



Pass'Accompagnement

1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le dispositif KIT JIL est devenu « Pass'Accompagnement » à la suite d'un appel à projet émanant du Haut-Commissariat de la jeunesse. Le projet présenté par le Conseil Général du Bas-Rhin a été retenu et mis en expérimentation en 2010 pour une période de 2 ans. En septembre 2013, le Conseil Général fait le choix de poursuivre cette action en faveur de la jeunesse.

L'objectif est de soutenir les jeunes de 18 à 25 ans en difficulté dans leur accès à l'autonomie (soutien dans l'accès au logement, dans les démarches administratives, professionnelles, celles liées à la santé, au budget...). L'accompagnement contractualisé peut aller de 3 à 24 mois.

Les jeunes sont toujours accompagnés de manière individualisée, renforcée, en partenariat avec les prescripteurs et tous les acteurs pouvant permettre de faire évoluer favorablement leurs situations.

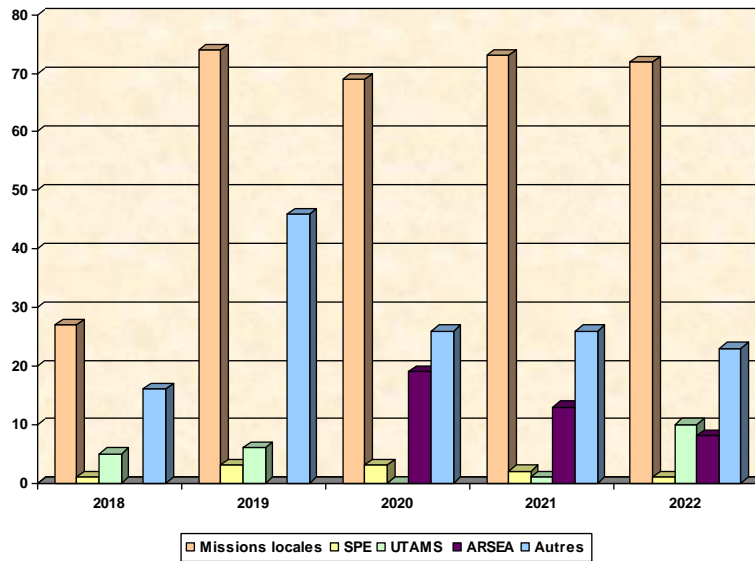
Les dossiers sont supervisés par un service spécifique de la Collectivité Européenne Alsace (CEA). Chaque situation est étudiée dans des délais très courts. Cette réactivité est un point fort et un levier important pour permettre aux travailleurs sociaux de GALA d'intervenir au plus tôt suite à l'orientation du prescripteur.

Une fois la candidature validée et orientée, un travailleur social de l'équipe prend attache avec le jeune et une première rencontre s'organise, afin de faire connaissance, d'expliquer le fonctionnement du dispositif et de recueillir ses attentes.

L'équipe du service se compose de 2 CESF et d'une ASS soit 2,5 ETP.

Leur champ d'intervention se fait sur l'ensemble du département et prioritairement hors Eurométropole de Strasbourg.

1.1 Origine des demandes



Pas de changement considérable en ce qui concerne les prescripteurs.

La Mission Locale reste l'orienteur principal du dispositif (57,6%). Tous les territoires sont concernés (EMS et hors EMS). Ce chiffre est toutefois en baisse par rapport à l'année dernière (75%). La baisse du taux de chômage dans le Bas-Rhin et l'accueil d'un public plus fragile au sein des Missions Locales explique peut-être ce changement.

20% des dossiers proviennent d'autres structures :

- ✚ Maison d'enfants de Climbach,
- ✚ DOMIE,
- ✚ OBERHOLZ,
- ✚ JEEP,
- ✚ ETAGE,
- ✚ FND,
- ✚ CHRS La Cité relais.

Le service constate une baisse du nombre d'orientations faites par les foyers présents sur Saverne. Quelques pistes d'explication seront développées par la suite.

