

# Hébergement Temporaire EMS

## 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

### 1.1. Objectif

L'hébergement temporaire de l'Eurométropole de Strasbourg (EMS) a pour objectif de permettre à des personnes sans hébergement d'avoir une solution temporaire avant une entrée dans un logement autonome, d'insertion, en bail glissant, en Appartement de Coordination Thérapeutique ou encore avant un projet de maison de retraite, de soins, d'hospitalisation ou de cure. Les personnes intégrant l'HT doivent avoir un projet réalisable dans les 6 mois car la prise en charge ne doit pas excéder 6 mois. Les logements sont des studios individuels où chacun peut avoir sa tranquillité et son intimité.

Auparavant, les places du service d'Hébergement Temporaire étaient destinées à un public déjà accompagné par GALA en attente d'un logement accompagné ou d'un relogement autonome (public accompagné en AVL, recalés de CAL pour les logements d'insertion, en attente d'un logement en bail glissant ...). Il n'existait pas d'orientation « directe » de la part des partenaires ou des services sociaux

Depuis 2020, le SIAO (Service Intégré d'Accueil et Orientation), qui recense l'offre et la demande départementale en terme d'hébergement et logement accompagnés, est la plateforme qui oriente les personnes en recherche de solution d'hébergement. Dès qu'une place se libère, GALA informe le SIAO qui va « orienter » une personne ou un ménage. Les travailleurs sociaux de secteur ou associatifs inscrivent les ménages demandeurs sur la plateforme SIAO en vue d'une orientation

### 1.2. Critères d'admission

Pour entrer à l'HT EMS, l'établissement GALA demande aux personnes :

- ✚ d'être en situation administrative régulière,
- ✚ d'avoir un minimum de ressources afin de pouvoir verser la participation financière demandée,
- ✚ d'avoir un objectif concret de sortie du dispositif avant l'échéance des 6 mois,
- ✚ d'être demandeur d'un accompagnement social lié au logement,
- ✚ d'accepter le règlement de fonctionnement.

### 1.3. Durée du contrat et modalités de renouvellement

Les contrats d'hébergement sont établis pour une durée d'un mois et sont renouvelables jusqu'à 5 fois maximum. Chaque fin de mois, le travailleur social remplit une demande de prolongation définissant les objectifs pour le contrat à venir. Ceci est fait dans le but de tenir une ligne directrice quant au projet de la personne et de vérifier si les démarches sont effectuées. Cela permet également de repérer d'éventuelles difficultés et de réajuster de nouveaux objectifs durant l'accompagnement.

Dans la mesure où l'hébergé se mobilise dans son parcours d'insertion et respecte le règlement de fonctionnement, le contrat peut être renouvelé mais la durée maximale d'occupation ne doit pas excéder 6 mois.

#### 1.4. Participation financière

En HT EMS, les personnes règlent d'avance une participation financière calculée en fonction de leurs ressources. L'objectif est d'évaluer la capacité des personnes à payer l'équivalent d'un loyer résiduel et à gérer un budget. Si les personnes ne peuvent pas s'acquitter de la participation très modérée de l'HT EMS, qui est moindre que le coût réel d'un logement, alors l'accès à un autre dispositif de GALA est compromis.

La participation est calculée en fonction des ressources des personnes et varie entre 3 € par jour pour des ressources mensuelles inférieures à 550 €, 4 € pour des ressources inférieures à 950 et 6 € pour les personnes percevant au-delà de 950 € par mois.

De plus, lors de l'entrée dans le dispositif, une caution de 50 € est également demandée. Celle-ci est restituée à la sortie si le logement est rendu en bon état.

Enfin, un kit ménage d'une valeur de 10 euros est fourni contre paiement afin de faciliter l'entretien.

#### 1.5. L'accompagnement social lié au logement

Au rez-de-chaussée de la Maison Au Canal se trouve un bureau d'accueil destiné à recevoir les hébergés en rendez-vous. Les visites à domicile sont cependant privilégiées.

Durant ces temps, une aide aux démarches est proposée.

