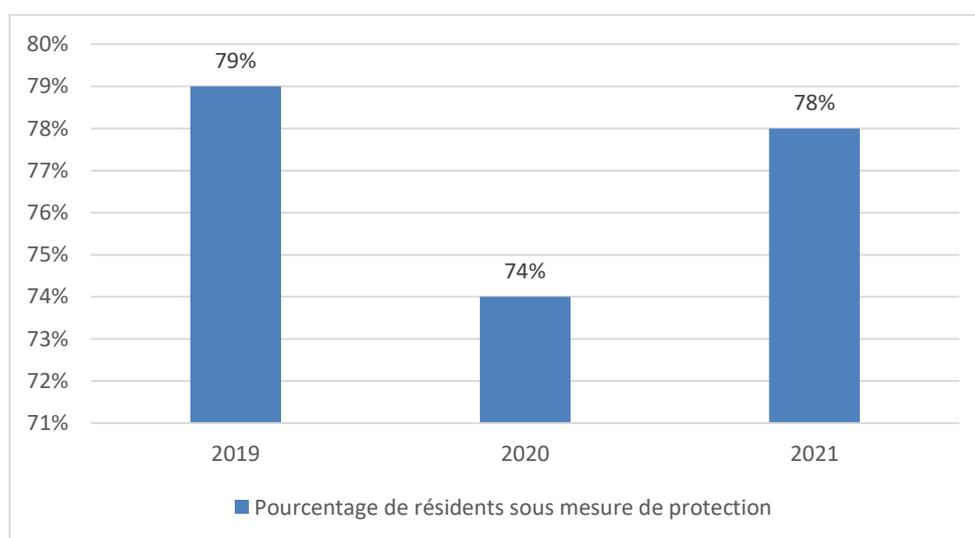
Les ressources peuvent être cumulatives.

En 2021, la majorité des personnes bénéficie de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH). Seules trois personnes perçoivent la pension d'invalidité, dont deux la cumulent avec l'AAH. Une personne perçoit une pension de retraite ; auparavant elle travaillait dans un Etablissement et Service d'Aide par le Travail.



Au total, 91% des résidents perçoivent l'AAH en 2021 contre 82% en 2020.

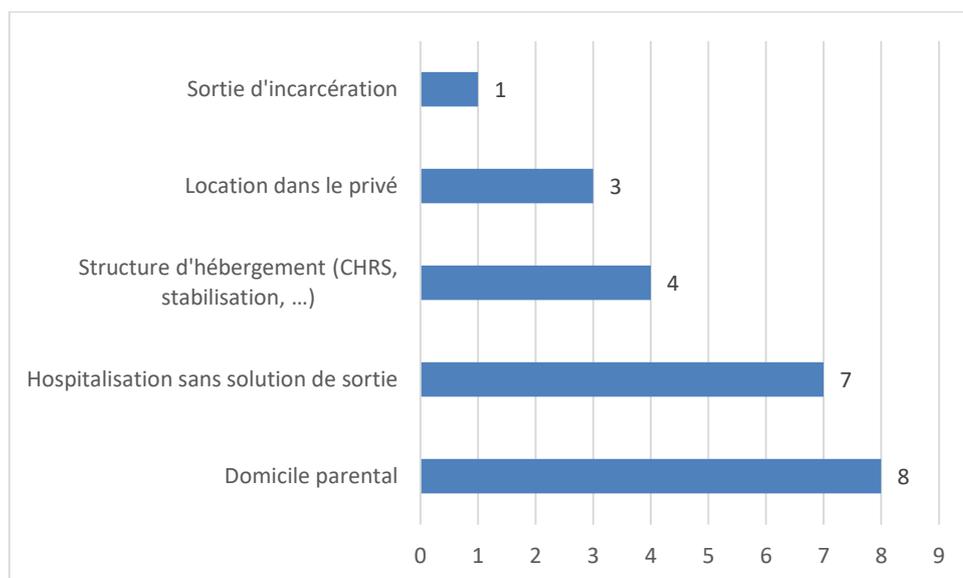
➤ **Mesures de protection :**



La majorité des résidents a une mesure de protection. Cela s'explique par le fait que le public accueilli peut rencontrer des difficultés de gestion, conséquence des troubles psychiques. Selon les situations, les personnes ont besoin d'être soutenues et protégées sur le volet financier et administratif.

Le nombre de personnes qui bénéficient d'une mesure de protection est en légère augmentation.

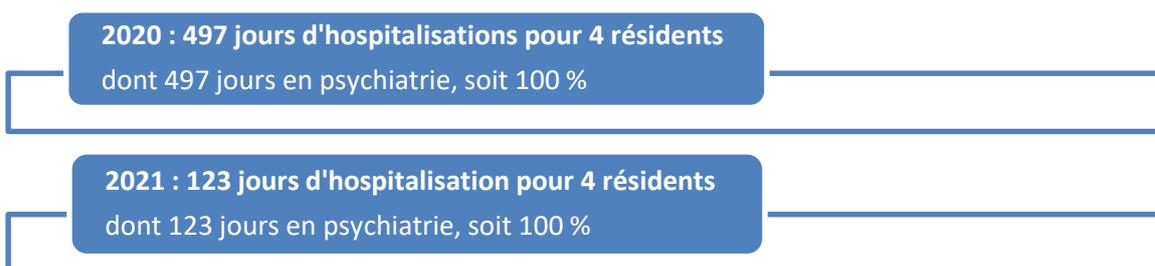
➤ **Situation locative antérieure à l'entrée à la résidence :**



Nous pouvons constater que le parcours du public avant l'arrivée à la résidence accueil est varié. Cependant, avant leur orientation, une majorité était hospitalisée sans solution de sortie. Une autre majorité était hébergée au domicile parental, une solution qui souvent n'était plus envisageable en raison des conflits intrafamiliaux ou bien parce que la typologie du logement n'était plus adaptée.

Prenons l'exemple d'un résident vivant depuis toujours chez ses parents. Ces derniers voyant leur autonomie se dégrader, ils devaient intégrer un EHPAD. Le résident ne pouvait pas gérer seul la maison familiale. N'ayant jamais eu d'expérience locative autonome, intégrer la résidence accueil lui a permis d'être soutenu dans cette nouvelle étape de sa vie.

## 2.2 Les hospitalisations



En 2021, seuls quatre résidents sur les 23 accueillis ont eu besoin de passer quelques jours hospitalisés à l'EPSAN. On constate une nette baisse du nombre de jours d'hospitalisation par rapport à 2020.

Elle est entre autre liée à l'arrêt des confinements COVID en 2021. En effet, deux résidents ont été hospitalisés pendant toute la durée des confinements de 2020, car ils se rendaient quotidiennement à l'EPSAN en temps normal.

Elle s'explique également par le bien-être exprimé par les résidents suite au déménagement dans la nouvelle résidence. Tous expriment se sentir plus en sécurité dans les locaux neufs et décentralisés du centre de la ville de Brumath.

Ainsi, un monsieur entré à la résidence en 2016, connaissait depuis de longues périodes d'hospitalisation. En 2021, il a passé 78 jours à l'hôpital. Un chiffre qui peut sembler élevé mais qui est en forte diminution. Nous observons que le déménagement a eu un réel effet positif sur sa santé. Il a trouvé de nouveaux repères en créant des liens avec ses voisins et une relation de confiance avec l'équipe.

Pour une autre personne, l'hospitalisation a été organisée pour permettre d'encadrer un changement de traitement nécessaire suite à des modifications métaboliques.

Les deux autres hospitalisations ont fait suite à un mal-être dû à l'instabilité de la pathologie et un moment de fragilité. Ainsi, les personnes ont bénéficié de soins de proximité avant de retrouver leur logement dans la mesure où la convention est maintenue.

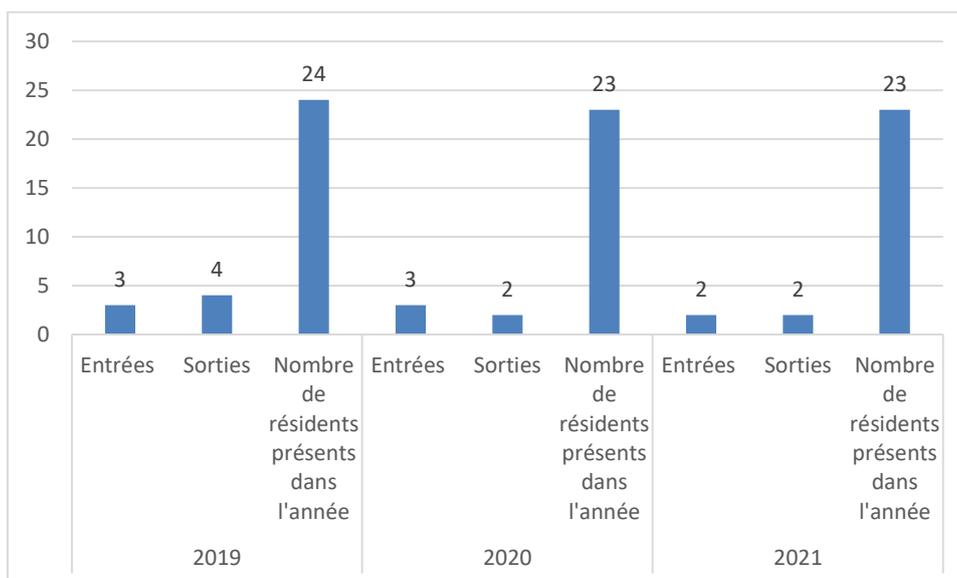
Encore une fois, l'équipe constate que le maintien du contrat de location est un paramètre important pour les résidents qui entreprennent un projet d'hospitalisation. Celui-ci se fait de façon plus sereine. Notons que grâce au lien de confiance et la transparence des échanges avec les résidents, les hospitalisations ont été faites en accord avec eux ou à leur demande.

### 3 Entrées/Sorties

#### 3.1 Taux d'occupation annuel

Le taux d'occupation annuel est de 98,8 % en 2021 (90,5 % pour l'année 2020).

#### 3.2 Mouvements et durée d'occupation



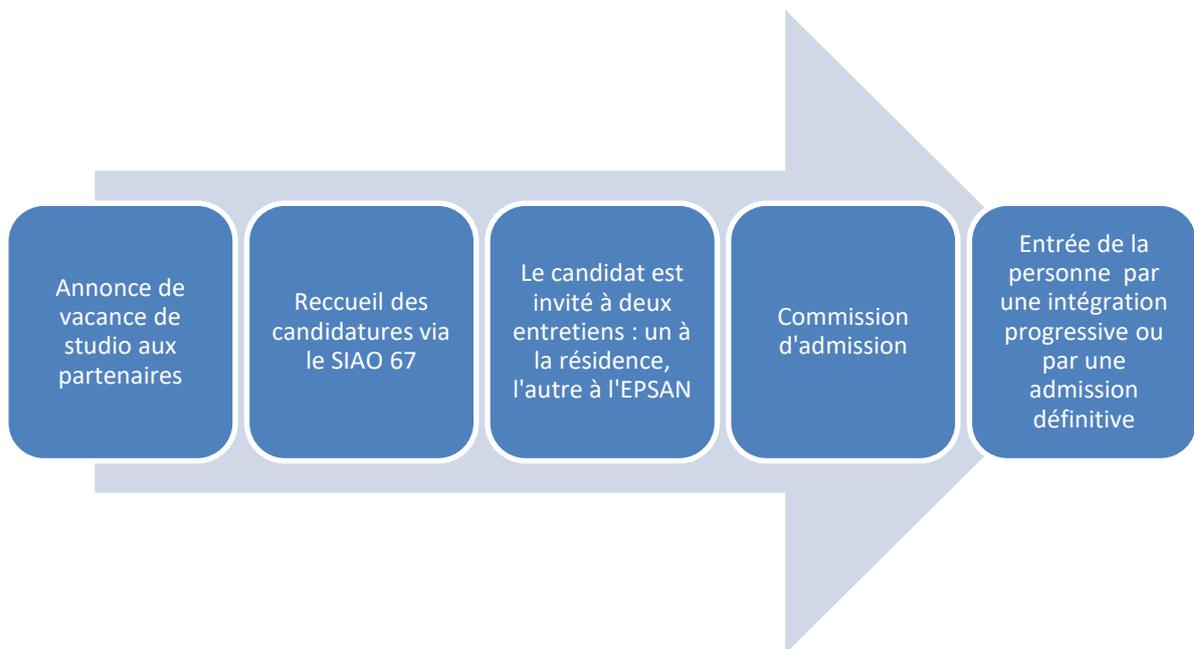
Le dispositif de résidence accueil étant un dispositif de logement pérenne, nous constatons un faible taux de rotation annuel.

Depuis l'ouverture de la résidence en octobre 2015, nous avons logé et accompagné 38 personnes.

En 2021, la durée moyenne de présence augmente à nouveau et passe à 4 ans et 2 mois (3 ans et 1 mois en 2020).

#### 3.3 Entrées 2021

Pour rappel, il n'y a pas d'accès direct à la résidence, l'admission répond à un protocole construit et mis en œuvre avec le SIAO 67 et l'EPSAN. Il ne débute que lorsque qu'un studio est vacant. Ainsi, nous ne fonctionnons pas avec une liste d'attente.



Le logement est attribué lors d'une commission d'admission qui réunit la direction et l'équipe de la résidence, l'EPSAN, les financeurs et le SIAO 67. Elle prend en compte l'évaluation médico-sociale de la personne mais également le groupe de résidents déjà présent dans la structure. Il s'agit de favoriser la mixité des parcours et de garantir un certain équilibre de vie au sein de la résidence.

Au cours de l'année, nous avons accueilli **deux nouvelles personnes**. Ci-dessous, nous présentons succinctement leur parcours antérieur à l'entrée à la résidence.

Extraits des bilans FSL « Accès au logement » :

- Mme A est âgée de 61 ans, elle est célibataire. Elle a vécu en tant que locataire de 1977 à 2012 dans 3 appartements différents à Saverne. En 2012, suite à des soucis santé, Madame a été hospitalisée à l'EPSAN à Brumath. Elle y a séjourné de 2012 à mars 2021. Comme elle se déplace en fauteuil roulant, elle a des besoins de mobilité adaptés, ce qui a compliqué ses recherches de logement et la sortie de l'EPSAN. Ces années de soins lui ont permis de construire son projet de vie « après hospitalisation ». L'objectif était de trouver un logement correspondant à ses critères de mobilités et un environnement rassurant, sécurisant, proche de l'établissement de soins. Sa recherche a enfin abouti le 01/03/2021, date à laquelle elle a rejoint la résidence l'Elan.

• Monsieur B est âgé de 53 ans et est célibataire. Il a intégré la résidence en mai 2021. Auparavant, il a toujours vécu en logement autonome, jusqu'en novembre 2020, année durant laquelle il a été expulsé. Cette même année, Monsieur a été hospitalisé à l'EPSAN de Brumath.

Sans domicile, Monsieur B a été orienté vers notre structure. La résidence, lieu semi-collectif, permet à Monsieur de bénéficier d'un cadre bienveillant, où l'équipe pourra veiller à sa stabilité dans son logement. Il pourra bénéficier de temps conviviaux. Il sera également à proximité de ses lieux de consultations, ce qui facilitera son suivi médical.

### 3.4 Sorties 2021

Au courant de l'année, **deux personnes sont sorties** de la résidence.

La première a été accompagnée dans son projet d'accès à un logement plus autonome. Elle a ainsi pu bénéficier d'un relogement, dans le parc privé à Brumath, par le biais du dispositif LAPY de l'ARSEA.

La deuxième n'a pas souhaité faire le déménagement dans les nouveaux locaux. Elle a préféré retourner vivre chez ses parents. Depuis, elle nous a donné des nouvelles pour nous informer qu'elle avait pu emménager en autonomie dans un appartement appartenant à sa famille à Haguenau.

## 4 Les modalités d'intervention

### 4.1 La vie semi-collective

→ La fréquentation des espaces collectifs



Nous constatons une augmentation considérable de la fréquentation quotidienne des espaces collectifs par les résidents.

Le nouveau bâtiment offre une nouvelle configuration, de ce fait le bureau des hôtes se trouve désormais à proximité du hall d'entrée. La nouvelle disposition des lieux est davantage propice aux échanges, ainsi les résidents sont plus amenés à venir dire bonjour, discuter et solliciter de l'aide.

En plus de cela, un espace « salon » a été installé dans le hall, avec des fauteuils et des tables. Les résidents peuvent venir s'y détendre seul ou à plusieurs.

### → Les temps d'animation

Le tableau ci-dessous incarne l'un des aspects fondamentaux du travail de l'équipe au quotidien à l'Elan, à savoir l'animation de la vie semi-collective. Il reflète la constante préoccupation pour les travailleurs sociaux et le besoin quotidien des résidents de créer du lien et de pouvoir partager des moments conviviaux.

Chaque semaine est rythmée en moyenne par trois temps collectifs : un repas, une activité à la résidence et éventuellement une sortie selon les envies et la météo.

2021	2020	2019
<b><u>Repas collectifs</u> : 56</b> temps de repas, <b>229</b> participants soit <b>4</b> résidents en moyenne par repas	<b><u>Repas collectifs</u> : 35</b> temps de repas, <b>144</b> participants soit <b>4</b> résidents en moyenne par repas	<b><u>Repas collectifs</u> : 62</b> temps de repas, <b>375</b> participants soit <b>6</b> résidents en moyenne par repas
<b><u>Activités</u> : 61</b> temps d'activités, <b>245</b> participants soit <b>4</b> résidents en moyenne par activités	<b><u>Activités</u> : 33</b> temps d'activités, <b>117</b> participants soit <b>3.5</b> résidents en moyenne par activités	<b><u>Activités</u> : 52</b> temps d'activités, <b>247</b> participants soit <b>5</b> résidents en moyenne par activités
<b><u>Sorties</u> : 23</b> temps de sorties, <b>77</b> participants soit <b>3</b> résidents en moyenne par sorties	<b><u>Sorties</u> : 21</b> temps de sorties, <b>77</b> participants soit <b>3.7</b> résidents en moyenne par sorties	<b><u>Sorties</u> : 38</b> temps de sorties, <b>156</b> participants soit <b>4</b> résidents en moyenne par sorties
<b><u>Total</u> : 140 temps</b> <b>d'animation</b>	<b><u>Total</u> : 89 temps</b> <b>d'animation</b>	<b><u>Total</u> : 152 temps</b> <b>d'animation</b>

Au vu des assouplissements des mesures sanitaires, nous avons pu reprendre un rythme d'activités habituel. Cependant, nous avons encore dû garder une limitation de quatre résidents par activités. Malgré cette restriction, nous constatons que le taux de participation est assez conséquent en 2021.

A ces activités, s'ajoutent **les réunions des résidents**, qui ont lieu chaque lundi à 14h depuis 2016 et **le conseil de résidence** depuis 2017. Deux conseils se sont tenus en 2021, en juillet et en novembre.

Ces temps sont des outils pour l'équipe. Ils permettent de travailler et d'encourager la participation des résidents au fonctionnement de la structure. Chacun peut s'exprimer et proposer une activité, poser une question ou émettre une suggestion sur le fonctionnement.

### → Quelques exemples d'activités

L'activité phare de la résidence est **le repas collectif du mercredi** midi. Il est organisé lors de la réunion hebdomadaire des résidents, le lundi après-midi. Nous choisissons à ce moment-là le menu et quel résident accompagnera un hôte pour faire les courses. Les inscriptions sont ouvertes jusqu'au mardi après-midi.

Les menus varient en fonction des saisons, des denrées que nous avons en stock de la banque alimentaire, mais aussi et surtout en fonction des envies des résidents. Une participation financière de 3 € est demandée. Une fois par mois un menu un peu plus conséquent est proposé, la participation financière est alors de 5 €.

L'accompagnement d'un résident aux courses est également un moment pédagogique. L'hôte peut alors observer et analyser les capacités du résident à se repérer dans le magasin, à trouver les produits sur la liste, à comparer les prix. Il s'agit aussi de le conseiller dans le choix des produits.

Une fois les courses réalisées, tout le monde se retrouve en cuisine pour la préparation du repas. Chacun effectue une ou plusieurs tâches du menu. Cela permet aux personnes d'apprendre à s'organiser en groupe, de s'entraider, de développer de nouvelles compétences et ainsi d'être plus autonome au quotidien et pour certains de rompre l'isolement. Les repas communs sont aussi le moment de manger plus varié, de faire des recettes maison et de découvrir de nouveaux plats.

Le temps du repas à table est toujours un moment convivial, riche en partage.



Depuis le mois d'août, nous avons instauré un nouveau temps collectif. Tous les lundis matin, nous organisons dans l'espace « salon » du hall d'entrée, **un temps café** auquel tous les résidents peuvent participer sans inscription préalable. Ce temps permet à chacun, résidents et professionnels de se retrouver après le week-end pour partager un temps convivial, discuter de tout et de rien. Pour certains, le week-end se révèle être très long, c'est un moment de solitude qui peut être mal vécu.

## **4.2 L'accompagnement individuel**

Un des objectifs du dispositif est de permettre le maintien ou le développement de l'autonomie des résidents dans leur quotidien. Ainsi, les hôtes ont une mission d'accompagnement individuel qui est ajustée à la situation, au parcours, aux besoins et aux attentes de chaque résident. Cette accompagnement n'a pas vocation à être global, sa porte d'entrée est le logement. Depuis 2017, nous bénéficions d'une subvention du Conseil Départemental pour la mise en œuvre d'un Accompagnement Social Lié au Logement auprès de chaque résident. Il nous permet de donner un cadre à notre intervention et de réfléchir à notre place et rôle auprès des résidents et ainsi de nous coordonner avec les autres intervenants (curateurs, équipe médicale, SAMSAH...).

En 2021, nous avons mis en place un nouvel outil statistique pour suivre les interventions individuelles réalisées auprès des résidents.

**310 temps individuels** ont été réalisés au cours de l'année :

### **→ 201 visites à domicile :**

Chaque résident bénéficie de visites à domicile régulières. Leur fréquence est personnalisée, définie selon les besoins et l'autonomie de chacun (au minimum 6 visites dans l'année). Ce moment permet aux hôtes de s'assurer que la personne se sent bien chez elle. Il s'agit également d'évaluer ses capacités à entretenir le logement. En cas de difficultés, l'équipe va proposer un plan d'action pour l'aider à acquérir plus d'autonomie en la matière. Les hôtes ont alors un rôle de stimulateur. Elles encouragent les résidents à prendre soin de leur intérieur et n'hésitent pas à faire certaines tâches ménagères avec eux. Nous constatons que pour certains, le fait de ne pas être seul à le faire les motive. Ils sont également demandeurs d'apprendre des techniques et des gestes simples pour entretenir leur lieu de vie.

Par exemple, l'année 2021 a été un tournant pour M. U, arrivé à l'Elan en 2015. Jusqu'à la sortie de l'ancienne résidence, il avait été difficile de le mobiliser sur cette question. Au moment du déménagement, une fois son ancien logement vidé, il s'est rendu compte de l'état dans lequel il le laissait et a pris conscience de la nécessité de travailler cet aspect dès l'entrée dans le nouveau logement. Un accompagnement spécifique lui a été proposé rapidement, afin de l'aider dans l'entretien de son nouvel espace de vie et ainsi de le garder dans un bon état. Il a accepté de coopérer. Depuis il bénéficie d'une visite à domicile hebdomadaire. Les premières semaines, l'équipe faisait l'ensemble des tâches ménagères avec lui, car il avait des difficultés à savoir par quel bout commencer. Puis de semaine en semaine, Monsieur a commencé à faire certaines tâches avant la visite à domicile. A ce jour, l'équipe n'intervient plus que sur le nettoyage du sol et certaines tâches ponctuelles. Il arrive à entretenir son logement quasiment seul et en est très fier.

### → **61 accompagnements physiques dans une démarche extérieure**

L'équipe éducative a la possibilité d'accompagner les résidents dans des démarches extérieures. L'activation de cette option se décide en équipe au cas par cas selon la problématique repérée.

En 2021, la majorité des déplacements extérieurs concernaient un accompagnement aux courses dans le cadre d'un accompagnement budgétaire. En effet, la gestion budgétaire est la deuxième thématique la plus récurrente dans l'intervention des hôtes. Certains résidents éprouvent des difficultés à gérer en autonomie leur argent pour la semaine. Ces situations, sources de frustrations, peuvent rapidement rejallir sur le bien-être de la personne et l'équilibre du collectif. L'accompagnement aux courses permet alors de dispenser de multiples conseils pour la planification des dépenses mais également des repas et ainsi de s'assurer que la personne a de quoi tenir une semaine complète.