Le nombre d'orientations par les UTAMS a augmenté : il représente 8,5% des demandes.

Nous supposons que les réunions du Codélico et autres réunions partenaires organisées pour présenter le dispositif ont porté leurs fruits.

8,5% des orientations sont faites par des structures de l'ARSEA :

L'OPI, le Château d'Angleterre mais aussi l'équipe du pass'accompagnement de GALA (dans le cadre d'une rupture de couple pour une situation et deux autres ont été faites suite aux ateliers logement organisés à la Mission Locale de Molsheim).

Le SPE a effectué pour sa part 5% des orientations.

1.2 Composition familiale des ménages

Année	Femmes	Hommes	Enfants	TOTAL
2018	87	64	26	177
2019	78	75	27	179
2020	70	76	30	176
2021	73	75	29	177
2022	71	71	34	176

Le dispositif s'adresse autant à des personnes seules qu'à des couples, avec ou sans enfants.

Le service a eu 59 nouveaux dossiers attribués en 2022 qui se répartissent de la façon suivante :

- ✚ 41 personnes seules sans enfant,
- ✚ 7 familles monoparentales,
- ✚ 11 couples dont 3 couples avec un enfant.

Malgré l'augmentation du nombre d'orientations, on note une baisse au niveau des mesures accompagnées car certaines orientations sont précoces. La période de diagnostic permet d'évaluer ces situations particulières mais leur fragilité entraîne des sorties plus rapides (situation instable, absence d'implication, changement de projet, séparation de couple...).

1.3 Hébergement des ménages avant l'entrée

MODE D'HEBERGEMENT	2021	2022
Amis	8	8
Famille	61	58
Famille d'accueil	4	3
Foyer	18	9
Hôtel	1	1
Inconnue		1
Logement privé	15	25
Logement social	2	5
Sans hébergement	6	4
TOTAL	115	114

Peu de changement constaté concernant le mode d'hébergement avant l'entrée dans le dispositif : l'hébergement familial reste largement majoritaire. Il s'agit souvent de jeunes souhaitant accéder à leur premier appartement en raison de relations conflictuelles avec le (ou les) parent(s).

Certaines demandes faites par des structures ont pour objectif d'assurer la poursuite de l'accompagnement alors qu'un relogement est déjà en cours ou sur le point d'être réalisé. Cela peut expliquer la hausse du nombre de personnes en logement privé à l'entrée dans le dispositif.

Pour ceux déjà logés, les motifs d'orientation sont souvent liés à l'état du logement ou à des impayés de loyer et/ou d'énergies. Pour une minorité, l'accès au logement a pu se faire entre l'envoi de la prescription et la première intervention du travailleur social référent.

Souvent, les jeunes concernés ne sont alors plus intéressés par l'accompagnement proposé car le logement était souvent l'unique motivation.

Pour les jeunes issus de foyer, il s'agit surtout de fin de prise en charge du Contrat Jeune Majeur. La mise en place de l'AJAR (ARSEA-ESPERANCE) viendrait-elle expliquer la baisse du nombre d'orientations constatée sur le secteur de Saverne ?

L'AJAR (Appartements pour Jeunes avec Accompagnement renforcé) propose en effet un logement en colocation avec un accompagnement aux sortants d'ASE. Cette solution avec logement rassure peut-être les prescripteurs car elle évite les sorties "sèches" et répond aux besoins de jeunes éloignés de l'autonomie. 12 orientations sur le secteur de Saverne ont été faites en 2022 dont 9 ayant abouti (7 orientations en 2021 dont 5 entrées).

Les personnes orientées n'étaient, d'après les collègues travaillant à l'AJAR, pas en capacité de gérer seules un appartement, les démarches administratives, ni leur budget dans certains cas.

1.4 Situation financière des ménages à l'entrée

Ressources	2021	2022
AAH	3	3
Assedic	12	3
CDD / CAE	18	19
CDI	9	16
Chômage non indemnisé	1	1
Formation non rémunérée		1
Formation rémunérée	37	27
Garantie Jeunes/CEJ	2	6
IJ	2	3
Inconnues	2	2
Intérim	12	12
RSA	14	16
Sans activité	3	4
Service civique		1
TOTAL	115	114

Pour accéder au dispositif, un minimum de ressources est exigé.