Depuis 2014, un accès internet a été mis en place afin de faciliter l'accès aux différentes administrations telles que la CAF ou Pôle emploi. Courant 2019, nous avons eu l'installation de la Fibre. Ainsi, des réponses rapides peuvent être apportées aux hébergés mais également au travailleur social qui peut effectuer des vérifications en direct.

Des visites à domicile sont également réalisées deux fois par mois afin de vérifier l'état des logements et la bonne occupation. Une attention particulière est également accordée à l'entretien des parties communes.

#### 1.6. Activité

##### Les nouvelles entrées de ménages dans l'année

Types de ménages	2022
<i>Hommes seuls</i>	4
<i>Femmes seules</i>	4
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

En 2022, il y a eu seulement 8 nouvelles entrées car la maison au canal a été entièrement rénovée entre décembre 2021 et juin 2022. Aucun studio n'était disponible. Les entrées n'ont pu être réalisées qu'à partir de juin. Dès lors, nous avons accueilli autant d'hommes que de femmes.

## Composition des ménages hébergés

	2021	2022
<b>Ménages</b>	<b>23</b>	<b>11</b>
Hommes	18	5
Femmes	7	8
Enfants hébergés	1	1
<b>Personnes</b>	<b>26</b>	<b>14</b>

Ménages	Nombre
<b>Ménages sans enfant</b>	<b>10</b>
<i>Hommes seuls</i>	3
<i>Femmes seules</i>	6
<i>Co-location</i>	1
<b>Ménages avec enfants</b>	<b>1</b>
<i>Femmes seules avec enfant(s)</i>	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

Cette année, au contraire des autres années, la population accueillie était principalement féminine. A la réouverture de la maison de la maison du Canal, nous avons autant de candidature d'hommes que de femmes. En vue de favoriser la mixité, et de favoriser un climat de confiance et de sécurité, nous avons priorisé les entrées de femmes. Cela a permis d'éviter qu'une femme seule ne se retrouve entourée que par des hommes sur le lieu d'hébergement.

## Origines des 11 ménages hébergés en 2022

HEBERGEMENT	Nombre
<i>Sans domicile fixe</i>	<b>4</b>
<i>Hébergement provisoire</i>	<b>6</b>
Amis	1
Famille	4
Maison d'arrêt	1
<i>Sortie d'un service « logement accompagné » de GALA</i>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

Avant d'intégrer le service de l'HT EMS, la majorité des ménages vivait sans domicile fixe et/ou en hébergement précaire. Environ un tiers des ménages était hébergé en famille et a intégré l'hébergement temporaire suite à des ruptures.

Nous confirmons que ce dispositif a vraiment une plus-value pour les ménages sans domicile fixe ou en hébergement provisoire. Il permet de stabiliser leur situation pour quelques temps afin de se mobiliser pour rechercher un hébergement ou un logement pérenne, stabiliser une situation financière, remettre à jour la situation administrative, créer/recréer des liens familiaux, dans l'objectif d'intégrer un dispositif de « logement accompagné » dans les meilleures conditions.

### Situation socioprofessionnelle des personnes à l'entrée

RESSOURCES	NOMBRE
<i>En situation d'emploi</i>	<b>2</b>
CDD / CDI	1
Intérim	1
<i>Sans situation d'emploi</i>	<b>10</b>
AAH	1
Assedic	2
Pension	1
RSA	6
<i>Sans ressources</i>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

La majorité des hébergés se trouve sans situation d'emploi à l'entrée dans l'hébergement. Cela peut s'expliquer par la nature de l'accompagnement proposé. En effet, il s'agit d'une première évaluation avant l'accès à un logement autonome ou accompagné.

La population accueillie à l'entrée est souvent assez éloignée de l'emploi du fait de l'absence de logement. Cet interlude de 6 mois contribue à enclencher ou réenclencher des démarches d'insertion professionnelle.

### Problématiques et difficultés de la population hébergée

PROBLEMATIQUES	NOMBRE
1er logement	1
Consolidation des acquis	2
Difficultés de gestion	6
Divorce - Séparation	1
Faibles ressources	1
Incarcération	1
Pb de santé	2
Recherche d'emploi	3
SDF	6

La majeure partie des entrants n'avait de solution de logement avant d'intégrer le dispositif et cumulaient les difficultés de gestion.