L'équipe est également amenée à accompagner les personnes dans certaines démarches médicales, généralement quand le lieu de consultation est difficilement accessible en transport en commun ou que la personne a besoin d'être rassurée pour aller au bout de la démarche de soin. Une alternance est alors travaillée avec l'équipe d'infirmiers de l'EPSAN.

### → **48 entretiens au bureau**

Les entretiens au bureau sont proposés aux personnes quand une démarche nécessitent l'accès à un outil numérique. Ils permettent généralement de traiter des questions administratives, de prendre des rendez-vous médicaux ou encore de faire le lien avec d'autres professionnels.

## 5 Les temps forts de l'année

Le **déménagement** tant attendu par les résidents a eu lieu fin février/ début mars 2021. Il s'est effectué en plusieurs étapes et a demandé un gros travail de coordination, en interne avec le service administratif et l'équipe technique, et en externe avec les mandataires des mesures de protection qui ont été sollicités pour l'organisation du déménagement de leur protégé.

Il a fallu pour chaque résident :

- veiller à ce qu'ils fassent leurs cartons en autonomie ou avec une aide extérieure : entreprises missionnées par le mandataire de la mesure de protection, infirmiers de l'EPSAN, proches, SAMSAH ... L'équipe est également intervenue dans cette étape, prioritairement auprès des personnes sans mesure de protection,

- organiser la lecture et la signature de la nouvelle convention d'occupation et du règlement de fonctionnement,

- faire les états des lieux de sortie et d'entrée,

- veiller à l'ouverture des droits liés à la nouvelle adresse : instruction des demandes APL et des dossiers FSL « Accès ».

Parallèlement à cela, l'équipe a également géré le déménagement des parties professionnelles et collectives.

Dans l'idée de l'appropriation des nouveaux espaces et de la personnalisation du bâtiment, les résidents ont été mis à contribution pour **l'embellissement de la résidence**. Ainsi, pendant le second trimestre, ils ont réalisé des peintures colorées, ont fleuri les extérieurs, ont construit un hôtel à insectes et ont participé à l'installation du coin salon de la résidence.



Dans le cadre de la semaine nationale des pensions de famille, la résidence a proposé **une journée portes ouvertes** aux professionnels du secteur médico-social et aux proches de résidents. Cette journée a été co animée avec les résidents. En raison du contexte sanitaire, nous avons organisé la visite par petits groupes de 10 personnes, sur inscription préalable. Après avoir découvert le fonctionnement de la résidence et ses locaux, les personnes ont pu déguster des en-cas réalisés par les résidents tout au long de la journée, mettant en valeur la vie collective de la résidence et les compétences de ses habitants. Durant cette journée, l'exposition « Le vivre ensemble à la résidence » a permis de mettre en images le vécu de ces derniers. 50 personnes ont répondu à l'invitation.



A la demande des résidents, l'équipe a construit avec eux **un projet de séjour à Orbey**. Six résidents sont partis avec deux hôtes pendant trois jours au mois de septembre. Ils ont occupé un magnifique gîte dans les hauteurs, permettant une vie collective sereine. Le projet a été construit de façon à pouvoir évoluer en fonction des mesures sanitaires prises par le gouvernement. Cette flexibilité s'est avérée être intéressante également pour s'adapter aux imprévus techniques, météorologiques, mais surtout aux habitudes des résidents, rythmées par la pathologie. Le groupe a visité la ville de Kaysersberg, les lacs les plus connus, la confiserie des hautes Vosges et a conclu avec un repas en ferme auberge. Ce séjour s'est avéré être riche pour l'équipe qui a pu évaluer de près l'autonomie des résidents présents et mettre en valeur des compétences cachées de certains. Il a permis également de créer une relation de confiance avec certains parfois fuyants à la résidence.



L'année 2021 a été riche en **sorties socio-culturelles**. Nous pouvons constater qu'elles ont été très diversifiées, notamment grâce au partenariat avec l'association Tôt ou T'art, l'association Animal'Hom et l'Eurométropole de Strasbourg. Ainsi les résidents ont pu profiter de places de cinéma, de billets pour le match du Racing club de Strasbourg, de billets pour des matchs de hockey sur glace ou encore d'entrées pour Europa Park. Ils ont été demandeurs de sorties en extérieur, comme un besoin de prendre l'air après une année 2020 ponctuée par les confinements.

*Rapport d'activité 2021 – Résidence Accueil L'Elan*

## **6 Perspectives 2022**

### **6.1 Travail sur les déchets et les économies d'énergie**

Depuis l'emménagement dans la nouvelle résidence, nous avons observé à plusieurs reprises un problème de gestion des déchets. Ainsi, certaines semaines les poubelles débordent. Nous avons également constaté que le tri des déchets n'est pas souvent respecté. Nous avons donc comme projet de solliciter le Syndicat Mixte de Traitement des Ordures Ménagères (SMITOM) afin de bénéficier d'informations et de conseils de personnes externes spécialisées. Nous allons également mettre en place des panneaux dans le local poubelles avec des exemples de déchets par type de poubelles. Il s'agit de proposer un outil visuel aux résidents et ainsi de rendre plus lisibles les consignes de tri.

D'autre part, nous allons entreprendre un travail autour des économies d'énergie. En effet, au sein de la nouvelle résidence, les logements disposent de compteurs électriques individuels. Nous les relevons deux fois par an, ce qui nous permet de voir la consommation effective de chaque résident. Un travail de sensibilisation va être fait auprès des résidents afin de limiter les consommations d'énergie trop élevées.

### **6.2 Projet « têtes de lit » personnalisées**

Au fil des premières semaines d'installation, nous avons constaté que la technique de peinture des murs utilisée ne permettait pas leur lessivage. Ce qui peut devenir rapidement problématique. Ainsi, lors des visites à domicile, nous avons observé plusieurs problèmes au niveau des murs qui entourent le lit : le crépit à tendance à déteindre et les murs sont particulièrement sales au niveau des points de frottements. Nous réfléchissons alors à la mise en place de têtes de lit lessivables et personnalisables. Il s'agit de maintenir le logement entretenu et de permettre à la personne d'embellir son logement.

### **6.3 Mise en place d'ateliers techniques**

Nous avons le projet de mettre en place des ateliers techniques à destination des résidents. Pour ce faire, nous souhaitons mettre à profit les compétences de notre agent technique, l'idée étant qu'il co anime ces temps avec l'équipe éducative. Ces ateliers ont un double objectif :

- permettre aux résidents de prendre soin collectivement de la résidence (nettoyage des abords de la résidence, aménagements extérieurs, ...),

- leur apprendre des gestes techniques simples et utiles en tant que locataire (petits ateliers techniques plomberies, peinture, montage de meubles...).

#### **6.4 Mise en place de réunions de synthèses**

Depuis 2019, nous sommes engagés dans un travail visant l'amélioration du parcours individuel de la personne au sein de la résidence. Il s'agit de mieux prendre en compte les besoins et attentes individuels des résidents. Nous partons du principe que le logement proposé à la personne doit servir de toile de fond à la mise en œuvre d'un accompagnement adapté. Ce dernier devient alors un outil dans le processus de réhabilitation psychosociale de la personne et dans son chemin vers l'inclusion sociale.

Ce travail ne peut se faire sans inclure les autres professionnels intervenant auprès des résidents. Une articulation fine est à trouver pour rendre efficaces nos collaborations et ainsi permettre à la personne d'évoluer positivement.

C'est dans ce contexte que nous avons souhaité proposer une réunion de synthèse annuelle à chaque résident. Le projet a été validé avec l'EPSAN, principal partenaire de la résidence. Seront également invités les mandataires des mesures de protection.

Ces temps de synthèse permettront de rencontrer la personne conjointement, pour faire un bilan de l'année et définir avec elle les nouveaux objectifs de nos accompagnements respectifs.

Par ce biais, nous espérons également consolider et réaffirmer le partenariat avec l'EPSAN, en fédérant les deux équipes autour d'un projet dynamique qui donne du sens à notre collaboration. Travailler à l'articulation des accompagnements respectifs devrait permettre de rééquilibrer la relation, de mieux comprendre et considérer le travail de l'autre et de mobiliser des compétences pluridisciplinaires au service du public.



# Résidence sociale intergénérationnelle Sara Banzet

3 rue Amélie de Berckheim  
67450 Mundolsheim

Tel :

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

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

« 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)

---

# Sommaire

---

<b>1</b>	<b>Présentation du service, spécificités, prestations proposées.....</b>	<b>2</b>
1.1	Rappel du cadre réglementaire .....	2
1.2	L'équipe .....	2
1.3	L'offre de logement .....	3
<b>2</b>	<b>Les résidents.....</b>	<b>5</b>
2.1	Le Foyer Jeunes Travailleurs .....	5
2.2	La résidence sociale « sénior » .....	8
<b>3</b>	<b>Entrées/Sorties.....</b>	<b>10</b>
3.1	Taux d'occupation 2021 .....	10
3.1.1	Le Foyer Jeunes Travailleurs .....	10
3.1.2	La résidence sociale sénior .....	10
3.2	Le processus d'admission.....	10
3.3	Mouvements .....	12
<b>4</b>	<b>Les modalités d'intervention .....</b>	<b>14</b>
4.1	La vie semi-collective.....	14
4.1.1	Les contacts quotidiens .....	14
4.1.2	Les temps d'activités collectives .....	14
4.2	L'accompagnement social individuel .....	15
4.2.1	Le Foyer Jeune Travailleur .....	16
4.2.2	La résidence sociale sénior .....	19
<b>5</b>	<b>Perspectives pour l'année 2022.....</b>	<b>22</b>
5.1	Travailler la mobilisation des résidents autour du collectif .....	22
5.2	Responsabiliser les résidents dans leur rôle de locataire .....	22
5.3	Ajustement du projet social initial .....	22

# 1 Présentation du service, spécificités, prestations proposées

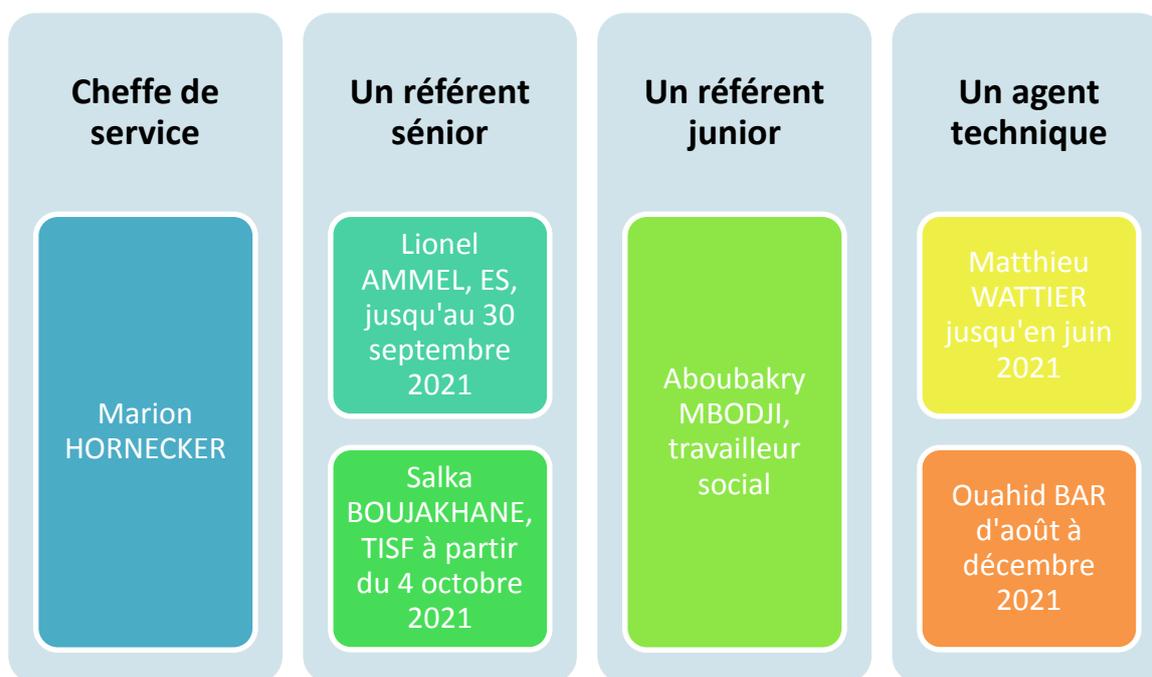
## 1.1 Rappel du cadre réglementaire

La Résidence intergénérationnelle « Sara Banzet » est agréée par décision préfectorale du 02/06/2017, pour une capacité de 20 places en Foyer Jeunes Travailleurs (FJT) et 18 places en résidence sociale pour un public dit senior.

Son activité est encadrée par les décrets et circulaires relatifs aux FJT et aux résidences sociales.

Elle répond également aux objectifs du PDALHPD 2015-2020, (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées).

## 1.2 L'équipe



L'équipe éducative de la résidence a pour **missions** de :

- favoriser l'autonomie des résidents en mettant en œuvre un accompagnement de proximité individuel et collectif,
- favoriser le parcours des résidents vers le logement ordinaire,
- faire vivre les espaces de vie semi-collectifs pour favoriser les liens intergénérationnels entre résidents,
- veiller au respect du règlement de fonctionnement,

- assurer la gestion locative de la résidence en lien avec le service administratif et le service technique.

Elle assure une présence quotidienne du lundi au vendredi avec une amplitude horaire variable selon les jours d'ouverture :

- de 9Hh30 à 18H00,
- Jusqu'à 20h00 les mercredis et vendredis,
- Un samedi sur deux.

Les résidents bénéficient de la même astreinte téléphonique que les autres services hébergement/logements accompagnés de l'association pour les nuits, week-ends et jours fériés.

### 1.3 L'offre de logement



La résidence est composée de 38 logements individuels : 20 T1 pour le public dit junior et 18 T2 pour le public dit senior. Tous les logements sont meublés et équipés en électroménager.

La redevance locative due par les résidents comprend le loyer et les charges locatives (eau froide, eau chaude, chauffage, électricité).

Elle peut faire l'objet d'une revalorisation annuelle selon l'Indice de Référence des Loyers fixé par l'INSEE. Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, nous avons fait le choix de ne pas appliquer cette augmentation, la résidence n'ayant ouvert qu'en octobre 2020. Les montants

appliqués en 2021 sont donc ceux figurant dans la convention APL, signée en 2018. Une revalorisation sera appliquée au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Type	Surface	Redevance en 2021	Redevance 2022
T1'	Entre 22 et 24 m2	457,03 €	474,92 €
T1 BIS	Entre 27 et 34 m2	503,34 €	522,73 €
T2	Entre 39 et 46 m2	520,57 €	540,93 €

Un montant de 22 € est à ajouter à la redevance mensuelle pour couvrir les frais d'accès TNT/Internet et l'amortissement de l'équipement en mobilier et électroménager.

Le site comprend également :

- des parties communes à l'ensemble des résidents : buanderies, local vélo,
- des espaces professionnels : bureaux pour l'équipe éducative et atelier technique,
- une grande salle polyvalente aménagée pour en faire un lieu de rencontre convivial.



## 2 Les résidents

La Résidence sociale intergénérationnelle est destinée à l'accueil de personnes suffisamment autonomes pour vivre en logement privatif, mais dont la situation socioprofessionnelle est trop précaire pour l'accès direct à un logement autonome.

Elle a la particularité de réunir sous le même toit des juniors et des séniors :

- **Juniors** : personnes en apprentissage, stagiaires ou en emploi, sur dérogation des étudiants ; âgées de moins de 25 ans, exceptionnellement jusqu'à 30 ans ; isolées sans enfant à charge,
- **Seniors** : personnes en emploi, retraitées, bénéficiaires de minima sociaux, d'allocation chômage..., prioritairement âgées de plus de 55 ans, toutefois il y a une possibilité de dérogation à partir de 50 ans ; isolées ou en couple sans enfant à charge.

Les personnes accueillies disposent de ressources suffisantes pour assumer la charge d'un loyer tout en ne dépassant pas les plafonds PLAI (revenu fiscal de référence inférieur à 11531 €/an pour une personne seule et 16800 €/an pour un couple). Elles ont également la possibilité d'ouvrir droit à l'Aide Personnalisée au Logement.

Enfin elles doivent justifier d'une situation administrative régulière sur le territoire français.

**En 2021, nous avons logé et accompagné 48 personnes.**

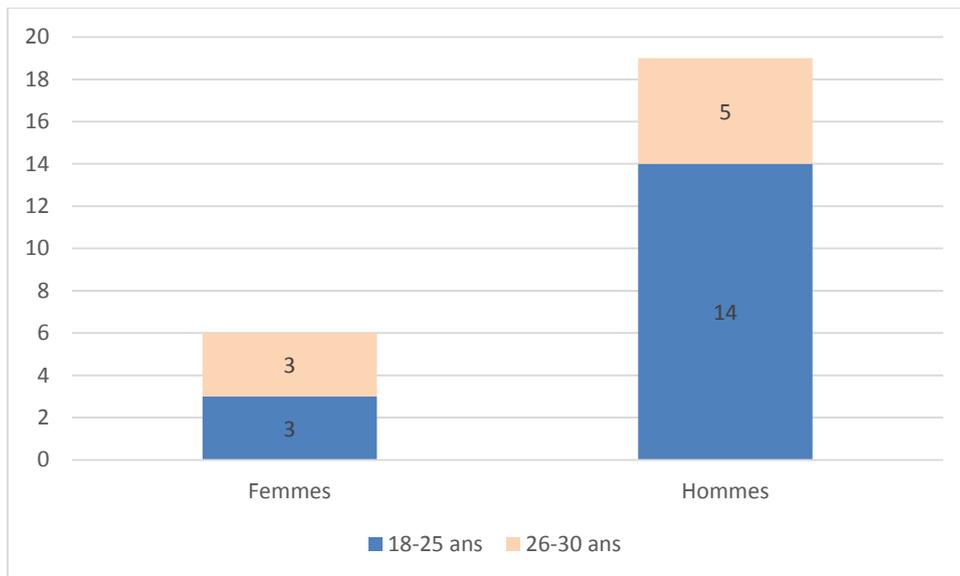
Nous présenterons ci-dessous des statistiques différenciées pour les **25 personnes** accueillies dans le cadre du **Foyer Jeunes Travailleurs** et les **23 personnes** accueillies dans le cadre de la **résidence sociale « sénior »**.

### 2.1 Le Foyer Jeunes Travailleurs

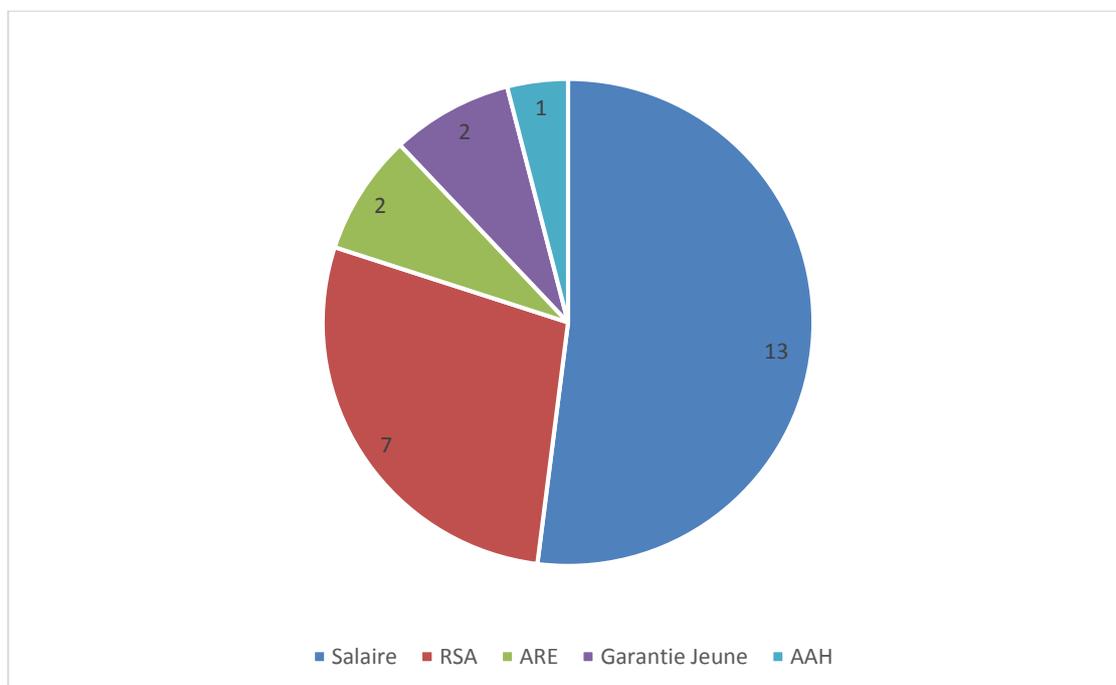
#### ➤ Sexe/Âge :

En 2021, les personnes accueillies sont à nouveau majoritairement des hommes. Cela s'explique par un nombre plus élevé de candidatures masculines, 90 % des candidatures transmises par le SIAO en 2021.

La moyenne d'âge est de 24,7 ans.



➤ **Ressources au 31 décembre 2021 ou au moment de la sortie de la résidence :**

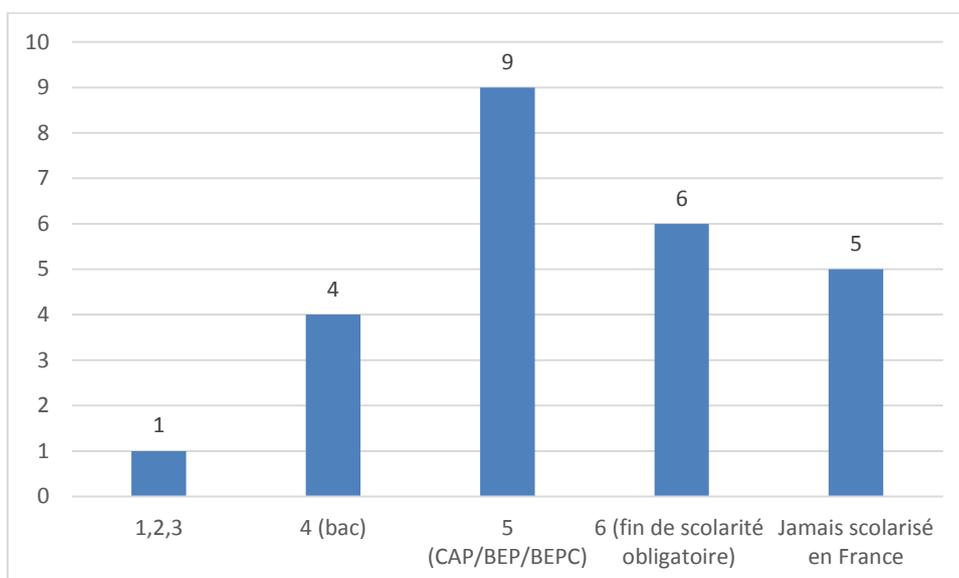


Nous constatons une nouvelle fois que 60 % des ressources proviennent du salariat. Ainsi, en 2021, 15 personnes ont occupé un emploi, dont 13 de façon régulière sur l'année.