67 % des jeunes orientés sont en activité à l'entrée dans le dispositif :

- ✚ 41 % sont en emploi (CDI, CDD, intérim) ; lorsque les missions intérimaires sont renouvelées à la semaine, les projections financières sont difficiles car certains jeunes n'ont pas suffisamment travaillé pour prétendre à des indemnités chômage. De plus, certains contrats (même CDI) sont à temps partiel,
- ✚ 23 % sont en formation rémunérée contre 32% en 2021 : il s'agit pour la plupart de jeunes en alternance (apprentissage, contrat de professionnalisation). Cette diminution s'explique sûrement par une baisse d'orientation des jeunes du Domie Saverne qui sont majoritairement apprentis,
- ✚ 3 % sont au chômage (indemnisé ou non) : à noter que certains peuvent cumuler allocations chômage et activité salariée.

L'élaboration des tableaux budgétaires mensuels démontre l'instabilité des ressources lorsque les jeunes cumulent des situations d'emploi, chômage et prestations CAF. Ces situations présentent des freins à l'accès au logement, ne présentant pas suffisamment de garanties financières.

16 % sont bénéficiaires de la CAF, à savoir RSA ou AAH. Pour les bénéficiaires du RSA, il s'agit de personnes avec enfant à charge.

6 % sont sans activité, donc sans revenus (fin ou suspension de droits).

5 % sont inscrits dans le parcours de la Garantie Jeunes, ou du Contrat d'Engagement Jeunes. Cette allocation peut se cumuler avec des revenus d'activité ou de formation. Elle n'est pas cumulable avec

la prime d'activité. Dans le cas de jeunes percevant uniquement cette allocation, le travail de relogement reste compliqué. La non-adhésion du jeune peut aussi entraîner la suspension de l'allocation et n'ouvre pas droits aux indemnités chômage.

1,75% de situation financière « inconnue » correspondent aux jeunes non rencontrés.

1.5 Type de relogement des jeunes

Type de bailleurs	2021	2022
Propriétaires privés	19	15
Bailleurs sociaux	9	11
FJT, CHRS, SLI et Résidence Intergénérationnelle	3	
Autres	0	1
TOTAL	31	27

Certains propriétaires ont envie de donner une chance aux jeunes qui démarrent dans la vie active et sont rassurés par les aides proposées par le dispositif pour sécuriser l'accès au logement. On constate cependant une légère diminution des relogements dans le parc privé. Cela reflète la réalité locative actuelle. D'une part, les montants des loyers augmentent considérablement, et, d'autre part, les propriétaires sont de plus en plus exigeants dans la recherche du locataire idéal, demandant des garanties que bien souvent des jeunes ne peuvent apporter (Revenus supérieurs à 3 fois le montant du loyer, garant physique...).

Sur le secteur d'Haguenau (Schweighouse sur Moder, Oberhoffen sur Moder), plusieurs relogements ont eu lieu dans le parc social (Alsace Habitat, Domial et Néolia) dont un dans une résidence neuve. Quatre relogements ont eu lieu sur l'EMS avec Ophéa, Habitation Moderne et DOMIAL. Enfin, deux relogements ont eu lieu à Sélestat avec DOMIAL, dont un en bail glissant.

L'instruction d'un ACD (Accord Collectif Départemental), visant à prioriser une demande de logement social d'un ménage, favorise bien souvent l'attribution d'un logement (9 relogements sur 11).

NOMBRES D'ACD INSTRUITS	NOMBRES D'ACD VALIDES	NOMBRES D'ACD REFUSES	RELOGEMENTS PARC SOCIAL AVEC ACD	RELOGEMENTS PARC SOCIAL SANS ACD
14	11	3	9	1

Une demande SIAO a été instruite pour un jeune dont la situation était précaire (errance, ressources instables). La demande est restée sans proposition.