### Age des adultes hébergés

Age	Nombre
Moins de 25 ans	2
Entre 26 et 30 ans	2
Entre 31 et 35 ans	
Entre 36 et 40 ans	2
Entre 41 et 50 ans	1
Plus de 50 ans	6
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

En 2022, les quinquagénaires constituent la majorité des suivis tandis que les quadragénaires et les moins de 25 ans sont nettement moins représentés que l'année précédente. En revanche, nous n'avons accueilli aucune personne âgée entre 31 et 35 ans.

### Structures ayant orienté les ménages accompagnés en 2022

STRUCTURES REFERENTES	NOMBRE DE MENAGES
Associations et services sociaux de secteur	9
GALA	2
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

Les associations et services sociaux de secteur restent toujours les principaux vecteurs des demandes d'hébergement temporaire. La proportion des orientations provenant d'autres services de GALA reste sensiblement la même.

### Situations socioprofessionnelles des ménages sortis en 2022

RESSOURCES	NOMBRE
AAH	1
RSA	3
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

La situation socio-professionnelle à leur sortie témoigne de la difficulté à renouer avec le marché de l'emploi en seulement 6 mois d'accompagnement.

<b>SORTIES</b>	<b>NOMBRE</b>
Pension de famille	1
Décès	1
Structure d'hébergement	1
Entrée en logement BG	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

Nous avons eu peu de sorties sur l'année 2022 et les modalités de relogement sont plutôt disparates. Par ailleurs, nous avons vécu le décès de l'une des femmes accompagnées.

### **Durée d'occupation**

En 2022, la durée moyenne d'occupation d'une personne en HT EMS était d'environ 7 mois.

#### **1.7. Les logements mis à disposition**

Le dispositif dispose de 15 places d'hébergement sur le secteur de l'Eurométropole de Strasbourg :

- ✚ 8 studios dans la Maison au Canal, à Schiltigheim,
- ✚ 1 studios à Hoenheim,
- ✚ 1 studio à Bischheim,
- ✚ 1 T1 dans la Maison au Canal destiné à un couple ou un parent isolé avec un enfant.

Chaque logement est meublé et équipé d'une kitchenette, d'un réfrigérateur, d'une salle de bain et de toilettes. Un kit vaisselle, un kit literie et un kit de nettoyage sont remis à l'entrée de chaque occupant. Par ailleurs, la Maison au Canal dispose d'une buanderie équipée d'une machine à laver et d'un sèche-linge en accès libre. Les appartements « éclatés » disposent d'une machine à laver.

Concernant les parties communes de la Maison au Canal, il est demandé à chaque hébergé de participer à l'entretien des locaux et la sortie des poubelles. Pour ce faire, un tableau de communication fixé à l'entrée comme chez les bailleurs sociaux, permet l'affichage d'un planning. La Maison au Canal possède un espace vert dont l'entretien est assuré par le service technique de GALA et permet aux usagers de prendre l'air et de ne pas être constamment isolés dans le logement.

## **2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE**

### **2.1. Vie du Service**

En 2022, le service a été doublement impacté quant à son fonctionnement. Tout d'abord, 9 logements ont été immobilisés par de gros travaux de réfection dans la maison du Canal pendant presque 6 mois (remise aux normes électriques, réfection de toutes les salles de bain, sol, tapisserie et peintures de chaque logement). Puis, par l'absence longue du travailleur social en poste. Afin d'assurer la continuité, plusieurs collègues d'autres services se sont mobilisés en soutien. Cela a eu pour effet un ralentissement des entrées et des sorties d'usagers.

C'est un poste lourd pour une personne seule au vu de l'évolution des profils accompagnés. Le service a du mal à se stabiliser en raison de l'important turn-over des travailleurs sociaux qui partagent le sentiment de déployer beaucoup d'énergie sans certitude d'éviter le retour à la rue de l'usager en fin de compte.

En effet, la mission exige une présence importante tant dans le suivi des appartements que dans le travail administratif et cela est de plus en plus difficile à mettre en place du fait que les personnes orientées sont de plus en plus éloignées du logement autonome.

Les 6 mois « de mise à l'abri » impartis ne suffisent pas à régler l'ensemble des problématiques de relogement de ce public de plus en plus précaire.