Les typologies de contrat sont variées :

Intérim	4	CDI	3
CDDI	3	CDD	2
Alternance	2	Contrat vacataire	1

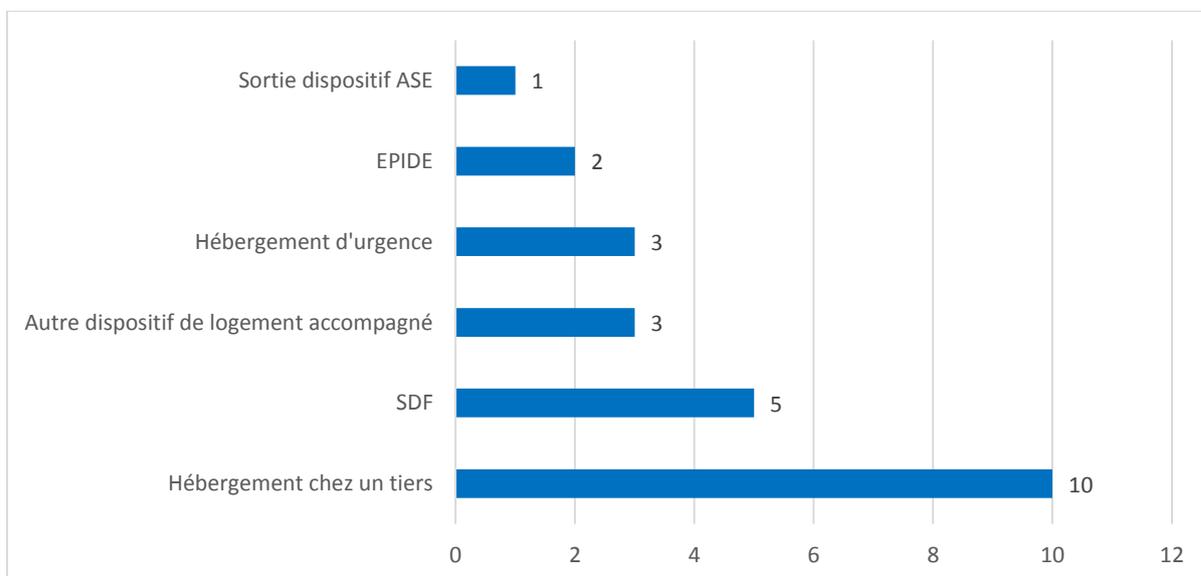
➤ **Niveau d'étude :**



Le niveau d'étude majoritaire est le niveau 5, pour 36 % des jeunes.

Au cours de l'année, plusieurs résidents étaient engagés dans des parcours de formation dans des domaines variés : maintenance industrielle, restauration, métier de la banque.

➤ **Situation locative antérieure à l'entrée à la résidence :**

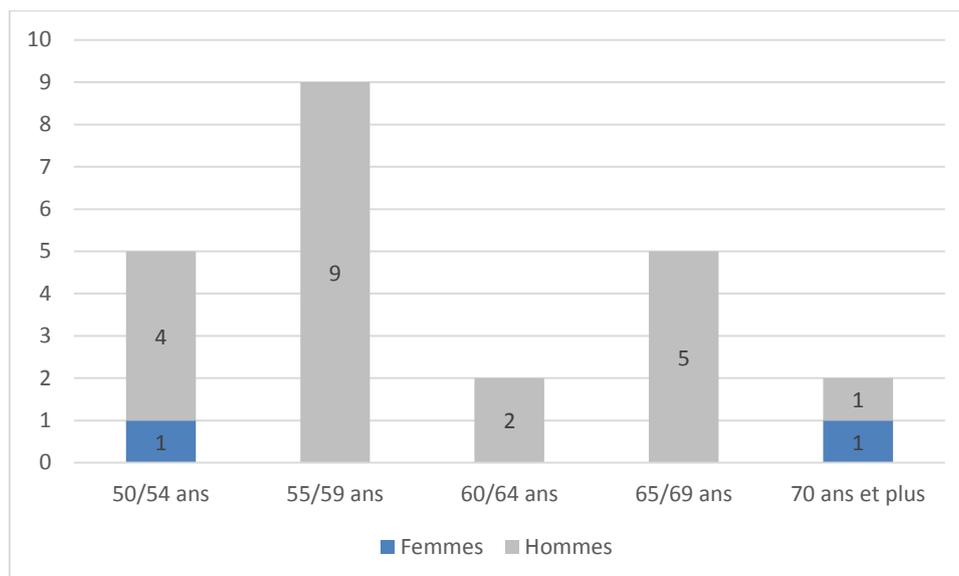


Nous pouvons constater que le parcours du public avant l'arrivée au FJT est varié. Toutes les personnes accueillies se trouvaient dans une situation non pérenne, pour certaines très précaire, qui nécessitait l'accès rapide à une autre solution.

40 % d'entre elles bénéficiaient d'un hébergement chez un tiers. Généralement ces situations sont inconfortables et fragiles, souvent les candidats ont évoqué le besoin d'accéder à un logement pour retrouver leur intimité et sortir de liens conflictuels.

## 2.2 La résidence sociale « sénior »

### ➤ Sexe/Âge :



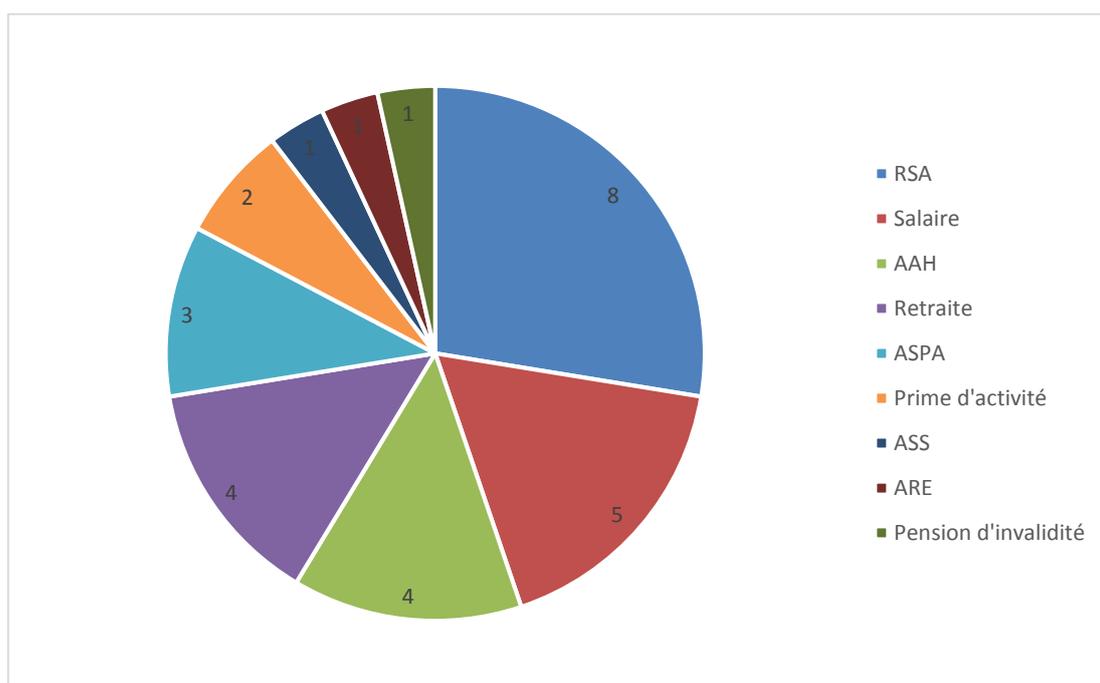
En 2021, la majorité des personnes accueillies étaient à nouveau des hommes, 91,3 %. Comme pour les juniors, cela s'explique par un nombre plus important de candidatures masculines, 83 % des dossiers transmis par le SIAO.

La moyenne d'âge est en baisse par rapport à 2020, elle passe de 69 à 60 ans.

Pour rappel, la résidence s'adresse prioritairement à des personnes âgées de 55 ans et plus. Toutefois, nous nous sommes laissés la souplesse de pouvoir accueillir des personnes à partir de 50 ans.

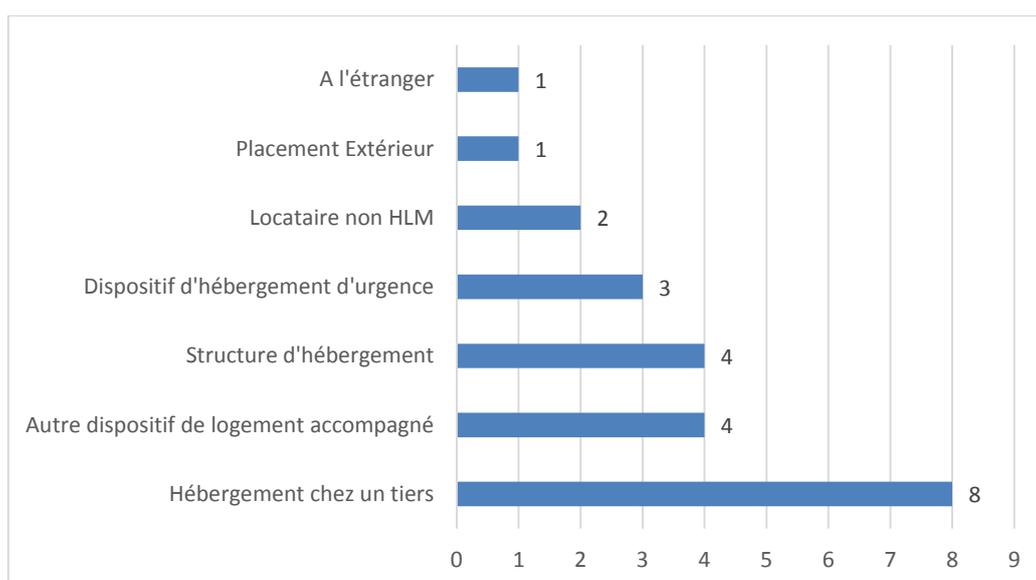
Ainsi en 2021, cinq personnes de moins de 55 ans ont pu vivre à la résidence.

➤ **Ressources :**



Nous constatons une diversité des ressources, celles-ci peuvent être cumulatives. Nous observons que 16 personnes, soit 70 %, bénéficient d'un minima social (RSA, AAH, ASS ou ASPA). 5 personnes ont occupé un emploi salarié au cours de l'année.

➤ **Situation locative antérieure à l'entrée à la résidence :**



34,7 % des personnes étaient accueillies dans un dispositif d'hébergement (urgence ou insertion) avant leur entrée à la résidence.

A part égale, 34,7 % des personnes étaient hébergées chez un tiers. Comme pour le public du FJT, ces situations étaient inconfortables et relativement mal vécues par les personnes.

Les deux personnes locataires d'un logement ne pouvaient plus s'y maintenir du fait de la non adaptation en terme de ressources.

Enfin la personne venue de l'étranger rejoignait son conjoint, arrivé à la résidence en 2020.

### **3 Entrées/Sorties**

#### **3.1 Taux d'occupation 2021**

##### **3.1.1 Le Foyer Jeunes Travailleurs**

Nous calculons un taux d'occupation de 94 % pour la partie FJT. Cela représente 6863 nuitées, dont 4117 pour les 18-25 ans.

##### **3.1.2 La résidence sociale sénior**

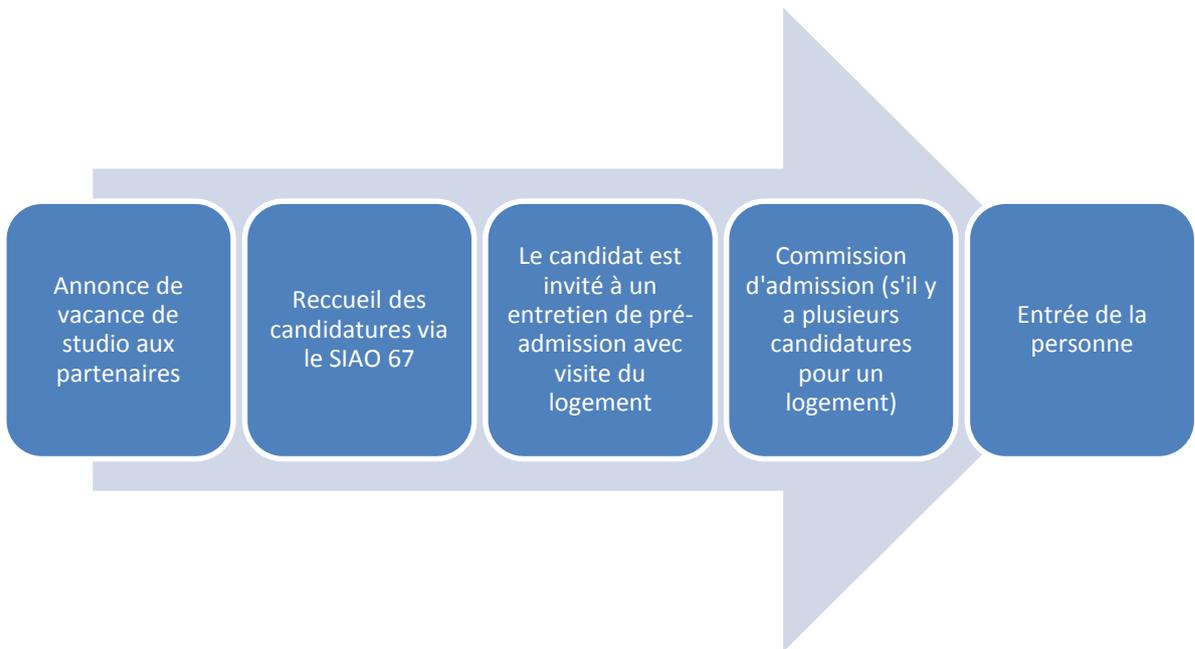
Nous calculons un taux d'occupation de 99 % pour la partie sénior. Cela représente 6493 nuitées.

#### **3.2 Le processus d'admission**

Pour rappel, il n'y a pas d'accès direct à la résidence, l'admission répond à un protocole mis en œuvre avec le SIAO 67.

Ce processus comprend plusieurs étapes qui doivent nous permettre d'évaluer au mieux la situation des candidats, leurs besoins et leurs attentes. Il s'agit également de permettre à la personne de prendre connaissance du projet social porté par notre structure, de visiter les lieux et ainsi d'avoir le choix d'adhérer ou non à l'orientation.

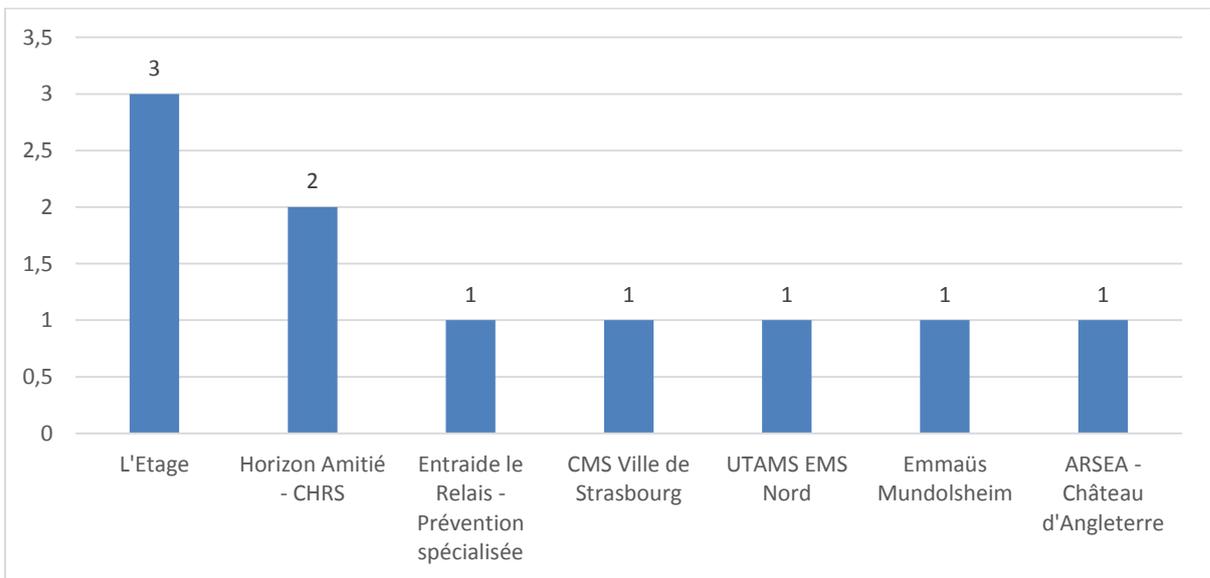
Le protocole ne débute que lorsque qu'un logement est vacant. Ainsi, nous ne fonctionnons pas avec une liste d'attente.



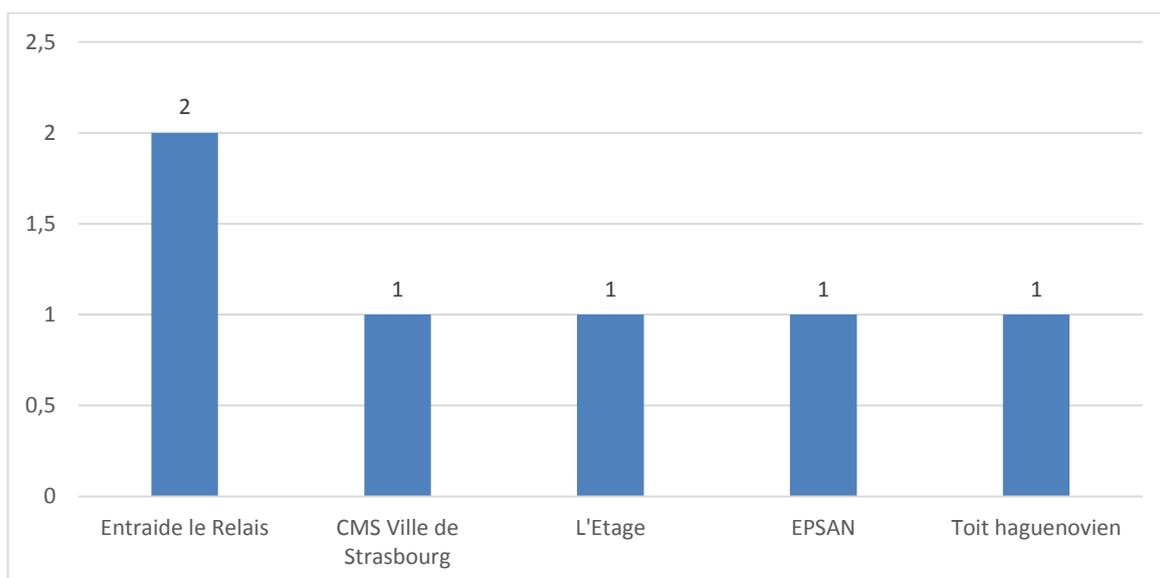
En 2021, nous avons étudié 16 candidatures : 10 pour le FJT, 6 pour la résidence sociale sénior.

**Origine des demandes SIAO 2021 :**

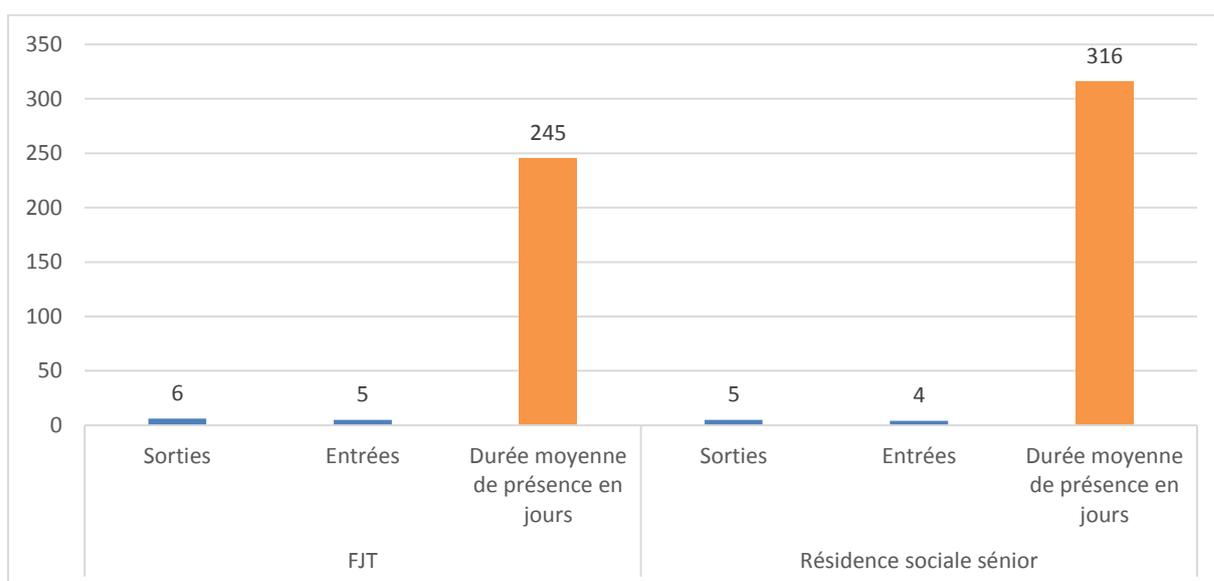
Pour le **FJT**, 7 structures étaient à l'origine des demandes SIAO.



Pour la **résidence sociale sénior**, 5 structures étaient à l'origine des demandes SIAO.



### 3.3 Mouvements

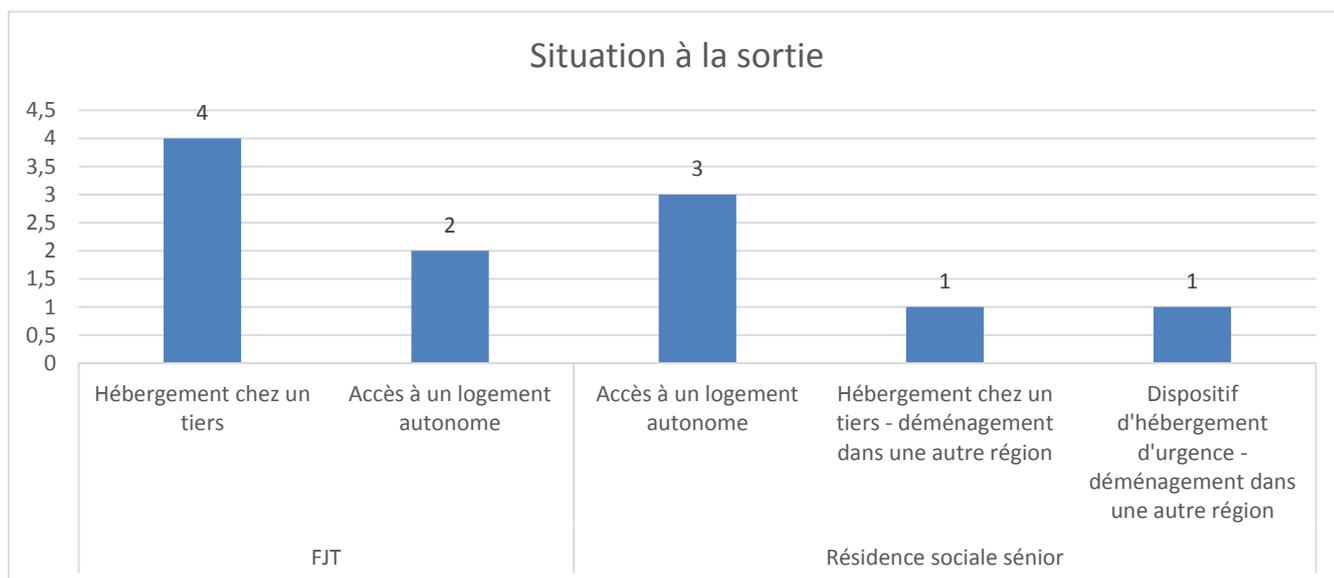


Au cours de l'année, **11 personnes** sont sorties de la résidence, dont un couple sénior.

10 personnes ont quitté la résidence volontairement, elles ont alors un préavis de 8 jours à respecter pour résilier la convention.

Pour la onzième, un jeune homme de 19 ans, nous avons été dans l'obligation de mettre fin à sa convention à la suite de problèmes d'impayés locatifs et de non-respect du règlement de fonctionnement récurrents malgré l'accompagnement socio-éducatif en

place. Dans ce type de situation, l'association est tenue de respecter un délai de préavis d'un mois pour la résiliation de la convention.



Pour le FJT, deux personnes ont pu accéder à un logement autonome dans le parc social.

Les quatre autres personnes ont fait le choix de retourner vivre chez un tiers :

- Une personne a vu son droit APL fortement baisser suite à la réforme de l'allocation. Le loyer résiduel représentait une trop grande part dans son budget mensuel,
- Une personne est retournée vivre chez son frère pour se rapprocher de son lieu de travail,
- Une personne ayant finalement investi très peu son logement, est retournée vivre au domicile parental,
- Une personne est retournée vivre chez son père suite à la résiliation de la convention par l'association.

Pour la résidence sociale sénior, trois personnes ont pu accéder à un logement social, dont le couple sénior.