Une autre demande a été faite pour un couple avec enfant, afin d'intégrer le dispositif HTM (Hébergement Temporaire Molsheim) fin décembre 2022.

Malgré les relogements dans le parc privé et dans le parc social, nous sommes encore confrontés à quelques difficultés

Dans le parc privé

- ✚ Refus des dispositifs type FSL et VISALE par des propriétaires ou agences immobilières. Un garant physique reste exigé dans de nombreux cas. Certaines agences demandent aux jeunes d'utiliser « Garant'me » ou "Cautionéo" qui sont des systèmes payants de garantie,
- ✚ Peu de petits logements disponibles sur certains secteurs ou logements insalubres,

- ✚ Augmentation du coût des loyers, même pour des petits logements, qui ne permet parfois plus à des jeunes avec des ressources d'apprentissage ou RSA de se reloger. Les secteurs de l'Eurométropole et en particulier Strasbourg deviennent presque inaccessibles.

Dans le parc social

- ✚ Sur le secteur de Molsheim : Il y a eu peu, voir pas de propositions de logements du côté des bailleurs sociaux car leur parc est saturé. Certains bailleurs sociaux (Foyer de la Basse Bruche et Domial) n'ont eu que peu de vacance de logements de type F2-3 en 2022,
- ✚ Concernant Alsace Habitat nous constatons que depuis la fusion OPUS/SIBAR nous avons davantage de difficultés à proposer des candidatures alors qu'avant les accès se faisaient plus facilement avec OPUS 67, cela même si le ménage ne connaît pas de dette locative,
- ✚ En présence d'une dette locative, même ancienne ou intégrée dans un moratoire, certains bailleurs refusent d'étudier le dossier de la personne. Ceci est dommageable, peut s'entendre, mais peut considérablement aussi réduire notre champs d'action hors EMS,
- ✚ Les bailleurs sociaux exigent de plus en plus que des jeunes accédant à un logement paient directement le dépôt de garantie au moment de la signature du bail par chèque alors qu'ils disposent rarement de ce mode de paiement et bien qu'un FSL à vocation d'être instruit pour éviter cette avance de frais. A notre sens, cela va à l'encontre de l'objectif premier du FSL qui est d'apporter un soutien financier aux personnes, notamment aux jeunes, dans leur accès au logement. Nous questionnons pour ces raisons la possibilité d'une mise en paiement plus rapide du FSL pour le parc social,
- ✚ Le Pass'Accompagnement ne semble pas encore suffisamment distingué du FSL classique car il faut régulièrement insister auprès des bailleurs pour avoir le bon formulaire de proposition de location complété, nécessaire à l'instruction de la demande,
- ✚ Lorsque l'accès au parc privé ne s'avère pas approprié aux ressources des jeunes, l'accès au logement du parc social ne peut pas répondre à l'urgence énoncée par ces derniers. Pour passer en commission, un dossier doit être complet avec des pièces administratives à jour. Il est parfois difficile d'obtenir rapidement les documents demandés (pièce d'identité à jour, avis d'imposition, attestation d'hébergement...),
- ✚ Le service rencontre toujours les mêmes difficultés concernant l'avis d'imposition : sortants d'études, bénéficiaires du RSA, apprentis, la plupart n'ont pas fait leur déclaration d'impôts avant l'entrée dans le dispositif. Les délais pour obtenir le document de la part de l'administration fiscale sont longs. Certains jeunes sont rattachés au foyer fiscal de leurs parents mais la rupture de lien familial les empêche de récupérer ce document,
- ✚ Il n'est pas possible de prioriser le dossier (ACD RDLS) tant qu'il n'est pas complet. Le dossier doit de plus être maintenu à jour le plus régulièrement possible (minimum une fois par trimestre, idéalement une fois par mois ou en cas de changement de situation).