## **2.2. Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'inclusion**

Tout comme les autres services d'accompagnement en logement, le travailleur social du service est présent lors de l'installation du ménage dans le lieu d'hébergement.

En effet, il veille à ce que le ménage puisse bien s'intégrer dans la cité, dans le quartier et puisse rapidement trouver de nouveaux repères. Le travailleur social oriente aisément les ménages vers les services de proximité et accompagne le cas échéant pour la réalisation de démarches (déclarations diverses, orientations vers services sociaux de secteurs, vers les lieux de scolarisation, les centres culturels etc...). Depuis 2020, le lieu d'accueil ARSEA-GALA (mise en place des activités d'ordre culturelles, culinaires, éducatives ou récréatives) avait été fermé en raison de la pandémie. Les activités ont pu reprendre durant l'année écoulée.

## **2.3. Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de la coordination de parcours des usagers**

Depuis 2020 la logique de parcours est assurée par le SIAO qui a en charge l'orientation des usagers. Au regard des observations recueillies durant l'accompagnement, nous travaillons avec l'utilisateur à un relogement autonome ou accompagné, selon les cas de figure. En cela, soit selon les options retenues nous pouvons travailler directement avec les partenaires tels que les bailleurs ou solliciter une nouvelle orientation SIAO avec préconisation.

## **2.4 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine du partenariat / Transversalité**

Une partie importante et primordiale du travail dans ce service est consacrée aux relations partenariales. Le travailleur social et le cadre intermédiaire rencontrent régulièrement les collègues de GALA, mais aussi les partenaires extérieurs en vue de travailler conjointement tout au long de l'accompagnement.

Ainsi, les échanges avec les partenaires débutent parfois en amont des entrées si l'utilisateur a déjà des référents de parcours. Ces échanges perdurent tout au long du suivi car le dispositif étant temporaire, il est important que les usagers maintiennent les liens établis en vue de leur sortie prochaine. Les travailleurs sociaux peuvent en revanche impulser ces échanges en cours de suivi si rien n'était mis en place jusque-là. Tout l'intérêt étant de repérer les partenaires adéquats, dont le concours serait bénéfique à la progression du projet de l'utilisateur.

## **3. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION**

Le service d'hébergement temporaire de GALA n'a aucune obligation en rapport avec la loi 2002-2 étant donné que cette action n'a pas d'autorisation et est subventionnée par un financement annuel reconductible. De ce fait, il n'a pas l'obligation des évaluations et des différents outils de la loi 2002-2. Cependant, dans l'objectif de travailler la qualité de service, l'ARSEA-GALA a comme principe de tous de même appliquer la loi 2002-2. De ce fait, nous avons mis en œuvre une évaluation interne en 2007 et une deuxième en 2012. Cette deuxième évaluation a abouti à un plan d'actions correctrices pour le service et un deuxième plan transversal à l'établissement.

Les conclusions des évaluations internes et les plans ont pu être transmis au cabinet ALEIS conseil, qui a été missionné en 2016 pour mettre en œuvre l'évaluation externe de l'ensemble des services de GALA, dont les Appartements de Coordination Thérapeutique.

## 4. CONCLUSION

Après une baisse d'activité due à l'indisponibilité de 9 de nos logements, le service a repris son rythme de fonctionnement habituel courant juillet 2022.

Si l'intérêt de ce service reste indéniable, l'année écoulée est venue questionner quant à l'adéquation de son fonctionnement actuel vis-à-vis de l'évolution des profils accueillis. Evolution qui exige soit un ajustement de l'accompagnement proposé en terme de temporalité ou de contenu, soit un profilage plus sélectif des personnes au moment de l'orientation. En ce sens, il pourrait être intéressant de se mettre en lien encore plus étroit avec le SIAO.

En l'état actuel, le service génère frustrations et incompréhension tant au niveau des professionnels qu'au niveau des usagers, dont une grande partie se trouve dans l'incapacité de se saisir de ce que nous proposons et gagnerait à obtenir un soutien plus important que celui pour lequel nous sommes missionnés.

L'année à venir nous permettra de nous pencher sur ces questions.