Deux personnes ont souhaité déménager dans une autre région :

- La première pour se rapprocher de sa fille de 6 ans, à la charge de son ex-compagne, qui a déménagé à Nice en 2021,
- La seconde est retournée du côté de Perpignan, n'arrivant pas à s'acclimater à la région. Ce départ fut précipité et ne nous a donc pas permis d'accompagner la personne dans l'accès à une nouvelle solution stable.

## 4 Les modalités d'intervention

### 4.1 La vie semi-collective

#### 4.1.1 Les contacts quotidiens

Nous tenons des statistiques sur le nombre de résidents que nous voyons quotidiennement. Cela inclut les personnes qui viennent nous solliciter au bureau ou tout simplement nous saluer, échanger quelques mots.

Cette démarche nous permet également de nous rendre attentifs aux personnes que nous n'aurions plus vues depuis quelques jours. Nous allons alors prendre de leur nouvelle, nous assurer que tout va bien.

En 2021, sur les 241 jours de présence des professionnels à la résidence, nous avons vu en moyenne **20 personnes par jour**.

#### 4.1.2 Les temps d'activités collectives

En 2020, nous n'avons pas pu engager d'activités collectives, limités par la crise sanitaire COVID-19. Il nous a fallu attendre l'été 2021, pour pouvoir proposer des activités dans un cadre sécurisé.

##### → Réunions d'accueil

En début d'année nous avons toutefois organisé des réunions d'accueil par étage. Elles avaient plusieurs vocations :

- Se faire rencontrer les personnes d'un même étage,
- Re-présenter le projet social de la résidence,
- Échanger sur le bien-vivre ensemble,
- Introduire le projet d'activités collectives,
- Recueillir les premières impressions des résidents.

**26 résidents** ont participé à ces quatre réunions. Un compte rendu a été fait et transmis à l'ensemble des résidents.

## → Activités collectives

De juin à décembre 2021, nous avons proposé 22 activités. Nous avons essayé de construire un programme diversifié qui convienne autant aux juniors qu'aux séniors.

<b>6 activités à la résidence</b>	<b>6 repas collectifs</b>	<b>3 sorties</b>	<b>7 temps café</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Potager</li><li>• Aménagement de la salle polyvalente</li><li>• Après-midi jeux</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apéro dinatoire</li><li>• Barbecue</li><li>• Tartes flambées</li><li>• Quiches/salades</li><li>• Raclette</li><li>• Repas de Noël le 24/12</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sortie vélo</li><li>• Match du Racing Club</li><li>• Europapark</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• D'octobre à décembre, des temps de rencontre autour d'un café ont été proposés chaque mercredi en fin d'après-midi, sans inscription préalable.</li></ul>

**15 résidents** y ont participé, 10 séniors et 5 juniors.

Pour l'instant, la participation des résidents reste timide. Cependant, nous ne nous décourageons pas. Nous sommes conscients que la création d'une dynamique collective demande du temps.

## 4.2 L'accompagnement social individuel

Chaque résident bénéficie d'un accompagnement individuel au sein de la résidence. L'objectif premier étant de leur permettre de stabiliser leur situation socioprofessionnelle et ainsi faciliter l'accès à un logement autonome de droit commun.

L'accompagnement diffère selon le public, ainsi les thématiques abordées sont différentes pour les juniors et les seniors. Toutefois, le parcours individuel au sein de la résidence est ponctué par les mêmes étapes :

- La préadmission,
- L'accueil,
- L'accompagnement,
- La préparation à la sortie de la résidence.

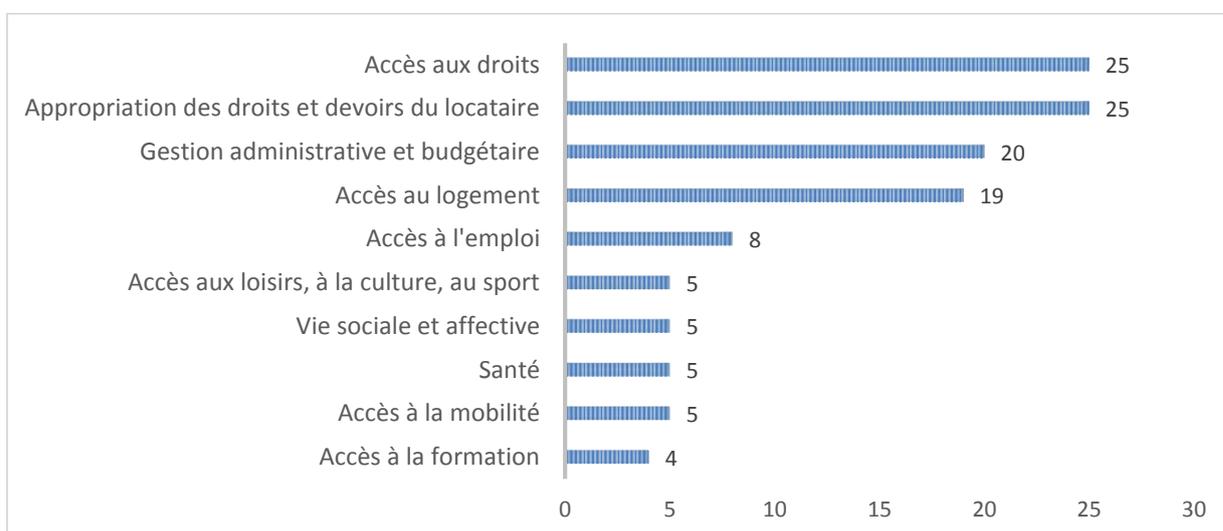
### 4.2.1 Le Foyer Jeune Travailleur

Les juniors bénéficient d'un accompagnement socio-éducatif global grâce au financement du FJT par la CAF.

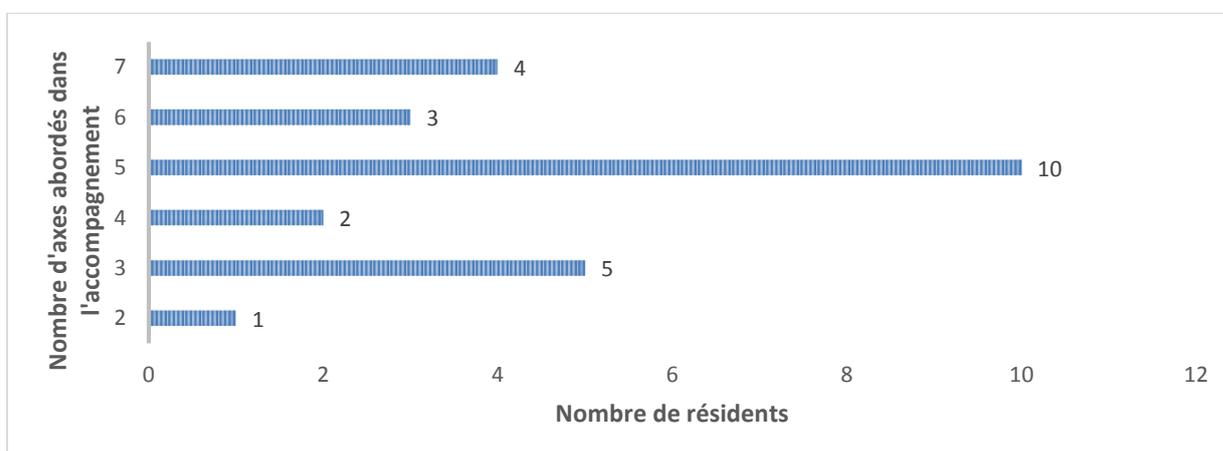
#### • Les thématiques abordées

Les résidents peuvent être accompagnés dans toutes les thématiques de leur projet d'insertion. Nous intervenons quand un besoin est exprimé mais également quand nous repérons une difficulté. Ainsi, les champs d'intervention sont vastes.

En 2021, nous en comptons 10 :



Dans la majorité des situations, les personnes ont été accompagnées sur plusieurs thématiques, du fait d'un cumul de problématiques qui pèse sur leur parcours d'insertion. Ainsi, 68 % des jeunes logés en 2021 ont sollicité un accompagnement sur 5 axes et plus.



## • Les modalités de l'accompagnement

La fréquence de l'accompagnement est adaptée à la situation de chaque jeune, selon ses projets et son degré d'autonomie. Ainsi, l'accompagnement proposé peut être ponctuel ou régulier. Il s'articule avec celui des autres professionnels intervenants dans la situation : Mission Locale, Pôle Emploi, UDAF, EPSAN, centres de formation, instructeur de la demande SIAO, ...

Les rencontres peuvent prendre plusieurs formes :

- Entretien au bureau,
- Visite à domicile,
- Accompagnement physique lors de démarches extérieures,
- Entretien conjoint avec un partenaire.

En 2021, **190 entretiens** ont eu lieu.

## • Exemple d'un accompagnement

Madame X est âgée de 27 ans. Elle est célibataire.

Jusqu'à sa majorité, elle a connu un parcours en lien avec les services de protection de l'enfance. Ainsi, elle est passée par plusieurs familles d'accueil et foyers durant son adolescence.

En 2012, elle décide de s'installer à Strasbourg. Elle se retrouve dans une situation de grande précarité. Elle n'a ni famille ni amis et ne peut donc bénéficier d'un hébergement chez un tiers. Elle dort à la rue pendant 6 mois. Pendant 7 années, elle va alterner nuits en hébergement d'urgence et nuits à la rue. Elle fréquente alors quotidiennement les différents accueils de jour de Strasbourg. C'est dans ce cadre que nous faisons sa connaissance à Entraide le Relais.

Elle bénéficie de l'AAH à hauteur de 960 €. En 2018, elle a bénéficié d'une mesure de protection pendant une année. Celle-ci a été levée, Madame s'étant montrée assez autonome dans sa gestion budgétaire et administrative.

Elle connaît sa première expérience en logement autonome dans le parc privé en 2019, en accédant à un dispositif d'intermédiation locative. Les retours sont positifs, Madame X a investi son logement et l'entretient sans difficulté. Toutefois, le logement présente de gros problème d'humidité. Malgré une demande de logement social active depuis mars 2013, elle n'arrive pas à accéder à un autre logement.

C'est dans ce contexte que le service de prévention spécialisée d'Entraide le Relais instruit une demande SIAO avec orientation vers notre structure. Elle a pu intégrer notre résidence sociale en octobre 2020.

Depuis son arrivée à la résidence, nous l'avons accompagné sur plusieurs thématiques : l'accès aux droits, l'appropriation des droits et devoirs du locataire, la gestion administrative et budgétaire, l'accès à l'emploi et la formation, la santé, l'accès aux loisirs, à la culture et aux sports, la vie sociale et affective.

Madame X est une jeune femme active qui est pleinement mobilisée dans l'accompagnement pour voir aboutir ses projets. Elle se montre investie et concernée au quotidien. Elle est en recherche de lien social et participe aux activités collectives proposées. Elle n'éprouve pas de difficultés à entretenir son logement, qu'elle a très bien su investir. Elle est autonome dans la gestion de son quotidien. Elle est respectueuse du règlement de la résidence et de son voisinage.

Sur le volet professionnel, Madame est titulaire d'un BAC Professionnel Service de Proximité et de Vie Local (SPVL), elle est également diplômée d'un CAP Agent de Prévention et de Médiation (APM). Madame désire faire carrière dans le social, c'est dans ce contexte qu'elle a débuté une pré-formation à l'ESEIS en décembre 2020.

Madame a une RQTH avec orientation sur le marché du travail.

En 2021, elle a pu décrocher un contrat en service civique dans une association pour une durée de 6 mois.

Depuis son arrivée à la résidence, Madame X sollicite quasi quotidiennement l'équipe éducative pour échanger sur ses projets et les démarches qu'elle entreprend. Nous observons qu'elle a besoin d'être constamment rassurée quant à ses choix et encouragée dans sa prise d'autonomie. Madame exprime régulièrement le fait de se sentir angoissée, fragilisée par son parcours, son histoire familiale et ses soucis de santé.

A la suite d'un décès dans sa famille, elle a connu une phase de décompensation qui a nécessité une hospitalisation en psychiatrie fin 2021.

A la suite de ces événements et à ses interrogations sur sa capacité à accéder à un logement autonome, nous l'accompagnons dans la définition et la mise en œuvre d'un projet locatif adapté à ses besoins.

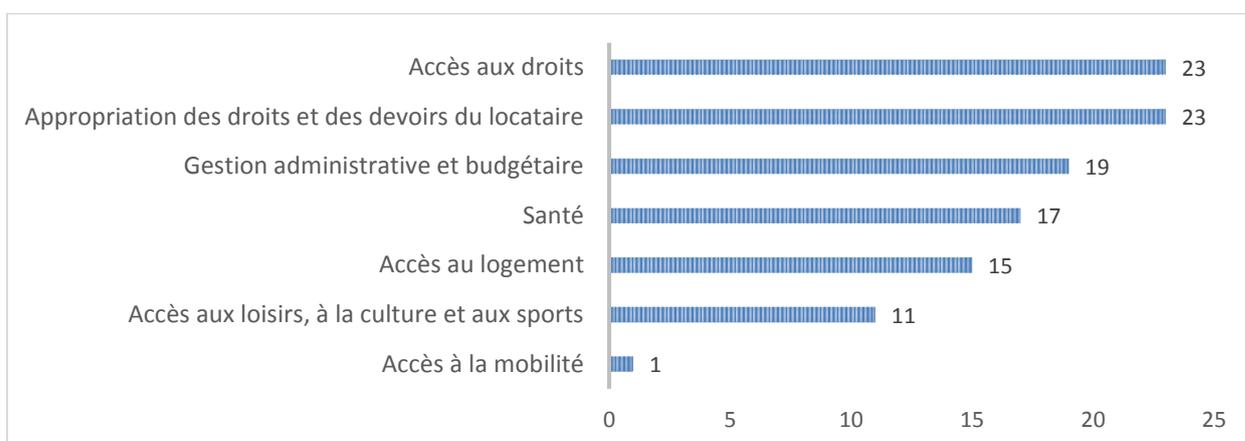
## 4.2.2 La résidence sociale sénior

Les seniors bénéficient d'un accompagnement principalement axé sur le logement et le quotidien grâce à financement du FSL.

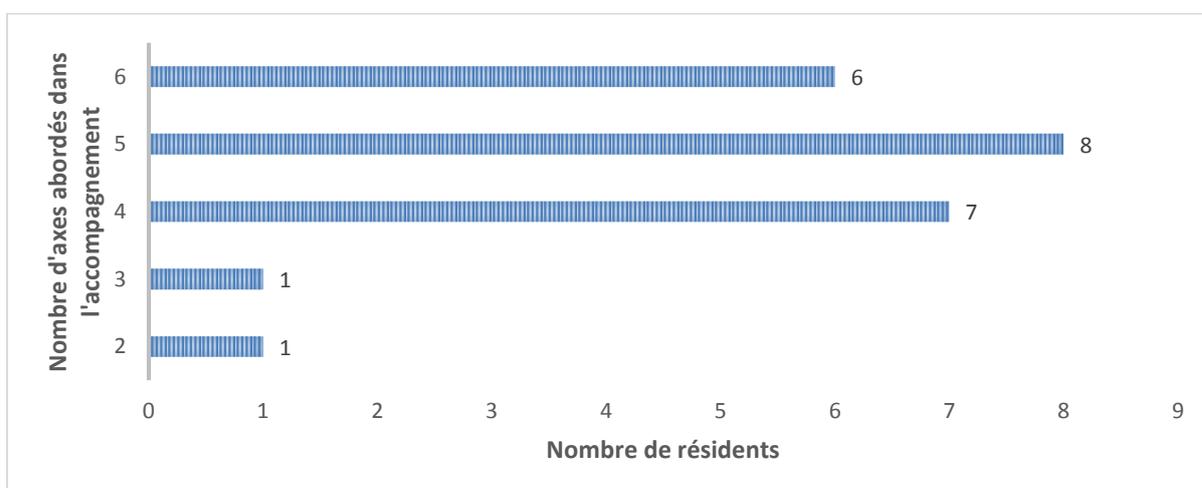
### • Les thématiques abordées

L'accompagnement des seniors au sein de la résidence n'est pas global. Ainsi, nous intervenons sur des champs limités, en lien avec le logement et la vie quotidienne dans le logement. Quand la personne exprime le besoin d'être accompagné sur un autre axe ou que nous repérons une difficulté, nous allons la mettre en lien avec l'institution compétente.

En 2021, 7 thématiques ont été abordées au fil des accompagnements :



Comme pour les juniors, nous constatons un cumul de problématiques et la nécessité d'être accompagné sur plusieurs champs d'intervention pour les seniors. Ainsi, 61 % des personnes logées en 2021 ont sollicité un accompagnement sur 5 axes et plus.



Bien que l'accompagnement auprès des séniors soit limité au logement, nous constatons qu'ils sont demandeurs de contacts et de liens sociaux. Ainsi, il est très fréquent que certains viennent nous interpeller au bureau pour discuter, échanger, et passer le temps. Ces échanges informels sont très importants car ils nous permettent de mieux connaître la personne, son histoire, ses attentes, ses potentiels. Autant d'éléments qui peuvent nous aiguiller sur le parcours à envisager pour la suite de la résidence.

#### • **Les modalités de l'accompagnement**

La fréquence de l'accompagnement est également adaptée à la situation de chaque séniors, selon ses projets et son degré d'autonomie. L'accompagnement proposé peut donc être ponctuel ou régulier. Il s'articule avec celui des autres professionnels intervenants dans la situation : Pôle Emploi, UDAF, EPSAN, CCAS, UTAMS, ...

Les rencontres peuvent prendre plusieurs formes :

- Entretien au bureau,
- Visite à domicile,
- Accompagnement physique lors de démarches extérieures,
- Entretien conjoint avec un partenaire.

En 2021, **131 entretiens** ont eu lieu.

#### • **Exemple d'un accompagnement**

Monsieur K est âgé de 74 ans. Il est divorcé et n'a plus de contact avec sa famille depuis de nombreuses années.

Monsieur est retraité. A ce titre, il perçoit 147 € de retraite, 66 € de complémentaire et 653 € d'ASPA, soit un total de ressources mensuelles de 866 €.

Il connaît un parcours locatif précaire depuis une dizaine d'années. Ainsi, précédemment il était accompagné par une autre association. Il a d'abord intégré leur dispositif de résidence sociale à Schiltigheim, puis en juillet 2012 à accéder à un logement social via un bail glissant porté par la même association. Finalement le bail n'a pas pu glisser au nom de Monsieur, du fait de sa situation financière. Il avait alors eu des difficultés pour ouvrir l'ensemble de ses droits au moment du passage à la retraite. Par la suite, au fil des années et de son avancée en âge, Monsieur B. a perdu de la mobilité dans son

quotidien. Le logement, en étage sans ascenseur, dans lequel il vivait n'était donc plus adapté.

C'est dans ce contexte qu'une demande SIAO a été instruite avec orientation vers notre résidence. Au moment du rendez-vous de préadmission, Monsieur a exprimé son besoin de temps pour réfléchir à la solution de logement la plus adaptée. L'accès à un EHPAD lui semblait alors prématuré, un cheminement était nécessaire à ses yeux. Il a intégré notre résidence en octobre 2020.

Depuis son arrivée, nous avons pu travailler de multiples thématiques avec lui : la gestion administrative et budgétaire, la santé, l'accès aux droits, l'accès au logement, l'appropriation des droits et devoirs du locataire.

Monsieur a du mal à finir le mois convenablement et il arrive qu'il ne mange pas à sa faim. Nous avons pu établir une grille budgétaire pour évaluer les postes de dépenses et les ajustements possibles. Cette démarche a également amené à l'instruction d'une demande d'aide alimentaire. Depuis quelques mois, Monsieur K bénéficie de colis alimentaires toutes les 2 semaines, cela soulage son budget.

A la suite d'un problème de santé inopiné, Monsieur a perdu une bonne partie de sa vue. En lien avec l'ABRAPA, nous l'avons aidé à trouver une solution pour augmenter les heures d'intervention de ses aides à domicile. Nous avons pu avoir recours à une APA d'urgence et ainsi permettre une visite journalière des aides à domicile, qui suppléent monsieur dans les actes de la vie quotidienne.

S'en est suivi un questionnement sur la suite au vu de sa perte de mobilité et de son besoin fort d'accompagnement au quotidien. Nous avons réfléchi avec lui au dispositif qui pourrait lui convenir. Une demande de logement social a été adressée au Foyer Moderne de Schiltigheim pour l'accès à une résidence sénior pérenne. Le bailleur a validé le dossier de Monsieur K.

Parallèlement, il a également souhaité instruire une demande d'EHPAD. A présent, Monsieur se sent prêt à aller vers ce type de structure. Il est actuellement en attente d'une attribution de logement sur l'un de ces deux dispositifs.

## **5 Perspectives pour l'année 2022**

### **5.1 Travailler la mobilisation des résidents autour du collectif**

En 2022, nous souhaitons poursuivre le développement de la vie-collective au sein de la résidence. Pour ce faire, nous ciblons plusieurs axes de travail :

- Diversifier l'offre d'activités collectives,
- Instaurer un rythme d'activités régulier (à minima une par quinzaine),
- Développer des ateliers technique "petites réparations locatives",
- Recruter un volontaire en service civique pour développer le projet d'Accorderie.

### **5.2 Responsabiliser les résidents dans leur rôle de locataire**

En 2021, nous avons constaté un certain nombre de défaillances de la part des résidents dans l'utilisation des équipements mis à leur disposition : buanderies collectives, chauffage, appareils électroménagers. Nous avons également observé, pour certains, de grosses difficultés à entretenir leur logement.

Il est donc nécessaire que nous revoyons certains fonctionnements, que nous développions des activités individuelles ou collectives autour de ces problématiques et que nous créions de nouveaux supports pédagogiques.

### **5.3 Ajustement du projet social initial**

Après une première année d'activité pleine, nous allons pouvoir procéder à une première évaluation du projet social initial, présenté lors de la réponse aux appels à projet. Ce temps d'évaluation nous permettra d'ajuster le projet et ainsi d'améliorer les réponses apportées aux personnes que nous accueillons.



association  
"entraide  
Le Relais"

# Accompagnement Social Lié au Logement - FSL

20 rue de la Montagne Verte

67200 Strasbourg

Tel : **03 88 10 59 14**

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

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

### Eurométropole

« 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



# **1 L'ASLL sur l'Eurométropole**

## **1.1 Objectifs**

Les missions du service d'accompagnement social lié au logement s'inscrivent dans les missions globales du Fond de Solidarité Logement, créé le 31 mai 1990 (loi Besson) et appuyé par la loi relative à la lutte contre les exclusions de 1998 visant la mise en œuvre du droit au logement.

Les aides financières accordées par le FSL et L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) sont destinés à aider les ménages en difficulté à se maintenir dans leur logement ou à accéder à un logement adapté.

La libre adhésion des personnes à l'ASLL et leur volonté à améliorer leur situation est essentielle et gage d'avancées positives.

Les mesures d'accompagnement social lié au logement peuvent être sollicitées sur demande de travailleurs sociaux, bailleurs privés ou publics, ou encore faire suite à des enquêtes demandées par le tribunal

### **Les missions consistent principalement en :**

- Une aide à la résolution de problématiques budgétaires, locatives, énergétiques (surcoût, surconsommation) et matérielles (équipement du logement)
- Une sensibilisation à l'entretien et la bonne utilisation du logement, l'autonomie des personnes suivies étant toujours visée

Un important travail d'écoute et de médiation entre la famille et les bailleurs privés et sociaux est nécessaire, L'objectif étant de créer ou recréer de la communication entre les parties et de favoriser une bonne intégration ou un maintien des ménages dans leur logement (prévention des expulsions locatives). Lorsque cela n'est pas possible, l'objectif d'un relogement prioritaire et adapté sera visé.

## **1.2 Les moyens**

AGREMENT POUR 37,5 Unités Valeurs (UV) pour 0,75 ETP

L'équipe : 0,75 ETP

- Cindy WEBER, CESF à mi-temps (0,50 ETP)

- Valérie BRANDT-WANTZ, Assistante de service social à quart temps (0,25 ETP).