Pour des jeunes ne relevant pas d'un accès en logement autonome, d'autres solutions doivent être trouvées. Les solutions ne sont pas les mêmes sur l'EMS et sur le reste du département mais la plupart transitent via le SIAO. Le secteur hors EMS est moins pourvu en structures intermédiaires. Le service n'a pas toujours les moyens d'aider à trouver des solutions pour des jeunes ne souhaitant pas s'installer sur l'Eurométropole.

Des solutions type colocation coachée ou Résidences jeunes travailleurs mériteraient d'être développées sur des secteurs tels que Saverne. Les places sont à l'heure actuelle peu nombreuses et peu de turn-over est constaté.

Les RJT restent également une solution intéressante pour certains jeunes n'étant pas encore aptes à s'installer en logement autonome sur l'EMS mais les listes d'attente sont importantes.

Force est de constater un manque réel de structures intermédiaires hors EMS (type CHRS, RJT) pour permettre à des jeunes hébergés dans ces secteurs, n'ayant pas les capacités nécessaires d'accéder à un logement autonome, de pouvoir intégrer une structure accompagnée. Souvent, pour des raisons professionnelles, familiales ou autres, ces jeunes n'ont pas la possibilité de se déplacer sur l'EMS pour prétendre à une place "plus rapidement" en structure.

1.6 Durée de l'accompagnement

Durée	1 à 2 mois	3 à 5 mois	6 à 12 mois	Plus de 12 mois	Total
2021	4	3	16	35	58
2022	4	14	14	29	61

La durée des accompagnements diminue considérablement. Concernant les sorties "rapides", dans les trois voire six premiers mois de mesures : Il s'agit de jeunes non rencontrés ou relogés lors du 1er contact et/ou ne souhaitant plus d'accompagnement. D'autres ont renoncé au dispositif car ils ne se sentaient pas prêts ou en raison d'un changement de projet. Dans certains cas, les sorties ont été actées surtout par manque d'adhésion. Le Pass'Accompagnement n'est pas un guichet d'offre de logement. Nous devons souvent le rappeler. Certains jeunes sont uniquement en recherche de solutions immédiates et ne sont pas prêts à s'investir dans un accompagnement.

Parfois, il est possible que l'accompagnement perdure au-delà des 24 mois prévus. Concernant, 3 situations, nous avons maintenu un accompagnement de 6 mois supplémentaires, jusqu'à l'obtention d'un logement en bail glissant pour l'un, une solution de logement pour un autre et un relogement proche du terme pour une dernière situation.

Il arrive également que des jeunes sortis du dispositif nous interpellent pour des questions ou conseils. Un jeune, qui avait quitté la région puis est revenu dans le Bas Rhin, a repris contact avec sa référente pour être aidé dans sa nouvelle recherche de logement. Une orientation vers une structure adaptée lui a été proposée car les 24 mois avaient été atteints.

Nous avons également vécu la situation d'une jeune femme que nous soupçonnions être victime de violences conjugales, qui avait souhaité quitter le dispositif au bout d'un mois, pour retourner avec son conjoint, et qui, quelques mois plus tard, est revenue vers nous expliquant être dans l'urgence de quitter le domicile conjugal. Une orientation vers les services sociaux de secteur lui a été proposée, car, dans ce genre de situation, il ne nous est pas possible de proposer de solutions d'urgence.

1.7 Nombre de contacts avec les jeunes et les partenaires

	2021	2022
Visite à domicile réalisée	206	119
Visite à domicile non réalisée	72	31
RDV au bureau réalisé	255	228
RDV au bureau non réalisé	125	99
Contact téléphonique réalisé	853	714
Contact téléphonique non réalisé	593	455
Accompagnement pour démarche	105	16
Envoi courrier ou e-mail au jeune	4 272	2 220
Reçu courrier ou e-mail du jeune		
Contact avec un autre partenaire	1 193	983
Contact avec le prescripteur		
Contact infructueux avec un autre partenaire		
Contact infructueux avec le prescripteur		
Contact avec un propriétaire	644	331
Contact infructueux avec un propriétaire		
TOTAL	8 318	5 196

La fin du télétravail a été actée en février 2022 entraînant une reprise en présentiel à 100%. Depuis 2021, les contacts infructueux avec les bailleurs et les partenaires ne sont plus comptabilisés bien qu'ils existent toujours. Les visites ou rendez-vous non réalisés correspondent à une annulation du jeune, du travailleur social, ou à l'absence de la personne au rendez-vous ou visite programmée. Dans ce dernier cas, le temps perdu sur la route est à prendre en compte.