### Territoires d'intervention

Notre association est habilitée à intervenir sur les territoires suivants :

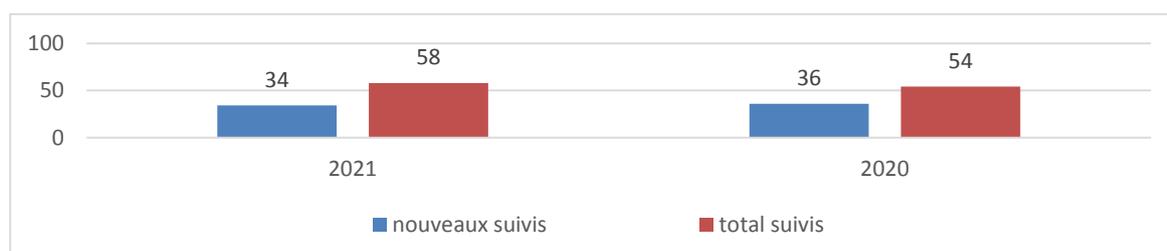
1. EMS Ville
2. EMS NORD
3. EMS SUD

## 1.3 Les actions menées

En 2021, nous avons accompagné au total **58 ménages**, soit 34 nouvelles mesures et 24 mesures ayant débutées avant 2021.

## 1.4 Bilan chiffré

### 1.4.1 Nombre de ménages accompagnés



#### Remarques :

Légère augmentation du nombre de ménages en 2021 : 58 contre 54 suivis en 2020.

Le nombre de suivis en terme de charge de travail se calcule mensuellement en Unité Valeur (UV) : 1,3 UV par accompagnement (sauf les Bilans diagnostic qui correspondent à 1,5 UV).

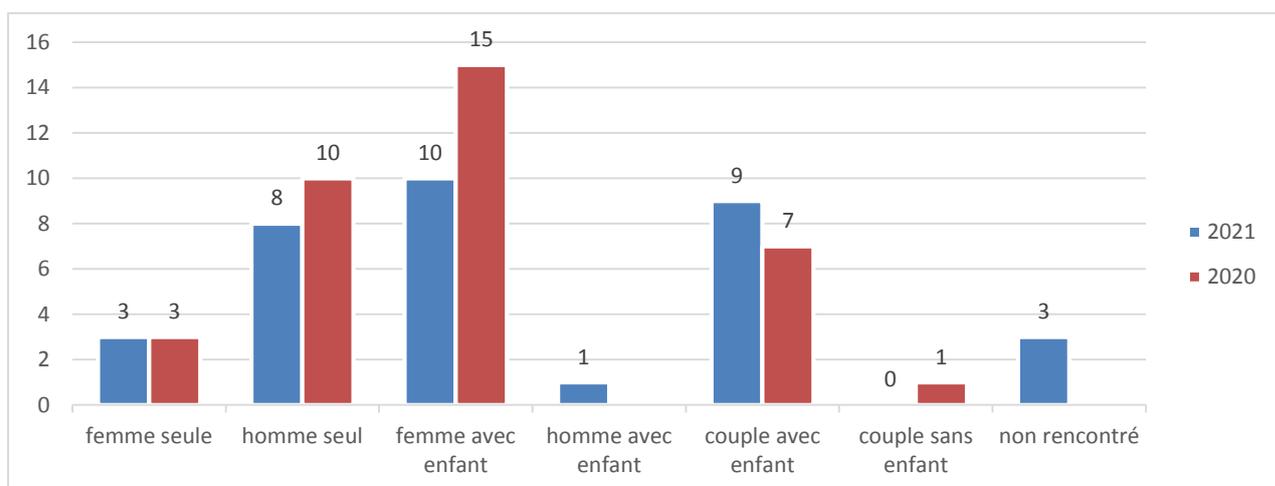
#### **Pour l'année 2021, la moyenne mensuelle des UV s'élève à 36,5UV**

La moyenne annuelle 2021 des UV correspond approximativement à l'objectif de la convention avec le FSL, soit 37,5 UV/mois.

L'équilibre de la charge de travail est nécessaire pour mener une action tangible sur l'autonomisation des personnes et permettre des effets durables de l'accompagnement.

Une disponibilité pour des temps de formation/information (budget, précarité énergétique, évolution de dispositifs...) et pour les échanges partenariaux demeurent indispensables.

## 1.4.2 Composition familiale des mesures débutées en 2021



Remarques :

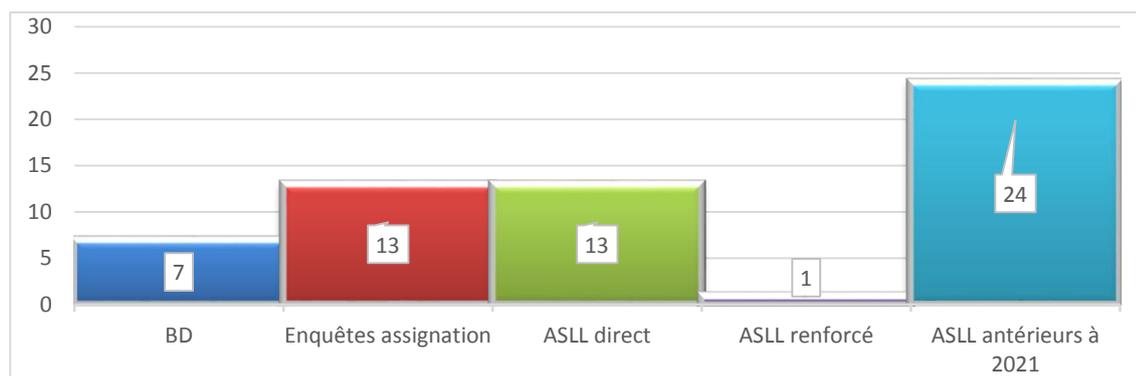
- Le public majoritaire demeure celui des femmes seules avec enfants.
- De la même manière, les ménages avec enfant continuent de représenter plus de la moitié du public rencontré : 61 % en 2020 et 58,5 % en 2021).
- Dans cette catégorie de ménages avec enfants, la typologie de couple avec enfants en représente quasiment la moitié contre un 1/3 en 2020.
- Dans la catégorie des couples avec enfants, un tiers concerne des « enfants » adultes (pas de projet de décohabitation énoncé).
- Notre intervention auprès des ménages avec enfant(s) nécessite une vigilance particulière dans le cadre des mesures d'assignation/expulsion, ainsi qu'un partenariat plus intense avec la polyvalence de secteur dans le cadre de la protection de l'enfance, et/ou avec l'UDAF.

## 1.4.3 Résultat des rendez-vous programmés sur l'EMS

Résultat des Visites à Domicile 2021				
	Programmées	Effectives	Non abouties	Annulées ou reportées
TOTAL	127	95	9	23
%	100%	75 %	7%	18 %
Résultat des Visites bureau 2021				
	Programmées	Effectives	non abouties	Annulées ou reportées
TOTAL	90	57	15	18
%	100%	63%	17 %	20 %

Reprise quasi normale des visites à domicile en 2021 avec toutefois des reports fréquents de RDV liés à la situation sanitaire.

#### 1.4.4 Mesures déléguées



58 mesures dont 34 nouvelles mesures. 24 mesures ont débuté avant 2021 soit 41.5%.

Constats sur les mesures majoritairement représentées en 2021 :

- Autant d'ASLL directs (38%) que d'enquêtes assignation (38%)
- ASLL « direct : 38 % contre 50 % en 2020
- 9 mesures demandées par les services CHRS et RSA d'Entraide le Relais déléguées
- 8 enquêtes assignation sur 13 sont suivies d'un ASLL, soit 62 %. Cette tendance s'est largement inversée par rapport aux années précédentes. Pour ces 8 ASLL, il y a un axe de travail vers un relogement (pas de maintien).

L'ASLL permet dans certains cas une veille et un accompagnement « léger » afin de vérifier que l'installation dans le nouveau logement se déroule au mieux, et dans d'autres situations, l'ASLL est la poursuite du travail engagé par les collègues du CHRS ou du Service RSA. La passation de relais s'avère parfois délicate car certaines familles escomptent le même investissement et la même présence qu'en CHRS, en particulier pour certaines familles qui restent en demande d'un accompagnement plus poussé. Dans ce cas, un accompagnement global est alors encore nécessaire et implique la mise en place d'un travail partenarial, ainsi qu'une durée d'ASLL arrivant parfois à son maximum, voire au-delà des 18 mois (exceptions). A l'inverse, il est parfois surprenant de constater, qu'en situation réelle de logement (statut de locataire), la situation d'autonomie s'améliore rapidement. Les comportements des personnes varient lorsqu'elles accèdent à leur « autonomie ».

#### 1.4.5 Durée moyenne des ASLL terminés en 2021

	Durée moyenne en mois des ASLL terminés
2019	<b>7,7 mois</b>
2020	<b>8,7 mois</b>
<b>2021</b>	<b>13 mois</b>

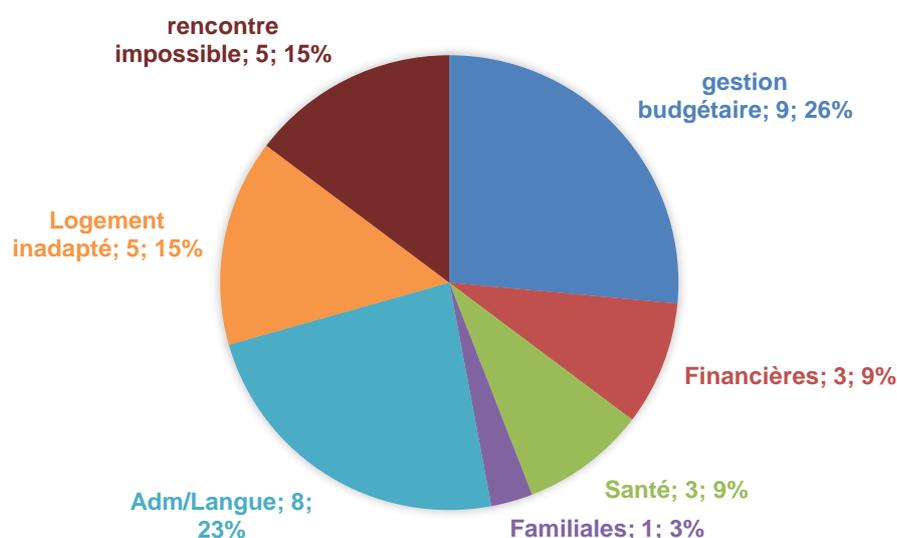
Augmentation progressive de la durée moyenne des ASLL sur les 3 dernières années.

2 mesures ASLL supérieures à 18 mois.

Les mesures les plus longues étaient liées à des besoins de relogement, notamment l'attente d'un relogement en interne dans le parc social. Par exemple, une mesure d'ASLL a duré 24 mois car la famille était dans un logement HLM devenu trop cher suite à une modification de la composition familiale et une augmentation du loyer suite à des travaux de rénovation dans l'immeuble. Un compte locatif sans dette était demandé par les bailleurs sociaux pour favoriser le relogement or chaque année, un rappel de charges débiteurs venaient créer une nouvelle dette. La famille était, d'autre part, en demande d'un seul quartier dont elle était originaire (Neuhof).

Pour un autre accompagnement, il s'agissait d'une personne âgée en procédure d'expulsion, avec instauration d'une mesure de protection en cours de mesure. Le relogement en parc social (important partenariat avec le Service Habitat de l'EMS, dans le cadre d'un PPEMS) a nécessité une prolongation de l'ASLL à titre exceptionnel dans l'objectif de sécuriser cet accès, en lien avec la mandataire judiciaire.

#### Origine des principales difficultés locatives et/ou énergétiques pour les nouvelles mesures 2021



Le choix de la problématique principale est subjectif (selon l'évaluation du travailleur social), les problématiques énoncées n'étant jamais isolées. La situation est donc appréciée de manière globale. Certaines difficultés sont conjoncturelles ou circonstanciées (perte d'emploi, logement devenu inadapté, veuvage...), d'autres sont ancrées dans un fonctionnement qu'il s'agit alors de comprendre.

Cette compréhension implique une dynamique d'écoute, d'observation et d'analyse des fonctionnements/comportements, impactant de près ou de loin les difficultés repérées. L'objectif visé est de proposer des pistes d'amélioration/changements qui soient acceptés par les ménages.

Les problématiques liées à la langue et les difficultés budgétaires demeurent majoritaires.

Nous sommes parfois amenées à chercher des aides pour les déménagements ou pour des menus travaux locatifs (ménages avec peu de réseau personnel et/ou de ressources financières), alors que les solutions non onéreuses sont quasi inexistantes dans ce domaine.

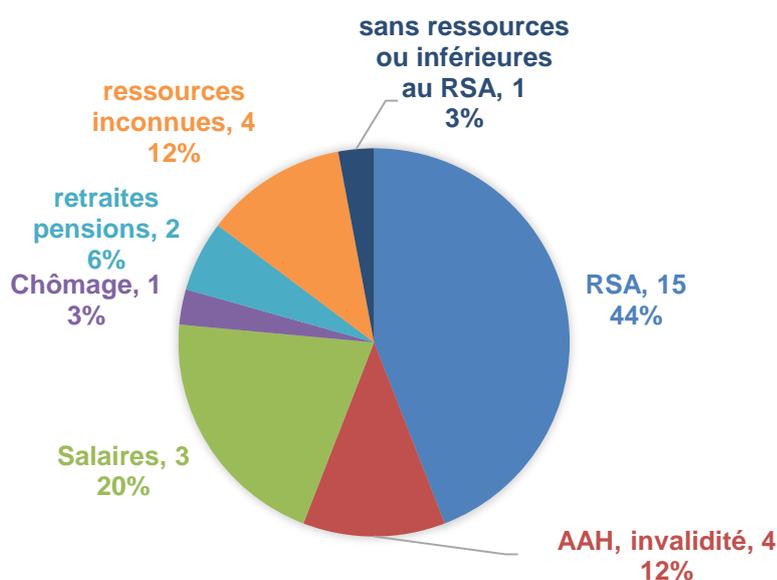
#### Autres constats :

- 5 ménages ont été confrontés à la présence de punaises de lit dans leur logement, ce qui a nécessité un suivi des protocoles de traitement (préparation du logement, liens avec les bailleurs et sociétés de désinfection, aides au changement de mobilier si nécessaire, gestion du stress des familles et de nous-mêmes...).

Il s'agit d'un travail conséquent auprès des ménages.

- Le suivi des réparations locatives, à la charge du bailleur, continue d'être difficile, en particulier pour les personnes ne maîtrisant pas la langue française (travail de médiation, de relances...).

#### **1.4.6 Les ressources (nouvelles mesures 2021)**



Les BRSA (15 ménages) représentent la majorité du public accompagné. Leur proportion a augmenté, soit 44 % contre 27 % en 2020.

Les foyers dont les ressources principales sont des salaires ne représentent que 20 % (3 ménages). Il s'agit dans la plupart des cas de faibles salaires, issus de contrats aidés, intérim ou SMIC.

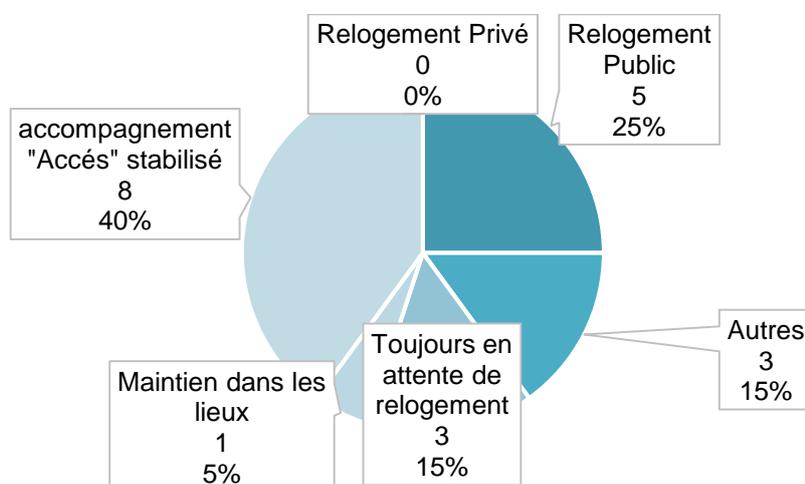
Néanmoins, nous avons vu apparaître en fin d'année des personnes dont le niveau de ressources antérieur était relativement élevé mais ayant chuté suite à des difficultés liées à la crise sanitaire : 3 situations de faillite d'entreprise, générant une procédure d'expulsion locative.

Certains revenus mensuels proviennent de plusieurs sources : cela complexifie l'ensemble des démarches administratives (Déclaration trimestrielles RSA / RSA activité, actualisation mensuelle à Pôle emploi, actualisation de situation à la CAF, actualisation de la demande de logement social...).

Suite à la réforme du calcul des Aides au Logement, il apparaît que les droits peuvent être fluctuants tous les trimestres et entraîner des difficultés d'anticipation dans la gestion des dépenses de loyers et du budget en général. Il est désormais nécessaire de conseiller les locataires sur le mode de paiement des loyers le plus opportun en fonction de leur situation et autonomie (prélèvements et virements ne sont pas toujours adaptés, voire risqués).

Certaines personnes continuent de vouloir régler leur loyer en espèces. Il est important que cette modalité de paiement demeure (chez certains bailleurs, ce n'est plus possible), en particulier pour les foyers touchés par « l'illectronisme » (illettrisme numérique).

#### 1.4.7 Situation locative en fin d'ASLL



La demande d'attribution de l'ACD ne pouvant être sollicitée pour des ménages locataires en parc social, les relogements s'avèrent de ce fait plus longs et plus compliqués à mettre en œuvre que pour les ménages logés en parc privés.

Sur les 5 relogements aboutis, 4 ménages venaient du parc privé et 1 du parc public.

Les origines des demandes de mutation au sein du parc public peuvent être diverses :

- Raisons de santé entraînant une inadaptation du logement (ex : sans ascenseur)
- Changement de composition familiale (décohabitation, séparation, naissances...)
- Logement devenu trop cher (augmentation des charges locatives, augmentation des loyers liés à la réfection des immeubles...)
- Baisse durable des ressources impactant le taux d'effort des loyers.

Le partenariat avec les bailleurs sociaux nous apparaît primordial. Pourtant, nous ne pouvons constater aucune amélioration à ce sujet dans le cadre des appuis au relogement. Nous avons, en effet noté une dégradation ces dernières années : filtre du standard ne permettant que rarement l'accès à un gestionnaire, peu de coordonnées de contacts directs, système de scoring resté peu clair. Nous saluons néanmoins la bonne collaboration possible avec OPHEA.

La réactualisation régulière des demandes de logement social représente un travail important, d'autant que certains ménages restent en difficultés pour effectuer cette démarche par eux-mêmes et de façon rigoureuse. Les nouveaux formulaires de demande de logements sociaux en ligne ont entraîné quelques complications : ajout du Numéro de sécurité social obligatoire, menus déroulants incomplets, incompatibilité avec certains moteurs de recherche...

Nous accueillons avec « soulagement » les différents services d'aide aux démarches numériques qui se sont développés sur les différents secteurs. Néanmoins, leur repérage et utilisation ne sont pas encore complètement efficaces pour de nombreux ménages.

#### **Les relogements aboutis :**

Les recherches en parc privé sont peu exploitées, en raison de dispositifs de cautionnement complexes (VISALE) ou incompatibles (FSL). Une piste de partenariat serait souhaitable pour accéder aux offres de logements intermédiaires ou non conventionnés des bailleurs sociaux (loyers adaptés pour les ménages accompagnés). Seul le site BIENVEO propose quelques offres mais souvent en colocation ou chers.

## 1.5 Conclusions et perspectives

L'instauration d'une relation de confiance entre les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées est le premier enjeu de l'accompagnement social mené dans le cadre de notre travail. C'est un préalable à l'élaboration conjointe des objectifs de l'accompagnement ainsi qu'à la bonne marche de ce travail commun mené avec les familles.

Nous constatons que les propriétaires « espèrent » beaucoup de notre intervention, ne parvenant parfois pas ou plus à obtenir d'échanges constructifs avec leurs locataires ou étant limités face aux situations difficiles (accident de la vie) rencontrées par leurs locataires.

Par ailleurs, notre travail prend tout son sens lorsque la situation des ménages est **appréhendée dans son ensemble**, avec ses diverses problématiques et en collaboration avec d'autres partenaires.

Notre mandat ASLL vise ainsi la stabilisation des situations locatives : relogement ou maintien dans les lieux ; acquisition d'une autonomie suffisante pour les locataires entrant dans un logement ou confrontés à des difficultés budgétaires et/ou administratives.

Nous disposons de différents « outils » pour mener à bien notre travail,

- accompagnement à la gestion budgétaire
- médiation avec les bailleurs
- conseils et accompagnement dans les démarches nécessaires à l'évolution de la situation locative...

La sensibilisation aux façons « d'habiter » et de vivre dans un logement (économie d'énergie, entretien du logement, respect des règles de la vie en collectivité, du voisinage, connaissance de l'environnement social et culturel de proximité...) est rendue possible grâce aux visites à domicile.



association  
"entraide  
Le Relais"

# Accompagnement Social Lié au Logement - FSL

20 rue de la Montagne Verte

67200 Strasbourg

Tel : **03 88 10 59 14**

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

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

TERRITOIRE HORS EUROMETROPOLE

« 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>L'ASLL sur le territoire hors Eurométropole .....</b>	<b>1</b>
1.1	Rappel des objectifs.....	1
1.2	Les moyens .....	1
1.2.1	L'équipe .....	1
1.2.2	Lieux d'intervention .....	1
1.3	Les actions menées .....	2
1.3.1	Bilan chiffré, le nombre de mesures .....	2
1.3.2	Composition familiale .....	3
1.3.3	Réalisation des visites.....	4
1.3.4	Mesures déléguées .....	4
1.3.5	Durée moyenne en mois des ASLL terminés en 2021 .....	6
1.3.6	Origine des principales difficultés locatives et/ou énergétiques en 2021.....	7
1.3.7	Ressources des foyers.....	8
1.3.8	Ressources des ménages/ Statut logement au début de l'ASLL ?.....	8
1.3.9	Synthèse d'un accompagnement .....	10
1.3.10	L'adaptation aux changements de fonctionnements du bailleur social du secteur Nord.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
1.4	Conclusions et perspectives .....	12

# **1 L'ASLL sur le territoire hors Eurométropole**

## **1.1 Rappel des objectifs**

Les missions du service d'accompagnement social lié au logement s'inscrivent dans les missions globales du Fond de Solidarité Logement (FSL), créé le 31 mai 1990 (loi Besson) et appuyé par la loi relative à la lutte contre les exclusions de 1998 visant la mise en œuvre du droit au logement.

L'accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) et les aides financières accordées par le FSL sont destinés à aider les ménages en grande difficulté à se maintenir dans leur logement, à accéder à un logement ou à réaliser une enquête sociale sollicitée par la CAF en cas d'impayés locatifs. Cette dernière mesure permet de rencontrer des personnes ou familles qui sont majoritairement inconnues des services sociaux et souvent mal logées. Ainsi, cette intervention se veut préventive. L'adhésion des personnes et leur volonté à améliorer leur situation est la base d'un ASLL, quelles que soient les mesures déléguées par les instances décisionnelles du FSL.

Les mesures d'accompagnement social lié au logement peuvent être sollicitées sur demande de travailleurs sociaux, bailleurs privés ou publics, ou encore faire suite à des enquêtes demandées par le tribunal ou la CAF.

### **Les missions consistent principalement en :**

- Une aide à la résolution de problématiques locatives, budgétaires et énergétiques (surcoût, surconsommation)
- Une sensibilisation à l'entretien et la bonne utilisation du logement, l'autonomie des personnes suivies étant toujours visée.

Un important travail d'écoute et de médiation entre la famille et les bailleurs est à noter : il peut garantir une bonne intégration ou un maintien des ménages dans leur logement (prévention des expulsions locatives) ou encore un relogement adapté.

## **1.2 Les moyens**

### **1.2.1 L'équipe**

0,80 ETP : Ludivine BONAMY, Conseillère en économie sociale et familiale.

### **1.2.2 Lieux d'intervention**

1. UTAMS (Unité Territoriale d'Action Médico-Sociale) WISSEMBOURG
2. UTAMS HAGUENAU

3. EUROMETROPOLE (à titre exceptionnel). L'accompagnement social lié au logement de deux familles a été prolongé sur l'EMS suite à l'attribution d'un logement social avant transmission aux collègues intervenant sur ce secteur.

L'association intervient sur l'UTAMS « SAUER-LAUTER » (arrondissement de WISSEMBOURG) et sur l'UTAMS « HAGUENAU ». L'optimisation des nombreux déplacements est le souci majeur de l'organisation du travail.

Pour rappel :

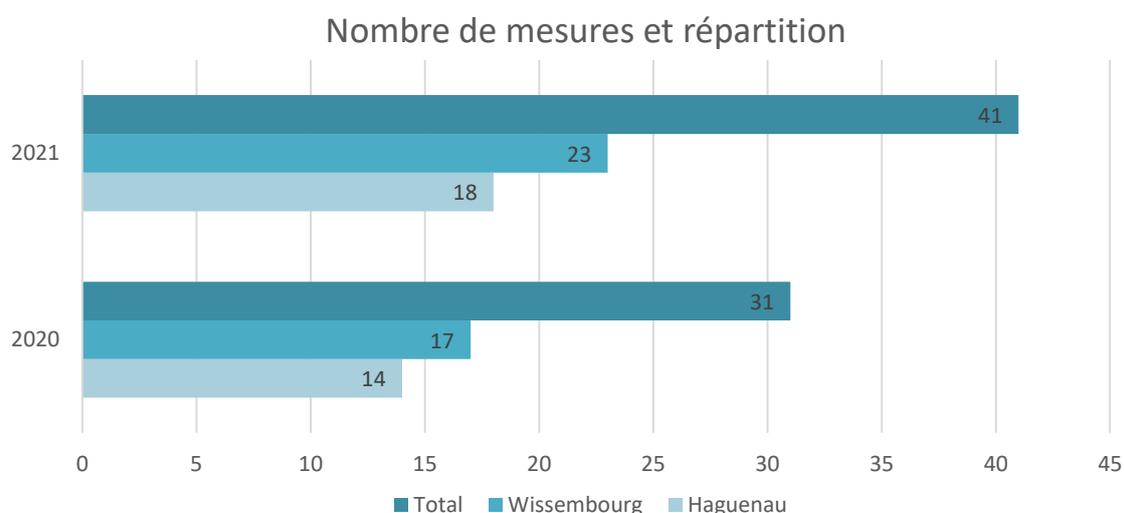
**2020** : 4552 km, le nombre de kms est encore en légère baisse, ce qui s'explique par les périodes de confinement de l'année 2020 et la baisse permanente de mesures.

**2021** : 7593 kms. Augmentation de 60% par rapport à l'année précédente. La crise sanitaire n'a plus eu d'impacts sur la fréquence et la réalisation de visite à domicile. Le nombre de mesures, après plusieurs années de baisses est redevenu à la normale. De plus en plus de ménages sollicitent un accompagnement dans les démarches en lien avec leur situation locative.

### 1.3 Les actions menées

Nous avons accompagné 41 ménages dans le cadre du logement sur le secteur Nord-Est du Bas-Rhin, ce qui représente une augmentation de plus de 30% par rapport à l'année précédente.

#### 1.3.1 Bilan chiffré, le nombre de mesures

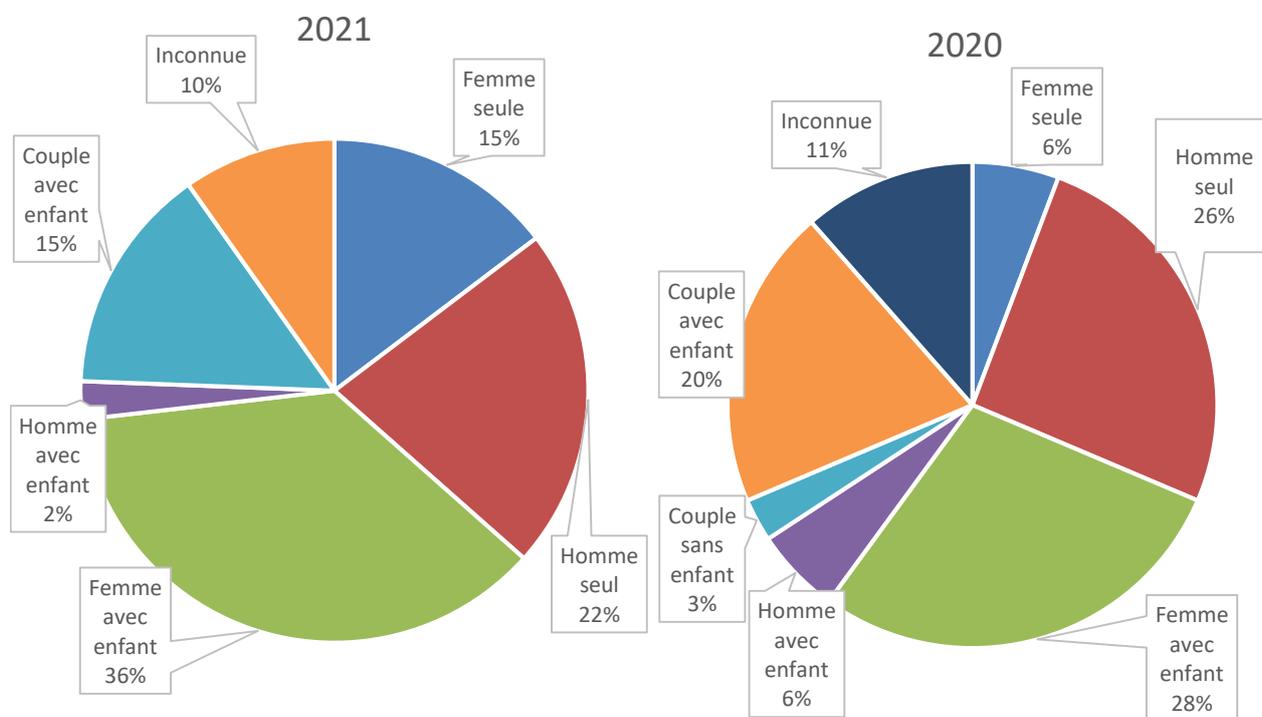


Pour l'année 2021, nous comptabilisons 41 mesures d'accompagnements. Ces chiffres représentent la globalité des mesures sur l'ensemble du territoire Nord Alsace, avec toujours une majorité de mesures pour le secteur de Wissembourg (23) contre celui de Haguenau (18).

Pour la suite de ce rapport, nous confondrons les résultats de ces 2 territoires pour renseigner les données.

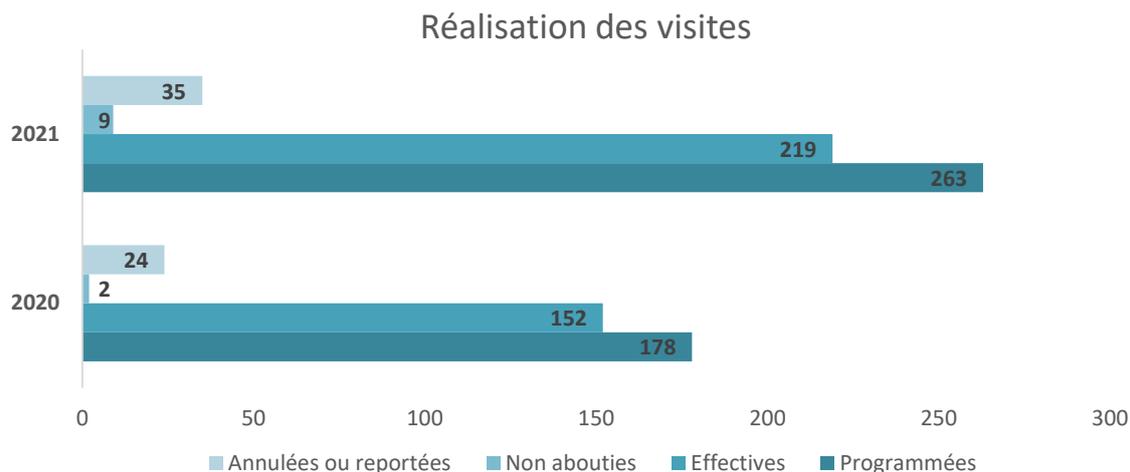
Parmi ces délégations, 5 mesures n'ont pu aboutir à des rencontres par refus des personnes ou du fait de changements de situation. Cependant pour la suite de ce rapport, nous mentionnerons ces éléments avec l'intitulé « inconnu ». Effectivement, même si les mesures n'ont pas donné suite, ces délégations ont malgré tout justifié d'un temps de travail spécifique : bilans rédigés, temps rencontres proposés non réalisés, envoi de courriers, appels et messages téléphoniques...

### 1.3.2 Composition familiale



Nous observons que les femmes avec enfants restent le principal public accompagné, suivi par les hommes seuls. Ces deux compositions familiales représentent 58% des ménages accompagnés.

### 1.3.3 Réalisation des visites



La reprise du nombre de visite est nette. Elle corrèle avec l'augmentation du nombre de mesures, suite à la fin des confinements qui avaient gelé le système administratif et les repérages de terrain des travailleurs sociaux orienteurs.

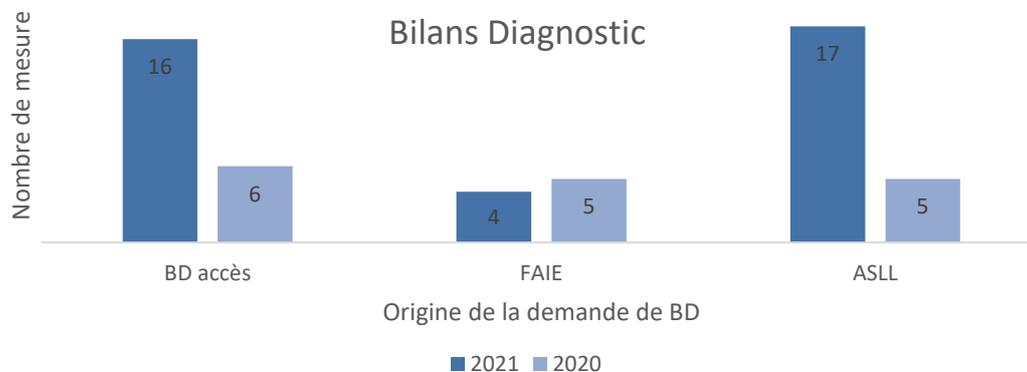
Les visites à domicile sont une composante essentielle de notre travail. Nous effectuons en moyenne une visite mensuelle par ménage. Elles nous permettent de mieux appréhender la situation globale des locataires, d'observer et effectuer les constats nécessaires pour l'état du logement, de travailler avec les personnes sur les gestes essentiels pour favoriser les économies d'énergies.

### 1.3.4 Mesures déléguées

Les mesures sont soit un bilan diagnostic, une enquête ou une mesure d'accompagnement immédiate.

Dans chacune d'entre elles, nous observons encore des sous-catégories :

#### **BILANS DIAGNOSTIC**



Les bilans diagnostics sont délégués pour une période de 6 semaines environ par la commission du FSL afin de faire une évaluation de la situation du ménage au regard de sa situation locative et financière. En réalisant 1 à 2 visites à domicile, en contact avec propriétaire et travailleur social instructeur de la demande, nous sommes en capacité de rédiger un bilan diagnostic de la situation. Celui-ci peut aboutir à la mise en place d'un accompagnement lié au logement, type ASLL, pour une période de six mois renouvelable. L'adhésion des personnes est requise et est primordiale pour contractualiser notre travail et construire un projet adapté aux besoins de chaque situation. Les deux premières rencontres effectuées au domicile des locataires permettent d'évaluer quelque peu ce degré d'adhésion des familles.

Toutes origines confondues, on observe une augmentation de 30% des délégations de bilans par rapport à 2020. La majorité d'entre eux (BD ASLL) sont initiés par le repérage des travailleurs sociaux de terrain qui interpellent la commission FSL pour la mise en place de ce BD.

Cet élément nous fait prendre conscience que le travail partenarial est primordial pour le repérage et la prévention des situations précaires et des situations en difficulté locative, en amont d'une procédure d'expulsion. Cette augmentation peut aussi s'expliquer par l'augmentation des difficultés financières engendrée par la crise sanitaire.

Nous observons que les BD ASLL à valeur préventive sont nettement plus sollicités sur le secteur de Wissembourg, où le travail partenarial est plus développé.

Les BD accès démontrent un besoin important des familles à vouloir être accompagnées dans les démarches d'entrée dans le logement. Un grand nombre de mesure d'accompagnement ont un objectif de sécurisation pour ce nouvel accès au logement. Les démarches administratives restent souvent un réel frein pour certaines populations avec la barrière de la langue ou plus récemment la barrière numérique. L'accompagnement social lié au logement rentre parfois dans une dimension pédagogique pour un apprentissage des démarches essentielles dématérialisées : DTR à la CAF, demande de logement en ligne, ouverture de compteurs électricité, déclarations de ressources... Le territoire rural reste dépourvu d'organismes public disponibles et accessibles pour ce type de démarches, pourtant essentielles au maintien des ressources des personnes accompagnées et donc à la sécurisation de leur situation.

### **ENQUETE ASSIGNATION**

Une seule enquête assignation nous a été déléguée en 2021.

Le gel des procédures d'expulsions jusqu'au 1er juin 2021 peut expliquer ces chiffres, même si le nombre de sollicitations a toujours été très faible. De plus, sur le secteur nord alsace, ce sont souvent les travailleurs sociaux logement des unités territoriales qui exercent les enquêtes assignation.

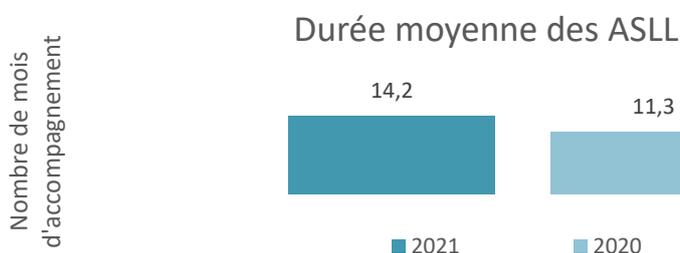
## MESURES D'ASLL DIRECT



Peu de mesures d'ASLL directes sont sollicitées par le travailleur social. Effectivement, elles suscitent l'adhésion du foyer et une relation de confiance, qui semble difficile à accorder à un tiers interlocuteur.

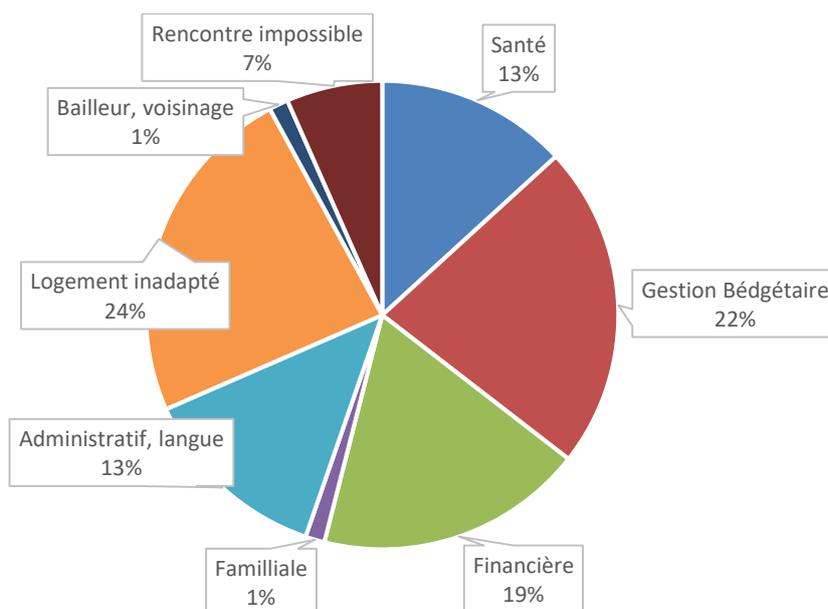
Il en est de même pour la mesure d'ASLL renforcée. Cependant, à l'issue de 2 bilans diagnostic, des mesures renforcées ont été justifiées et accordées, afin de pouvoir avoir la possibilité d'accompagner de manière plus soutenue les ménages en question. Dans ces situations, il est convenu d'intervenir à raison de 2 visites à domicile par mois.

### 1.3.5 Durée moyenne en mois des ASLL terminés en 2021



La durée d'accompagnement est donc sensiblement plus longue. Elle peut être mise en corrélation avec les délais de relogement car un nombre très faible a été réalisé en 2021. Le bailleur principal du secteur a suspendu de nombreuses commissions d'accès au logement en raison de changements politiques internes. Des logements vacants restent inoccupés et des ménages en situation précaire restent en attente, malgré des dossiers HLM complets et à jour.

### 1.3.6 Origine des principales difficultés locatives et/ou énergétiques en 2021



La première observation est de souligner que les ménages accompagnés sont très souvent sujet à plusieurs difficultés associées.

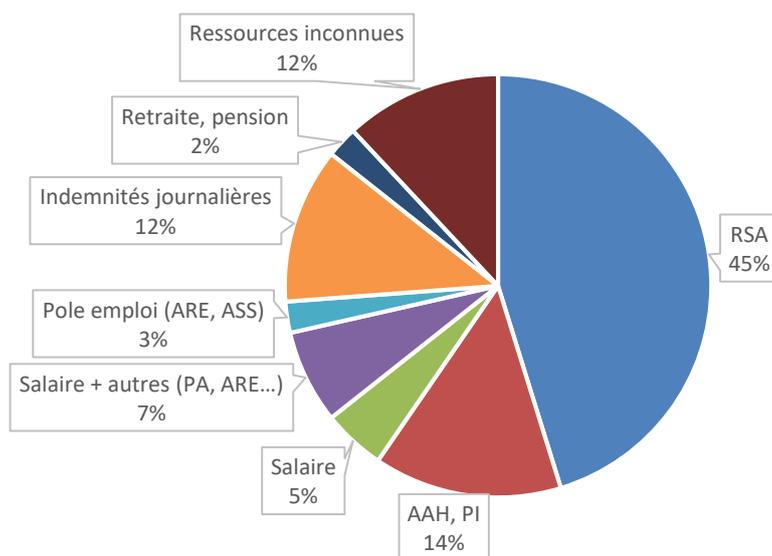
En tête des problématiques repérées, un logement inadapté. Ce sont principalement des compositions familiales inadéquates par rapport à la taille du logement qui le justifient, suite, par exemple à l'arrivée d'un nouvel enfant ou au contraire au départ d'un d'entre eux ou en cas de séparation... C'est également dans cette catégorie qu'apparaissent les personnes locataires d'un logement non conforme, insalubre ou celles qui se retrouvent hébergées suite à un accident de la vie.

En cumulant les problématiques de gestion budgétaire et celles financières (rupture et/ou baisse de ressources), nous faisons ressortir 40% des ménages accompagnés. Ces difficultés peuvent parfois être associées aux problématiques de langues qui engendrent des soucis de compréhension et de réalisation dans les démarches administratives, qui influent ensuite sur les ressources à percevoir et/ ou les charges à devoir. Dans le travail autour de la gestion budgétaire, la remise en question d'un fonctionnement est toujours délicate à appréhender avec les familles, elle nécessite un travail d'accompagnement au long cours. C'est à travers la relation de confiance qu'il est possible de travailler en profondeur et parfois même d'aboutir à la mise en place d'un mandat de gestion pour une personne particulièrement vulnérable.

En ce qui concerne la baisse de ressources, elle est souvent liée à une problématique de santé, qui par effet collatéral impacte le budget du foyer et la difficulté à assurer le paiement du loyer et/ou des charges. La mise en place d'un accompagnement social lié au logement va permettre d'accompagner le public à la recherche de solutions dans la visée d'un maintien dans le logement ou au contraire travailler un projet de relogement, notamment si le logement est également devenu inadapté.

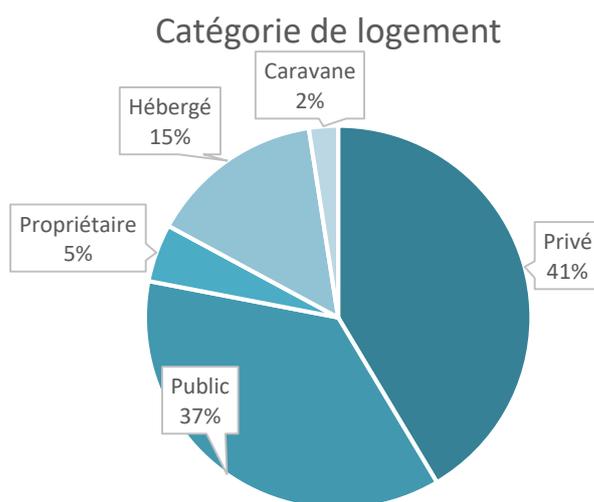
En conclusion, nous ne pouvons que relever que les diverses problématiques sont indissociables. Ce travail d'accompagnement pluriel ne peut se faire sans le réseau partenarial de secteur avec les unités territoriales, les CCAS, les épiceries sociales, les associations, les bailleurs, etc.

### 1.3.7 Ressources des foyers



Tout public confondu accompagné, 76% sont sans activité et seuls 12% d'entre eux travaillent.

### 1.3.8 Statut logement au début de l'ASLL



17% des ménages accompagnés en 2021 sont des personnes hébergées ou vivant en caravane. Cette caractéristique est complètement inédite. Le travail d'accompagnement social lié au logement

étant axé sur les publics en capacité de vivre dans un logement autonome, il est parfois difficile d'évaluer cette donnée avec un public hébergé ou vivant dans une caravane.

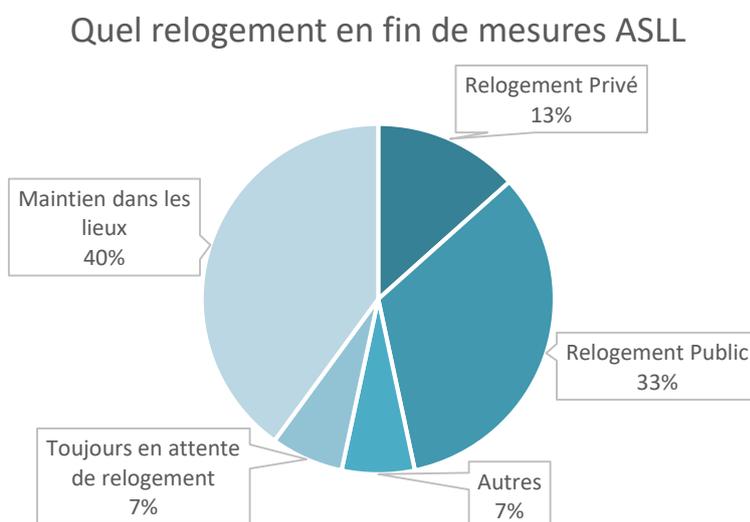
En définitive, en début de mesure, les familles sont toujours principalement locataires dans le parc privé. L'orientation vers un ASLL se justifie souvent pour le relogement en raison de des caractéristiques suivantes :

- Inadéquation entre loyers/charges et ressources du foyer
- Inadaptation du logement en raison de la composition familiale ou problèmes de santé
- Logement énergivore
- Logement insalubre
- Procédures d'expulsion

3 situations sur 41 correspondent à des accompagnements où une procédure d'expulsion avait été engagée.

23 ménages ont nécessité un travail d'accompagnement au relogement pendant l'année 2021, en cumulant les nouvelles mesures de l'année avec celles déjà entamées en 2020. Dans ces situations, une demande de logement social est déposée et/ou mise à jour afin de pouvoir travailler par la suite en direct avec les partenaires locaux bailleurs sociaux.

12 d'entre eux ont bénéficié d'une demande prioritaire avec un dossier Accord Collectif Départemental qui a pu être déposé, instruit et validé en raison de l'une des caractéristiques de situation citées ci-dessus.



En fin d'année 2021, 7 de ces ménages ont pu être relogés au cours de l'année : 2 auprès d'un bailleur privé, 5 auprès d'un bailleur social et enfin 1 personne a souhaité retourner vers un hébergement précaire (hébergement chez des tiers)

Nous avons mis fin à 14 mesures pour l'année 2021 car le relogement a pu aboutir, après la sécurisation des premiers mois d'installation ou en ayant effectué une passation de relais vers le nouveau secteur.