Le travailleur social, lors des rendez-vous, accompagne les jeunes pour instruire des demandes telles que :

- + demandes de logement social,
- + demandes Résidence Jeune Travailleur,
- + VISALE,
- + mobili-jeune,
- + complémentaire Santé Solidaire,
- + impôts,
- + CAF,
- + recherches de logement sur internet, etc...

La plupart de ces démarches sont désormais dématérialisées et de ce fait, de plus en plus de rendez-vous avec les jeunes sont réalisés au bureau. Même si les travailleurs sociaux ont chacun leur ordinateur portable, il est parfois nécessaire d'être équipé d'une imprimante/scanner, matériel dont les jeunes ne sont pas forcément dotés.

L'ordinateur portable avec un accès internet à distance reste cependant utile lors de rendez-vous à domicile ou dans les structures partenaires.

Temps passé avec le public (hors rendez-vous)

L'activité du service ne se résume pas uniquement aux contacts avec le public accompagné ou les partenaires. La rédaction d'écrits professionnels, réunions, formations, temps passés sur la route pour aller à la rencontre des jeunes et ateliers Garantie Jeunes en font également partie.

Temps de réunion

Le service participe à des réunions programmées à l'interne et à l'externe, en présentiel ou en visioconférence.

+ Internes

Certaines réunions ont une fréquence mensuelle (ex : réunions de service) et des temps de bilan mensuel par travailleur sociaux avec la cadre intermédiaire.

D'autres réunions se tiennent de manière plus ponctuelle comme par exemple les réunions d'expression communes à tous les salariés de l'établissement.

En 2022, ces réunions ont pu reprendre en présentiel, ce qui a permis de rencontrer de nouveaux collègues.

Un Groupe d'Analyse des Pratiques (GAP) a été remis en place dans les locaux de GALA, à raison d'une rencontre mensuelle, et dédié à tous les salariés de l'établissement. L'ensemble de l'équipe du Pass'Accompagnement y participe de façon récurrente.

Depuis octobre 2022, des réunions de service conjointe avec l'équipe du Pass'Accompagnement, la responsable du service ainsi que le psychologue de GALA ont été mises en place, afin de discuter de situations plus spécifiques à l'équipe (situations problématiques, fonctionnement d'équipe, etc....)

+ Externes

Réunion Pass'Accompagnement à la CEA

Une réunion en visioconférence a été mise en place avec la chargée de Mission du Pass'accompagnement et les collègues d'ARSEA-Espérance à destination des partenaires extérieurs en lien avec le public jeunes (Missions Locales, UTAMS). Cette réunion avait pour objectif de rappeler les différents dispositifs jeunes de l'ARSEA : Pass Accompagnement, AJAR et Colocation Coachée.

L'objectif de cette réunion était de reclarifier le fonctionnement de chaque dispositif afin que les partenaires puissent initier des orientations adaptées au profil des jeunes rencontrés. Cela a permis un véritable échange entre travailleurs sociaux, qui, pour certains, n'avaient pas connaissance des dispositifs existants en faveur des jeunes.

Une réunion a également été faite entre les collègues des dispositifs AJAR et Pass Accompagnement de l'ARSEA. Cette réunion avait pour objectif de discuter des doubles orientations (AJAR/Pass Acc) effectuées par certains partenaires et de réfléchir à la meilleure méthode à adopter. Les équipes ont opté pour la mise en place d'entretiens communs. Cependant, ce cas de figure ne s'est pas représenté. Deux salariées du service ont accompagné le Directeur de l'établissement GALA à une réunion destinée à présenter les dispositifs jeunes de l'ARSEA auprès des services financeurs de la CEA. La chargée de Mission Insertion et Logements Jeunes de la CEA et 2 cadres intermédiaires d'ARSEA-Espérance étaient également présentes.