### **1.3.9 Synthèse d'un accompagnement**

Monsieur O est un homme de 60 ans et intérimaire en tant que chaudronnier. Il était en arrêt de travail depuis 3 années lorsque nous l'avons rencontré la 1<sup>ère</sup> fois, dans le cadre d'une orientation pour un bilan diagnostic en septembre 2020. Il venait de subir une 3<sup>ème</sup> opération du dos en un an. M O était à bout, plié de douleurs, agressif et restait dans l'angoisse ne plus pouvoir marcher. Sa situation locative et financière expliquait également l'état de M O.

Il était occupant sans droit ni titre d'une maison alsacienne depuis 3 ans ½ ans, soit 6 mois avant la survenue de son accident de travail. Pour l'accès à ce logement, il avait été convenu avec le propriétaire que M. O ne paierait pas de loyer en échange de faire les travaux de rénovation de cette maison. Cet arrangement est donc devenu caduque lorsque M O a été victime de son accident, les problèmes de santé l'invalidant totalement. Depuis, il expliquait avoir des conflits très importants avec son propriétaire qui le sommait de partir au plus vite. Afin de le faire quitter les lieux, il pouvait même lui couper l'électricité de la maison, ce qui mettait en grande difficulté M O qui se retrouvait avec ses problèmes de santé physique. Ces agissements ne faisaient qu'envenimer davantage les relations très tendues où aucune communication n'était déjà plus possible.

Avec cette situation de tension très forte et un logement devenu inadapté aux problèmes de santé de Monsieur, il était évident qu'un accompagnement au relogement pouvait s'enclencher.

Cependant, nous avons rapidement pris conscience que l'ampleur de l'accompagnement serait plus grand et plus global, Monsieur O mentionnant avoir plus de 20 000€ de dettes et ne pas avoir fait de déclarations de ressources depuis plus de 3 ans. Dans ces conditions, avec les difficultés, la confusion et le manque d'autonomie de M O, nous avons sollicité un accompagnement social lié au logement de type renforcé.

A raison de deux rencontres par mois, nous sommes intervenus sur des plages horaires de 2 à 3 heures afin de mettre en ordre les papiers accumulés ces dernières années, non classés et non triés. Nous avons dû prendre contact avec les différents organismes : sécurité sociale, caisse complémentaire, impôts, banque... pour mettre à jour la situation administrative de Monsieur auprès de chacun. Ce fastidieux travail nous a permis de pouvoir déposer les déclarations de ressources des deux dernières années manquantes et enclencher la régularisation de M O auprès du service des impôts. Ce tri a eu un double intérêt, il a permis de récupérer les documents nécessaires à l'état des lieux financier de l'endettement de M. O.

Le constat était alors sans équivoque et malgré les réticences à constituer un dossier de surendettement, la réflexion menée pendant ce travail commun a permis à M O de prendre conscience de l'intérêt de déposer un dossier de surendettement à la Banque de France, effectué

en mai 2021. Toutes ces démarches étaient essentielles et primaires dans le projet de relogement de M.O. En effet, percevant des indemnités journalières d'un montant de +1500€ et malgré l'absence de loyer, M O n'arrivait pas à gérer ses dépenses, subissant fréquemment des oppositions de tiers détenteurs sur son compte bancaire ou directement à la source de ses revenus, en lien avec les diverses dettes constituées. Il n'avait alors aucune lisibilité sur son budget et aucune régularité dans le versement et le montant de ses ressources.

Dans la perspective d'accès à un logement, il était inenvisageable de soutenir un dossier de demande de logement où le futur locataire ne pourrait pas payer son loyer. Nous avons cependant constitué un dossier d'une demande de logement social afin d'entamer les démarches concrètes du relogement, dès réception des avis d'impositions sollicités par notre travail précédent.

Les 6 premiers mois d'accompagnement de M O ont été intenses et fastidieux dans la réalisation des démarches car M était souvent psychologiquement et physiquement affaibli. Ses douleurs, le relationnel agressif avec le propriétaire et les huissiers, le rendaient particulièrement virulent et non constructif dans le travail que nous nous étions fixés. Chaque entretien étaient sources d'échanges et d'argumentations.

Ensuite, en juin 2021, M O a obtenu la recevabilité de la banque de France. Ainsi, tous les prélèvements ont été suspendus le temps de l'instruction de son dossier, il retrouvait alors la jouissance de ses ressources et pouvait commencer à gérer ses dépenses, sans risque et angoisse d'être prélevé d'un dû. L'objectif était alors de constituer une somme d'argent disponible en vue d'un relogement avec le paiement d'un dépôt de garantie, loyer et frais d'agence...

M O dans un premier temps ne prévoyait qu'un relogement vers le parc privé. Il avait de très mauvais et nombreux préjugés sur les logements sociaux et ses critères de relogement étaient légèrement en décalage avec la réalité du terrain et ses capacités financières. Nous l'avons ainsi accompagné dans sa réflexion afin d'envisager toutes les possibilités de relogement, celui-ci devenant de plus en plus pressant. M O craignait qu'à la fin de la trêve hivernale, son propriétaire fasse le nécessaire pour l'exclure, même si aucune procédure légale n'avait été enclenchée.

Dès avril 2021, M O a reçu son numéro unique de demandeur de logement. En lien avec le bailleur social du secteur, nous avons repéré des logements adaptés vacants pour permettre à M O de pouvoir déménager au plus vite. Tout pouvait s'actionner rapidement, mais par manque de candidats supplémentaires pour ces logements, le bailleur n'a pas organisé de commission. D'avril à août 2021, rien n'a pu se faire et ces logements sont restés vacants.

Dans l'attente de cette perspective, M O a repris ses recherches auprès des propriétaires privés. Apaisé par les démarches précédemment réalisées, M O observait sa situation sans confusion et avait repris la main sur ses démarches. C'est ainsi que M O a lui-même trouvé un logement adapté à l'ensemble de ses critères pour lequel il a réalisé l'intégralité des démarches, en total autonomie : contact avec l'agence, constitution du dossier, visite et signature des documents, recherche assurance, ouverture des compteurs, changement d'adresse...

L'accompagnement lui a alors été nécessaire pour du conseil et de la veille dans les démarches d'accès et d'installation dans ce logement. La mesure d'ASLL s'est alors terminée en octobre 2021 après 14 mois d'accompagnement. M O était grandement reconnaissant de travail réalisé et apaisé d'être dans son 'chez lui', qu'il a complètement investi et agréablement aménagé.

#### **1.4 Conclusions et perspectives**

Après trois années consécutives de baisses de mesures, nous pouvons relever une reprise conséquente pour le territoire Nord Alsace en 2021.

L'impact de la crise sanitaire est bien évidemment à prendre en compte dans cette observation. Le tissage du réseau partenarial formé maintenant depuis plusieurs années continue à se développer. En effet, les problématiques des ménages accompagnés étant souvent multiples, nous sommes amenés à rencontrer de nouveaux partenaires au gré de nouvelles situations. (ex : travailleur sociaux de la protection de l'enfance, d'établissements pour personnes handicapées, mandataires judiciaires). Ces rencontres favorisent la complémentarité de nos interventions et nos missions sont alors repérées et sollicitées face à d'autres situations sur le territoire pour la mise en œuvre d'accompagnements personnalisés adaptés.

Nous restons en difficulté face au travail de relogement avec le principal bailleur du secteur. L'observation de logements vacants est réelle, les échanges envisagés pour une communication partenariale en vue d'un travail constructif et efficient n'ont pu se mettre en place. Nous espérons pouvoir mettre en œuvre ce projet pour l'année à venir.

Depuis fin 2021, le déploiement d'un autre bailleur social sur le secteur permet d'espérer la création d'un nouveau travail partenarial efficient pour le relogement du public accompagné.

Un travail de réécriture du règlement intérieur du Fonds solidarité logement est en cours, nous pouvons espérer que l'accompagnement d'un 'public oublié' comme les personnes hébergées en milieu rural sera pris en considération pour la mise en place de mesure d'accompagnement social lié au logement en vue de leur relogement.



# Logements d'Insertion

20 rue de la Montagne Verte

67200 Strasbourg

Tel : 03 88 10 59 14

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

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

« 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

---

1	Rappel des objectifs .....	2
2	Réalisation .....	2
2.1	Nombre de ménages accompagnés .....	2
2.1.1	Composition familiale .....	2
2.1.2	Situation au regard de l'emploi et des ressources des ménages présents en 2021 .....	3
2.1.3	Orientation des ménages entrants en 2021 .....	4
2.1.4	Les trois sorties en 2021 .....	4
2.1.5	Durée moyenne d'occupation en logement d'insertion pour les ménages sortants.....	5
3	Observations et commentaires .....	5
3.1	Demande HLM et ACD.....	5
3.2	Intervention du FSL .....	6
3.3	La gestion technique des logements .....	6
3.4	Constats .....	7
3.4.1	Le cautionnement .....	7
3.4.2	Le réseau mobilisé.....	7
3.4.3	Les difficultés récurrentes .....	7
4	Conclusion et perspectives .....	8

# 1 Rappel des objectifs

L'objectif est de proposer à des familles en difficulté en raison de leurs fragilités sociales, économiques, locatives ou éducatives, un accompagnement social lié au logement temporaire dans un appartement, en tant qu'étape intermédiaire vers un logement autonome.

Les familles accueillies sont orientées par d'autres services de notre association (CHRS, Accueil de Jour, services RSA et FSL) ou des partenaires extérieurs. Elles ne nécessitent pas ou plus d'accompagnement « lourd » de type CHRS, mais un soutien pour l'accès à un logement autonome.

L'accompagnement social s'avèrera donc souple et adapté et devra permettre une sécurisation tant pour les futurs locataires que pour les propriétaires.

Le passage en Logement d'Insertion permet également à certaines familles ayant été expulsées d'assainir leur situation financière et locative avant d'être à nouveau locataires en titre dans le parc social ou privé.

## 2 Réalisation

### 2.1 Nombre de ménages accompagnés

12 ménages ont été accompagnés durant cette année 2021 dont 5 nouveaux entrants (3 en 2020). Les sous-locations se sont faites dans 9 logements d'insertion opérationnels tous les mois : 4 loués à OPHEA (Elsau), 1 à Habitation Moderne (Montagne Verte), 2 logements de la SCI Entraide le Relais (Cronenbourg et HautePierre) et 2 logements loués à des particuliers (Montagne Verte et Centre-Ville).

#### 2.1.1 Composition familiale

	Couples avec enfant(s)	Couples sans enfant	Hommes seuls	Femmes seules	Femme seule avec enfant(s)	Total
2021	5	1	4	1	1	12
2020	8	1	2	2	-	13

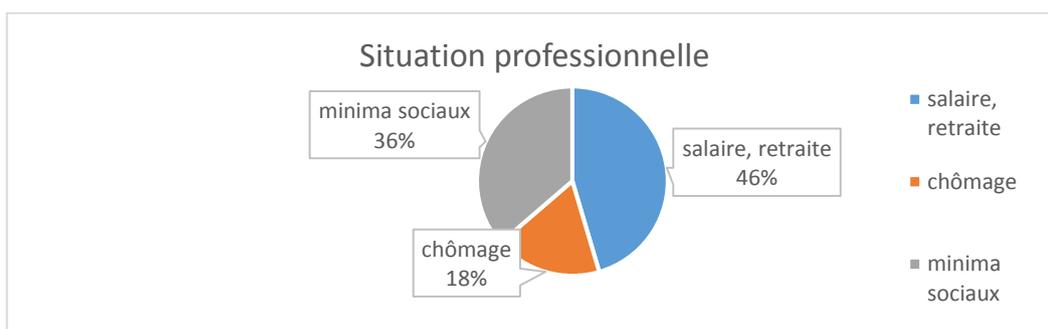
Bien qu'en baisse, les foyers avec enfants restent dominants. Ceci est notamment dû à la typologie des logements mis à disposition. Nous notons par ailleurs une hausse du nombre

d'hommes seuls. En effet alors qu'en 2020 les personnes seules étaient au même nombre mais réparties à égalité entre hommes et femmes, en 2021, il n'y a eu que des hommes seuls.

### 2.1.2 Situation au regard de l'emploi et des ressources des ménages présents en 2021

#### a) Situation à l'entrée pour les 5 nouveaux ménages accueillis en 2021 et en global, sur l'année, pour les autres.

		Retraités, Salariés dont temps partiels et/ou temporaires	Chômage indemnisé	Minima sociaux et/ou prestations familiales uniquement
2021	Ménages entrants	3	1	1
	Ménages entrés avant 2021	2	-	5
2020	Ménages entrants	2	-	1
	Ménages entrés avant 2020	3	1	6



#### b) Situation professionnelle des 3 ménages sortants en 2021

2 ménages (familles avec enfant(s)) étaient salariés et une femme seule était bénéficiaire de l'ASS. Leur situation professionnelle a peu évolué durant leur séjour chez nous.

Malgré une baisse du taux de chômage en France en fin d'année, les situations professionnelles des ménages que nous avons accompagnés ont globalement peu évolué. Nous relevons un manque d'accompagnement spécifique et renforcé dans le domaine de l'insertion professionnelle et de l'apprentissage de la langue française. Un partenariat et des collaborations dans ce domaine seraient aidant mais dans le cadre des missions en LI, nous sommes uniquement amenés à orienter.

### 2.1.3 Orientation des ménages entrants en 2021

#### a) Orienteurs des nouveaux ménages accueillis en 2021

Les cinq nouveaux ménages ont été orientés par le SIAO sur demande :

- de CMS pour 2 ménages en situation de logement précaire.
- d'associations œuvrant dans l'accompagnement de personnes sans domicile fixe ou hébergées dans les dispositifs d'urgence (3 ménages concernés).

#### b) Situation au regard du logement des nouveaux ménages accueillis en 2021 :

- 1 homme seul était hébergé par un collègue de travail avec contrepartie financière. Un projet de regroupement familial pour sa femme et sa fille restées dans leur pays nécessitait que Monsieur puisse les accueillir dans un appartement personnel et suffisamment grand (condition posée par la Préfecture).
- 1 homme seul (retraité) en procédure d'expulsion de la maison qu'il louait initialement avec sa femme et ses enfants (séparation conjugale) - Maison très dégradée, non entretenue par le locataire et encombrée de débris, absence de chauffage pour défaut de paiement...
- 1 homme seul, sans domicile à sa sortie d'incarcération.
- 1 homme et sa femme enceinte, hébergés en hôtel.
- 1 femme enceinte et son fils, hébergés chez la mère de Madame sur le secteur « Polygone » (nomades sédentarisés).

### 2.1.4 Les trois sorties en 2021

- 2 relogements par OPHEA (dont un en logement neuf)
- 1 logement par Immobilière 3F

Pour chaque relogement, un ACD avait été validé. Nous apprécions particulièrement le partenariat possible avec OPHEA qui dispose d'une personne attitrée pour les relogements ACD et disponible par téléphone. Nous notons une plus grande difficulté à entrer en contact avec les autres bailleurs (pas d'interlocuteur particulier ni, souvent, de contact possible au-delà de l'accueil du standard). Notre travail d'appui au relogement étant, par-là, largement mis à mal.

Une demande FSL « Accès » a été faite (avec caution et cautionnement) mais aucun ASLL demandé car les ménages étaient suffisamment autonomes. Nous sommes néanmoins

restés en contact avec eux durant les premières semaines ou mois de leur installation. Etant sous-locataires chez nous depuis relativement longtemps, ils avaient déjà pu commencer à se meubler progressivement.

#### Remarque :

Pour favoriser les relogements, une veille sur la complétude des dossiers HLM est toujours nécessaire et a obligé les ménages à s'adapter à l'utilisation des outils numériques (envoi de documents par mail, photos, accès direct à leur demande HLM en ligne). Pour la plupart et afin d'être certain que les dossiers soient bien à jour, nous effectuons parfois les ajouts de pièces nous-même. Nous avons désormais en projet d'organiser une réunion collective pour leur montrer la démarche et les inciter à s'en saisir et à faire les mises à jour par eux-mêmes le plus possible ou encore à penser aux échéances (tous les trois mois). Un accompagnement, une vérification et une veille pourra être faite de notre côté. Ceci participera au travail d'autonomisation des ménages accueillis dans une ère où le numérique et la maîtrise minimum des outils informatiques sont incontournables. Cela nous dégagera également du temps pour développer un travail plus important sur l'autonomie dans ce domaine.

En effet, la fracture numérique chez certains ménages demeure et s'est révélée d'autant plus problématique depuis la crise sanitaire où beaucoup de démarches n'étaient plus accessibles qu'en ligne. Une réflexion est lancée pour mettre en place un partenariat avec « Emmaus connect » pour organiser des ateliers collectifs et avec « Humanis » pour l'achat de matériel informatique.

#### 2.1.5 Durée moyenne d'occupation en logement d'insertion pour les ménages sortants

*Calculée pour les ménages sortis du service en 2021*

25 mois (10,5 mois en 2020 ; 13,75 mois en 2019 ; 22,28 mois en 2018).

Cette hausse s'explique par la durée de présence d'une des familles (35 mois) dont le relogement a été compliqué par plusieurs changements de composition familial, un conjoint ayant beaucoup de retards et de difficultés dans les démarches administratives, ainsi que la présence d'impayés locatifs.

### 3 Observations et commentaires

#### 3.1 Demande HLM et ACD

Toutes les demandes de logement social déposées par les familles sont assorties d'un ACD (Accord Collectif Départemental) lorsque les ménages sont prêts à sortir vers un logement

autonome et que leur demande HLM est parfaitement complète. Pour les sous-locataires de logements d'insertion, cette validation est indispensable pour un passage en commission d'attribution chez un bailleur social. Or, cette année, nous avons noté beaucoup de lenteurs et de difficultés dans le traitement des dossiers et la validation des ACD. Ceci a nécessité une veille active, une organisation et une rigueur concernant les mises à jour des demandes de logement.

Les délais de montage des demandes HLM, la récupération de toutes les pièces justificatives (blocage fréquent au niveau des avis d'imposition lorsque les personnes n'ont pas fait leurs déclarations dans les temps) et les délais de validation des ACD/DRP permettent aux ménages de « se poser » quelques mois avant d'envisager un nouveau déménagement. Certaines familles arrivent en effet en logement d'insertion au terme de plusieurs hébergements et ont un grand besoin de se stabiliser, même si l'attente est forte de pouvoir accéder enfin à leur propre logement.

Une autre condition à l'aboutissement des relogements est l'absence de dette locative. En effet, les bailleurs sociaux sollicitent une attestation dans ce sens, à actualiser tous les trois mois.

### 3.2 Intervention du FSL

L'intervention du FSL dans le cadre de cautionnement est une réelle aide pour l'apurement rapide d'éventuelles dettes mais tous ne peuvent en bénéficier lors de l'accès dans nos logements d'insertion. En effet, 5 ménages sur les 12 présents en 2021 dépassaient les plafonds de ressources du FSL. Le FSL fait preuve de souplesse concernant les plafonds de ressources pour les dossiers des ménages entrants en logements d'insertion.

Trois ménages étaient en situation d'arriérés locatifs en 2021 dont 2 sans cautionnement FSL.

### 3.3 La gestion technique des logements

Concernant les logements appartenant à la SCI ou loués à des particuliers, nous travaillons en partenariat avec notre équipe technique pour les aspects pratiques (réparations, équipement des logements, réfections des appartements...). Pour les logements loués à des bailleurs sociaux, nous encourageons les ménages à saisir par eux-mêmes les régies multiservices des bailleurs afin de les habituer à une situation locative la plus proche du

réel. Nous sommes néanmoins souvent amenés à intervenir en parallèle ou en remplacement car les services sont difficilement joignables ou en cas de difficultés de langue française.

Trois de nos logements ont été concernés par des infestations de punaises de lit : 2 dans le parc social et un du parc privé. Pour ce dernier, la charge financière des traitements a été partagée entre les sous-locataires et l'association. Nous mettons à disposition un nettoyeur vapeur adapté et avons plusieurs congélateurs coffres pour congeler des vêtements ou des petites affaires. Cette problématique est chronophage et engendre beaucoup de stress et d'inquiétudes du côté des occupants du logement mais également de notre côté (crainte de ramener l'infestation sur lieu de travail ou à notre domicile). Les ressources précaires des ménages accompagnés les amènent vers de la récupération ou de l'occasion avec le risque de ramener des affaires contenant des punaises de lit. Nous menons un travail de sensibilisation à ce sujet.

### 3.4 Constats

#### 3.4.1 Le cautionnement

En dehors du FSL, peu de solutions de cautionnement existent pour le statut de sous-locataire en logement d'insertion (LOCA-PASS et VISALE impossibles car ces dispositifs n'entrent pas dans le dispositif de l'IML).

#### 3.4.2 Le réseau mobilisé

Les familles, du fait de leurs ressources précaires, éprouvent des difficultés à faire des économies suffisantes pour leur entrée en logement autonome. Nous mobilisons alors le réseau existant sur l'EMS :

- Les facilités de paiement proposées par ENVIE pour l'achat d'électroménager (paiement en plusieurs fois).
- L'aide de « SOS Famille Emmaüs » pour des prêts rapides.
- Les dons matériels ou de fournitures du réseau de l'association sont des ressources utilisées en urgence pour accompagner les familles dans leur accès au logement.
- La possibilité de faire des demandes d'Aide Sociale Communale.
- Les prêts CAF existent également mais ne sont, au vue des délais de réponse, qu'utilisables hors urgence.

#### 3.4.3 Les difficultés récurrentes

Nous rencontrons régulièrement certaines difficultés :

- La difficulté à orienter les ménages vers des logements du parc privé du fait des montants des locations et des exigences des propriétaires.
- Les difficultés à trouver des interlocuteurs partenaires dédiés auprès des bailleurs sociaux (appels téléphoniques filtrés et bloqués au niveau des standards d'accueil).
- Le manque de solutions pour accompagner les ménages lors d'importants travaux de réfection dans le logement proposé.
- La difficulté à faire accepter par les familles certains logements dans un mauvais état et/ou dans des quartiers sensibles. Nous accompagnons les personnes à chaque visite de logement afin d'évaluer l'offre et de pouvoir travailler certains freins à l'acceptation (dans la mesure du possible et lorsque nous sommes informés de l'offre). En 2021, un ménage a refusé une proposition car le couple a informé d'une grossesse gémellaire au moment de la proposition de logement.
- Nous notons de manière générale une bonne adhésion des familles à l'ASLL ainsi qu'un « bon usage » du logement même si des travaux de réfection/ rafraichissements et nettoyage sont fréquemment nécessaires entre deux accès. Ces travaux entraînent de la vacance pendant quelques semaines.
- Nous regrettons toujours la difficulté à travailler sur la prévention des consommations de chauffage (chauffage collectif) car les dispositifs individuels de comptage « Vericalor » sont inexploitable par l'association au courant de l'année. Nous informons chaque ménage sur les gestes et les bonnes habitudes à prendre en matière d'économie afin de les préparer au mieux pour leur futur logement.
- Le manque de solutions de prévention contre les punaises de lit qui permettraient d'aller plus facilement vers de l'achat de seconde main.

## 4 Conclusion et perspectives

### Le passage en logement d'insertion a permis pour les personnes accueillies :

- De se poser et de retrouver une certaine stabilité.
- D'apprendre ou réapprendre à s'approprier l'occupation et la gestion d'un logement (administratif et entretien), de son budget et de (re)prendre confiance en leurs capacités.
- De se saisir ou se ressaisir de leur situation administrative, sociale, familiale... et de se projeter dans des projets d'avenir.
- D'acquérir une meilleure autonomie dans la gestion d'un logement, d'un budget, des démarches administratives...
- D'apporter des preuves (attestation compte locatif à jour et « écrit » du travailleur social dans la demande d'ACD/DRP) auprès du futur bailleur de leur capacité à respecter les obligations locatives.

### Et pour le travailleur social :

- De mettre en évidence les difficultés et fonctionnements pouvant entraver l'autonomie des personnes, de proposer un accompagnement et des conseils adaptés et d'établir un partenariat avec le secteur pour la prise en charge des problématiques périphériques au logement.
- De soutenir les ménages dans un projet de relogement viable nécessitant parfois un rappel des principes de réalité et de leur situation d'accueil provisoire jusqu'à un relogement et non un relogement « idéal ».

Il est important de préciser que le travail engagé ne peut se faire qu'en collaboration avec les familles, élément essentiel et obligatoire en logement d'insertion (adhésion inscrite dans la Convention d'Occupation Précaire comme une obligation).

Le contexte général du logement nous demande d'être créatifs et réactifs afin de saisir toutes les opportunités pouvant permettre un relogement. Les échanges que nous pouvons avoir avec les bailleurs lors d'une attribution de logement nous permet parfois de mieux comprendre les attentes, les organisations de chaque bailleur, les nouveautés... et préparer au mieux les dossiers HLM. L'actualisation des demandes de logement HLM tous les trois mois voire tous les mois pour les justificatifs de ressources prend beaucoup de temps et devra progressivement être portée par les ménages dans le sens d'une responsabilisation. Ceci se fera peut-être au détriment d'une efficacité et nécessitera une veille soutenue mais la formation à l'autonomie pour les démarches numériques est inévitable, les besoins ayant encore été révélés durant cette année particulière marquée par la crise sanitaire et la fermeture temporaire de nombreux services publics, accueils physiques... L'accompagnement à l'utilisation du « numérique » prend une part importante de notre travail sur l'autonomie.

Le défi à venir sera également de maintenir un équilibre budgétaire pour les familles impactées par les nombreuses hausses de prix notamment de l'alimentation, des énergies, des carburants...



# Logements d'Insertion

20 rue de la Montagne Verte

67200 Strasbourg

Tel : 03 88 10 59 14

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

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

TERRITOIRE NORD – HORS EUROMETROPOLE

« 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>Les logements d'insertion sur le territoire départemental hors EMS.....</b>	<b>2</b>
1.1	Rappel des objectifs.....	2
<b>2</b>	<b>Réalisation.....</b>	<b>2</b>
2.1	Nombre de ménages accompagnés.....	2
2.2	Composition familiale .....	3
2.3	Situation au regard de l'emploi et des ressources .....	3
2.4	Orientation des ménages accompagnés .....	3
2.5	Les sorties des logements accompagnés .....	4
2.6	Durée moyenne d'occupation .....	4

# **1 Les logements d'insertion sur le territoire départemental hors EMS**

## **1.1 Rappel des objectifs**

L'objectif est de proposer à des familles en difficulté en raison de leurs fragilités sociales, économiques, locatives et/ou éducatives, un accompagnement social lié au logement temporaire dans un appartement, en tant qu'étape intermédiaire vers un logement autonome.

Les familles accueillies sont orientées par le SIAO. Elles ne nécessitent pas d'accompagnement « lourd » de type CHRS, mais un soutien pour l'accès à un logement autonome.

L'accompagnement social s'avèrera donc souple et adapté et devrait permettre une sécurisation tant pour les futurs locataires que pour les propriétaires.

Le passage en logement d'insertion permet à des ménages ayant été expulsés, sortants de structure, en séparation ou sans logement, d'assainir leur situation financière et locative avant d'être à nouveau locataires en titre dans le parc social ou privé.

## **2 Réalisation**

### **2.1 Nombre de ménages accompagnés**

Depuis 2020, nous sommes passés de 2 à 3 logements d'insertion en gestion :

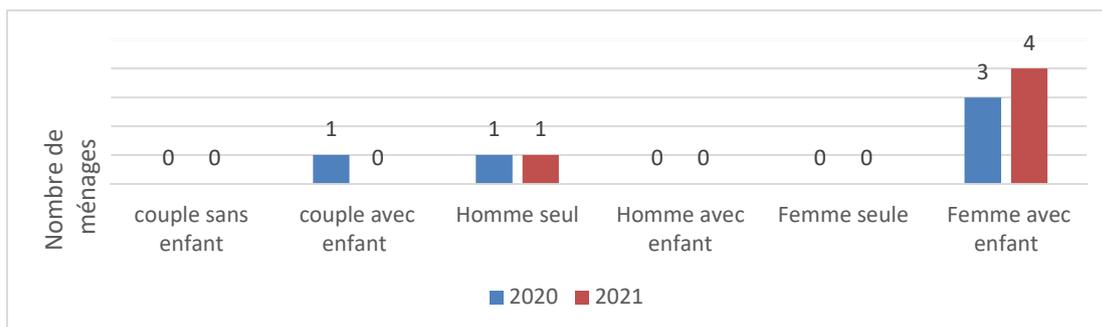
- 2 appartements à Wissembourg par Alsace Habitat (1T3 et 1T4)
- 1 appartement à Haguenau par Batigère (T1)

Cet aménagement nous permet d'amortir les périodes de vacances entre locataires, afin de couvrir les 12 mois conventionnés. En 2021, nous comptabilisons une période de vacance totale de 4 mois.

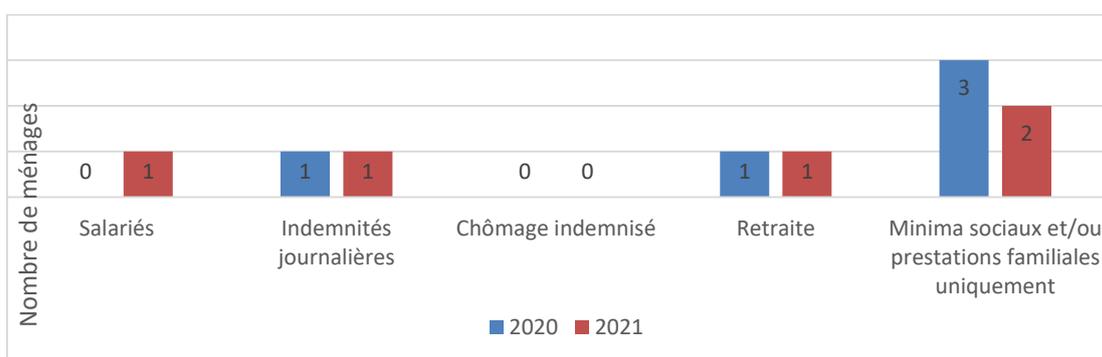
A cela s'ajoute une convention de bail glissant pour un appartement à Wissembourg qui avait été signée en avril 2019 et pour laquelle le glissement de bail au bénéfice de la famille a été acté au 1<sup>er</sup> mai 2021.

Pour l'année 2021, l'association aura accompagné 5 ménages sur le secteur Nord Alsace.

## 2.2 Composition familiale



## 2.3 Situation au regard de l'emploi et des ressources



Les 5 ménages accompagnés ont payé leur loyer et aucune mise en jeu du cautionnement FSL n'a été sollicitée en 2021.

**Remarque :** Pour la plupart des situations, il existe un cumul de problématiques : insertion professionnelle, santé, financière, insécurité liée à un ex-conjoint menaçant... D'où l'importance d'une bonne collaboration avec la polyvalence de secteur et les partenaires associatifs.

## 2.4 Orientation des ménages accompagnés

Le SIAO reste l'organe orienteur. Cependant, nous constatons que peu de candidats sont demandeurs pour ce territoire, ainsi l'association communique auprès des intervenants du secteur qui sont alors amenés à renseigner un SI-SIAO.

Nous observons que pour des situations de mises à l'abri, d'insécurité financière et/ou locatives, les ménages abandonnent leur premier souhait de relogement géographique, pour accepter une place en logement d'insertion à Wissembourg.

Cette orientation peut se faire grâce au travail partenarial entrepris par le travailleur social orienteur et les rendez-vous de préadmission proposés aux candidats.

En 2021, nous avons accueillis 3 nouveaux ménages en cours d'année.

Une première entrée en janvier, une deuxième en octobre pour le T3 de Wissembourg et une entrée en février pour le T4.

## **2.5 Les sorties des logements accompagnés**

Trois sorties en 2020

Une sortie en 2021 et un glissement de bail.

Nous avons tout d'abord acté le glissement de bail au 1<sup>er</sup> mai 2021, initialement contractualisé en avril 2019. Il a fallu attendre 24 mois pour arriver à cette finalité, les démarches administratives étant extrêmement ralenties par la fusion d'OPUS 67 avec Alsace Habitat.

La principale et unique sortie de logement accompagné a pu s'effectuer pour Mme S et ses enfants après 6.5 mois de présence dans le T3 de Wissembourg.

Femme seule avec enfants, dont un majeur, Mme S avait saisi l'opportunité de ce logement d'insertion pour quitter son compagnon et éviter une expulsion locative. En acceptant ce logement, elle s'éloignait de son travail et s'engageait à plus de contraintes horaires et financières pour ses déplacements, afin d'assurer le travail qu'elle avait en CDI.

Ce passage en logement d'insertion a d'abord été une période de détachement (sentimental), et ainsi un nouveau départ pour reconstruire son projet de vie. Après quelques mois d'accompagnement, d'aides et conseils pour maintenir une rigueur dans les démarches, Mme S a très vite su retrouver son dynamisme et son autonomie. Elle s'est alors mobilisée pour une recherche d'appartement. Par le biais de son réseau, elle a pu trouver un appartement adapté à ses besoins auprès de la mairie d'un petit village.

## **2.6 Durée moyenne d'occupation**

- **6.5 mois en LI**
- **24 mois en bail glissant**

Avec une seule sortie de logement accompagné pour cette année 2021, la période d'occupation moyenne calculée n'est pas vraiment représentative.

En parallèle, la période du bail glissement est très élevée. Elle se justifie par le positionnement du bailleur et non en raison de la situation du foyer.



# Dispositif d'accompagnement Logement d'abord

20 rue de la Montagne Verte  
67200 Strasbourg

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

« 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>Le logement d'abord.....</b>	<b>1</b>
1.1	Contexte de l'appel à projet.....	1
1.2	Les grands principes du logement d'abord .....	2
1.2.1	Les grands principes de l'accompagnement.....	2
1.3	Le déploiement du logement d'abord – Entraide le Relais.....	3
1.3.1	Les partenariats.....	3
<b>2</b>	<b>Quelques données 2021 .....</b>	<b>4</b>
2.1	Typologie du public entré dans le dispositif LDA.....	4
2.1.1	Age des personnes accompagnées et parcours de rue.....	4
2.1.2	Statut administratif, ressources .....	4
2.1.3	Situation par rapport à l'hébergement/logement/lieux de vie .....	5
2.2	Orientations et démarrage de l'accompagnement.....	6
2.2.1	Les orientations.....	6
2.2.2	Les rencontres .....	6
2.2.3	L'accès au logement .....	7



# 1 Le logement d'abord

La première partie de ce rapport d'activités est issue de la réponse à l'appel à projet rédigé par Mme Adelheid TUFUOR, directrice de l'association.

## 1.1 Contexte de l'appel à projet

Annoncé par le Président de la République le 11 septembre 2017 à Toulouse, le plan quinquennal pour « le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme (2018-2022) » propose une réforme structurelle de l'accès au logement pour les personnes sans domicile stable. Il dit répondre « *au constat d'un sans-abrisme persistant en France et d'une saturation toujours croissante des dispositifs d'hébergement d'urgence dans les territoires* » en « *changeant de modèle* »<sup>1</sup>. Il rappelle que la forte hausse des crédits alloués à l'hébergement ces dernières années (+ de 70% depuis 2012 sur le BOP 177) n'a pas permis de réduire la tension sur les dispositifs et faciliter les sorties vers le logement.

Ce plan est construit autour de cinq grandes priorités :

1. Produire et mobiliser plus de logements abordables et adaptés aux besoins des personnes sans domicile
2. Promouvoir et accélérer l'accès au logement et faciliter la mobilité résidentielle des personnes défavorisées
3. Mieux accompagner les personnes sans domicile
4. Prévenir les ruptures dans les parcours résidentiels et recentrer l'hébergement d'urgence sur ses missions de réponse immédiate et inconditionnelle
5. Mobiliser les acteurs et les territoires pour mettre en œuvre le principe du « Logement d'abord ».

Le 20 novembre 2017, un appel à manifestation d'intérêt (AMI) a été lancé pour identifier 15 territoires auprès desquels l'Etat s'engagera pour une mise en œuvre accélérée du plan quinquennal pour le "Logement d'abord". Ce sont au final 24 territoires pilotes qui ont été choisis, **dont l'Eurométropole de Strasbourg (EMS)**.

Le présent appel à projet propose une mise en œuvre concrète de cette politique en accompagnant et logeant des personnes sans domicile fixe sur le territoire de l'EMS, territoire souffrant d'une saturation des dispositifs « classiques » d'hébergement.

## 1.2 Les grands principes du logement d'abord

Le principe de logement d'abord est né aux Etats-Unis. En 1992, le Docteur Sam Tsemberis lance le programme Pathways to housing qui renverse la logique prédominante de l'escalier d'insertion en proposant un logement pérenne à des personnes sans domicile souffrant de troubles psychiques ou d'addictions, tout en les accompagnant. Pathways to Housing a inspiré divers projets nord-américains et européens visant à fournir un accès direct à un logement pérenne pour les personnes sans domicile.

### **Les grands principes du logement d'abord sont :**

- Le logement comme prérequis
- La déconnexion entre logement et accompagnement
- L'utilisateur au cœur du dispositif, aussi bien au niveau du choix du logement que de l'accompagnement.
- Des services très flexibles, reposant sur une aide individualisée, dispensée à la demande, dans ou hors du domicile

### 1.2.1 Les grands principes de l'accompagnement

L'accompagnement des personnes orientées sur le dispositif logement d'abord se veut :

- Global : l'accompagnement aborde toutes les dimensions ou problématiques qui concernent les personnes.
- Soutenu : les travailleurs sociaux doivent s'adapter aux besoins des personnes et à l'intensité des suivis. Ainsi, un TS à temps complet accompagne 8 personnes.
- Modulable : la fréquence des rencontres est modulée en fonction des besoins et du rythme de la personne et l'accompagnement prend une forme variée (rencontres physiques, contacts téléphoniques etc).
- Partenarial : l'équipe d'Entraide Le Relais peut s'appuyer sur le réseau social, professionnel, médical etc de l'EMS, en fonction des personnes et de leurs besoins.
- Hors les murs : l'équipe intervient là où se trouve la personne
- Durable : il n'y a pas de durée théorique d'accompagnement, possibilité d'arrêter un temps puis de reprendre l'accompagnement.
- Fondé sur les souhaits de la personne, sa temporalité, ses priorités etc..

### **1.3 Le déploiement du logement d'abord – Entraide le Relais**

Nous accompagnerons *26 personnes sur 2 ans*, soit 13 personnes par an. L'accompagnement sera basé sur le principe de l'aller vers : rencontrer les personnes là où elles se trouvent ou, là où elles souhaitent être rencontrées. L'accompagnement se fera sur la base d'une co-construction de projet avec la personne accompagnée et pourra, en fonction des souhaits exprimés, s'orienter davantage vers une recherche d'habitat plus que de logement. En effet, nous ne restreindrons pas à accompagner les personnes dans un projet d'accès au logement « classique » mais en fonction du projet, l'accompagnement pourra être mené vers une forme d'habitat modulaire, un habitat plus collectif, de la colocation, un habitat mobile... Le principe étant d'adapter l'accompagnement en étant souple et inventif.

#### **Les objectifs de ce projet sont pluriels :**

Rompre le parcours en escalier

Déconnecter le logement de l'accompagnement

Favoriser le maintien dans le logement

La montée en charge sera progressive et l'équipe éducative constituera l'équivalent de 3 temps plein. En 2021, trois collègues déjà salariés de l'association ont fait valoir leur motivation pour intégrer cette expérimentation. Ainsi, une collègue à temps partiel, une collègue à mi-temps et un collègue à 0,3 etp constituent l'équipe, soit 1,8 etp.

#### **1.3.1 Les partenariats**

Les partenariats sont multiples. Pour chaque suivi, il s'agira de développer ou de déployer un réseau en fonction de chaque situation et des besoins des personnes (santé, emploi, insertion dans le quartier etc).

Le partenariat avec le SIAO est rapproché et constant. Organe orienteur, nous avons des contacts privilégiés avec la référente LDA du SIAO.

Nous sommes également en contact avec l'EMS, que ce soit le service Habitat ou le service FSL.

## 2 Quelques données 2021

### 2.1 Typologie du public entré dans le dispositif LDA

19 orientations en 2021 et 13 personnes entrées dans le dispositif d'accompagnement, dont deux femmes. Nous n'accompagnons pas de couple en 2021. Seule une femme se déclare en couple mais sans projet de vie commune.

Concernant les 6 personnes pour lesquelles l'accompagnement n'a pas été mis en œuvre :

- Nous avons refusé une orientation d'un monsieur connu par ailleurs de l'association.
- Deux hommes ont été incarcérés très rapidement après leur orientation vers le dispositif.
- Deux hommes semblent avoir quitté la région et sont injoignables. Les référents orienteurs ou partenaires ne les ont plus non plus rencontrés.
- Une femme a été orientée le 27.12.21 et son accompagnement a démarré en 2022.

#### 2.1.1 Age des personnes accompagnées et parcours de rue

28-35 ans	36-40 ans	45-55 ans	60-63 ans
5 personnes dont les 2 femmes	3 personnes	3 personnes	2 personnes

Les parcours de rue déclarés par les personnes sont des parcours de rue longs :

- 5 personnes parlent d'un parcours de rue de 3 à 5 ans
- 4 d'un parcours de 8 à 10 ans
- 2 d'un parcours de rue de 10 à 15 ans
- 2 d'un parcours de plus de 20 ans à la rue

L'âge n'est pas en lien avec la durée du parcours de rue. Parmi les plus jeunes personnes accompagnées, certaines ont un parcours de rue de 10 ans. Les deux messieurs qui déclarent un parcours de rue d'une vingtaine d'année ont la cinquantaine et la soixantaine.

#### 2.1.2 Statut administratif, ressources

11 personnes relèvent du droit commun, 1 personne est régularisée et une 1 personne est originaire d'un pays de l'UE. Toutes ont des ressources (préalable à chaque orientation puisque nécessaire pour pouvoir payer un loyer) :

- 7 sont bénéficiaires du RSA,
- 4 perçoivent un salaire (en contrat aidé pour tous)
- 1 perçoit les ARE,
- 1 monsieur est en attente de son allocation retraite (RSA dans l'attente).

### 2.1.3 Situation par rapport à l'hébergement/logement/lieux de vie

A l'entrée dans le dispositif	Au 31/12/21
Quatre personnes vivaient à la rue dont une femme.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Une place en HU « pérennisée » pour un homme,</li> <li>○ Un homme toujours à la rue,</li> <li>○ La femme trouve des hébergements chez des tiers mais s'y trouve en danger,</li> <li>○ Un monsieur a trouvé une location par le biais d'un collègue de travail. Mais le propriétaire s'avère être un marchand de bien (pas de documents d'entrée dans les lieux, immeuble squatté et insécurisant pour monsieur, appartement dans un état peu conventionnel...)</li> </ul>
Deux personnes dormaient dans leur voiture.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un monsieur ne donne plus d'indication sur sa situation d'hébergement</li> <li>○ et le 2<sup>ème</sup> s'est vu proposer un logement transitoire par l'association en amont de son entrée dans un logement du parc privé en travaux.</li> </ul>
Une personne hébergée par ARGOS.	La personne y est encore hébergée dans l'attente de son entrée dans un logement du parc privé en travaux.
Une personne vivait dans un squat.	Monsieur s'y trouve toujours. Nous ne savons pas où se trouve ce squat.
Quatre personnes en hébergement d'urgence.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Une personne au CAHM,</li> <li>○ 3 personnes à J. Baker.</li> </ul>
Une personne à l'hôtel 115.	○ Monsieur est toujours hébergé dans cet hôtel au 31.12.21.

## 2.2 Orientations et démarrage de l'accompagnement

### 2.2.1 Les orientations

La première orientation s'est faite le 24/03/2021. Pour chaque personne, l'équipe a dans un premier temps pris contact avec le référent orienteur. Les premières rencontres physiques avec les personnes accompagnées se sont faites en présence du référent orienteur, de partenaires connaissant la personne ou directement entre le travailleur social de l'équipe LDA et la personne accompagnée (à la marge cependant).

Le délai entre l'orientation et la première rencontre avec la personne accompagnée a été de 2 à 4 semaines pour les 13 personnes accompagnées.

### 2.2.2 Les rencontres

Les rencontres ont lieu là où les personnes le souhaitent (café, rue, sur leur lieu d'hébergement...) Elles sont adossées à de très nombreux contacts téléphoniques également.

Personnes	Durée d'accompagnement en 2021	Rencontres au bureau	Rencontres en extérieur	Total
M.A	6 mois		7	7
M.B	2 mois	4	3	7
M.C	3 mois		3	3
M.D	1 mois	1	4	5
Mme E	1 mois		1	1
M.F	3 mois	3	3	6
M.G	8 mois	6	3	9
M.H	2 mois		2	2
Mme I	3 mois		7	7
M.J	6 mois	4	2	6
M.K	3 mois		4	4
M.L	7 mois	2	6	8
M.M	6 mois	3		3
TOTAL RENCONTRES		23	45	68

La fréquence des rencontres est donc très variable d'un accompagnement à un autre. Il en est de même pour les contacts avec les partenaires, dont la fréquence diffère d'une personne à une autre.

Certaines personnes se montrent très constantes dans l'accompagnement, avec des contacts et rencontres régulières. Pour d'autres, la fréquence de l'accompagnement est plus fluctuante. Certaines personnes ne sont pas joignables et nous ne savons pas où elles sont la journée pour aller à leur rencontre, d'autres souffrent de problèmes de santé tels qu'il est difficile de maintenir un lien (addiction notamment).

L'équipe a déjà également fait des tournées au centre-ville de Strasbourg, quartier gare, dans des communes de l'EMS pour tenter de reprendre/garder contact avec des personnes injoignables.

L'aller-vers et l'adaptation aux souhaits de la personne pour les lieux de rencontre sont privilégiés. Par exemple, une personne, sans téléphone, fait tous les jours la manche en ville, le collègue va ainsi à sa rencontre et déploie un accompagnement également au sein de sa chambre d'hôtel. Un autre monsieur, qui vit en squat, se rend régulièrement chez sa référente RSA et souhaite que la collègue LDA se joignent à ces rencontres. La personne hébergée à ARGOS favorise les rencontres sur son lieu d'hébergement.

Nous notons pour tous une réelle motivation au démarrage de l'accompagnement. Malheureusement, le défaut de proposition de logement a impacté pour tous une baisse de confiance envers le dispositif. La lourdeur des démarches administratives et l'incompréhension des administrations provoquent aussi des frustrations avec des prises de recul temporaire dans l'accompagnement (attente longue pour obtenir un rdv pour refaire sa CNI, attente avis d'imposition etc).

### **2.2.3 L'accès au logement**

L'AAP ciblait l'accès au logement dans le parc privé, essentiellement sur l'EMS. L'accès au logement dans le parc privé est remis en question, les ressources des personnes accompagnées étant peu compatibles avec la réalité des coûts de location. Ainsi, dernier trimestre 2021, nous avons dû revoir le circuit d'accès au logement et privilégier les demandes HLM pour également procéder à des demandes d'ACD-DRP ou PP EMS.

Un dossier HLM est une démarche longue voire compliquée dans le cadre du LDA. De nombreuses pièces justificatives sont demandées, peu souvent en possession des personnes et les délais des administrations pour les obtenir sont longs (avis d'imposition, CNI etc).

Nous travaillons donc de concert avec le SIAO pour trouver des solutions alternatives et transitoires, mais également en interne au niveau de l'association.

Une personne accompagnée qui vivait au démarrage de l'accompagnement à la rue, a déposé un DALO qui a été requalifié en DAHO (démarche non réalisée avec l'équipe LDA). Dans une situation psychique dégradée, avec des consommations régulières et une fragilité certaine, le SIAO a pu proposer une place en hébergement d'urgence durant 3 mois, monsieur ayant réussi à s'y stabiliser et à respecter le cadre nécessaire pour voir sa place pérennisée.

Une personne a eu son ACD validé, ACD transmis avant le démarrage de l'accompagnement LDA. Il n'a pas eu de proposition de logement en 2021 (et monsieur s'est retiré depuis du dispositif LDA et de tout autre accompagnement, sa demande HLM n'est depuis plus complète et l'ACD n'est plus valide)

Deux personnes se sont vues proposer un logement dans le parc privé via l'AIVS. Ces deux logements en rénovation lourde n'étaient pas disponibles pour une entrée dans les lieux fin 2021. Une des personnes intégrera son logement au printemps 2022 et reste entre-temps hébergé à Argos. Pour l'autre monsieur, qui dormait dans sa voiture où chez des tiers, l'association a pu lui proposer un logement transitoire sous forme d'un logement d'insertion (il a début 2022, intégrer son logement dans le parc privé en bail direct).