L'équipe a participé à la présentation du nouveau dispositif CEJ organisée par la Mission Locale en visioconférence : le Contrat d'Engagement Jeunes a pris le relais de la Garantie Jeunes à partir de mars 2022.

L'équipe a également participé à un forum jeune à la CEA pour présenter le dispositif aux jeunes et professionnels.

Le service a participé à d'autres réunions d'informations : l'accès au logement social des publics prioritaires PDALHPD, les dispositifs d'Action Logement et plusieurs présentations CODELICO de structures partenaires (FRANCE VICTIME par exemple...). L'objectif étant de maintenir les connaissances à jour pour accompagner de manière plus efficiente ou orienter le public.

Des temps de rencontre entre la chargée de mission et les cheffes de services du dispositif (hors EMS pour Gala et EMS pour l'étage) ont également lieu 2 fois par an.

Une présentation du dispositif se fait également auprès des financeurs et des élus une fois par an par la direction.

Atelier Garantie Jeune Molsheim

Depuis février 2022, la Garantie Jeune a laissé place au contrat d'engagement jeune (CEJ). La Garantie Jeune débutait à des dates précises, par un tronc commun de plusieurs semaines avec participation obligatoire à l'ensemble des ateliers proposés. L'arrivée dans le dispositif CEJ se fait par un flux continu. Les jeunes peuvent choisir de participer ou non à certains ateliers.

De ce fait, le nombre de participants aux ateliers a nettement chuté, allant parfois même jusqu'à l'annulation de la prestation par manque d'intérêt des jeunes. Il faut dire que pour le CEJ, les jeunes sont accueillis à partir de l'âge de 16 ans. A cet âge, le projet logement est encore loin de leurs centres d'intérêt et le projet professionnel reste à construire en totalité.

La poursuite de ces ateliers nous semble important pour la transmission d'informations relatives à la recherche de logement et à l'ensemble des démarches à entreprendre, afin de s'y maintenir.

Les jeunes, même ceux éloignés d'un projet logement, attestent être très intéressés par ce moment de partage et d'apprentissage. Parfois, suite à ces ateliers, des orientations sont établies vers le dispositif Pass'Accompagnement.

Lors de nos passages à la Mission Locale, nous en profitons pour informer les nouveaux salariés de l'existence de certains dispositifs présents sur le secteur qui pourraient correspondre davantage à leurs besoins.

Temps de trajets

Pour mener à bien ses missions, le service se déplace sur tout le département. Le temps passé sur la route est non négligeable par rapport au temps de travail :

- ✚ 13 527 km ont été parcourus en 2022. On constate une légère augmentation par rapport à 2021 (11 574 km), peut-être liée à la fin du télétravail,
- ✚ A titre de comparaison : 10 725 kilomètres ont été effectués en 2020 (période de confinement comprise) contre 19 029 km en 2019.

2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

2.1 Vie du Service

Le service a connu plusieurs changements en 2022 :

- ✚ l'équipe n'a plus la possibilité de télétravailler depuis fin février 2022. Elle a repris à 100% en présentiel. Certaines réunions partenariales se déroulent toutefois encore en visioconférence, justifié par la continuité du télétravail dans plusieurs structures,
- ✚ un membre de l'équipe, présent depuis la mise en place du dispositif à titre expérimental, est parti à la retraite le 01/04/22 et a été remplacé par une autre salariée de l'ARSEA-GALA. Les collègues ont regretté de ne pas avoir eu un temps pour effectuer un passage de relais efficace,
- ✚ depuis septembre 2020, l'équipe du Pass Accompagnement était délocalisée dans des locaux situés au Neudorf, avec le service des Délégations FSL (soit 5 salariés au total). Les deux équipes ont déménagé en juillet 2022 dans de nouveaux locaux situés à proximité du siège, partagés avec d'autres services de l'ARSEA-GALA. Le souhait de l'établissement était de rassembler l'ensemble des services sans logements en gestion. L'équipe apprécie ce nouveau cadre de travail ainsi que le rapprochement du siège,
- ✚ le service constate une baisse de nombre de mesures fin 2022 mais apprécie toutefois cette situation car cela offre une meilleure disponibilité pour les personnes suivies. L'accompagnement proposé est global et nécessite un temps de présence important. Nous accompagnons de manière plus efficace les jeunes et cela permet de faire avancer favorablement leur situation plus rapidement.

2.2 Travail avec les familles

Les travailleurs sociaux du service mettent en œuvre l'accompagnement social en privilégiant des rôles d'informations, de conseils, d'accompagnement, de soutien, d'orientation et de médiation. Nous évaluons également l'autonomie des jeunes et les accompagnons vers le logement le plus adapté. Chaque jeune accompagné bénéficie d'un projet personnalisé ; il lui est propre et est conçu avec lui. Ce projet s'appuie sur ses besoins et attentes mais également sur ses potentialités. Il ne fait pas abstraction de ses difficultés. Au contraire, elles sont prises en compte par un accompagnement adapté qui mise également sur les compétences et capacités en présence.

2.2.1 Accompagnement administratif

L'équipe se doit de vérifier dès le début de la mesure la situation administrative des personnes accompagnées. Que ce soit pour entrer en logement autonome ou en structure, nous n'échappons pas à un travail de plus en plus conséquent pour aider le jeune à mettre à jour ses documents administratifs sans lesquels une entrée en logement n'est pas possible.

Une vigilance est portée aux situations des jeunes d'origines étrangères qui ont des démarches particulières à effectuer auprès de la Préfecture concernant leurs titres de séjour. Dans certains cas, ces démarches peuvent prendre du temps et ainsi bloquer leurs accès aux droits.

2.2.2 Accompagnement au projet logement

En fonction de chaque situation, l'équipe évalue la solution de logement la plus adaptée au profil de chaque jeune accompagné : parc privé, parc social, Résidences Jeunes Travailleurs, orientations SIAO pour les profils les plus précaires etc...

Il est parfois nécessaire de retravailler le projet locatif avec le jeune, en confrontant son idéal à la réalité du logement à l'heure actuelle. Bien souvent, les personnes seules souhaitent un F2, mais les prix pratiqués dans le parc privé ne correspondent pas à leurs revenus. Cela peut alors leur prendre du temps pour accepter de revoir certains critères.

Certaines situations relèvent davantage d'un relogement en parc social (les personnes seules avec enfants bénéficiaires du RSA) mais l'équipe n'a pas de visibilité quant aux délais d'attribution.

2.2.3 Accès logement

Le service accompagne les jeunes avant et pendant l'entrée en logement. L'accompagnement ne s'arrête pas à la remise des clés. Il se poursuit le temps nécessaire à l'apprentissage des droits et devoirs des locataires ainsi que tout ce qui concerne la gestion de la vie quotidienne (budget, administratif, entretien du logement...).

2.2.4 Difficultés rencontrées

- ✚ Les délais pour trouver une solution (lors de fin de prise en charge en structure) sont parfois courts obligeant à solliciter des renouvellements de prise en charge pour éviter que des jeunes se retrouvent à la rue.
- ✚ Les délais de traitement des dossiers CAF restent longs en 2022 (plusieurs mois de traitement pour les personnes non bénéficiaires des minimas sociaux). Les jeunes en attente de droits (notamment pour les aides au logement) sont en souffrance financière.
- ✚ Difficultés rencontrées avec le dispositif MOBILI-JEUNE, pourtant très pertinent et utilisé pour les alternants : après avoir tenté pendant plusieurs mois d'instruire des demandes, nous avons d'abord appris la suspension de ce dispositif puis une remise en place avec des connexions limitées (heures spécifiques, quota, etc...). Les demandes deviennent difficiles et très chronophages.
- ✚ De même pour l'aide à l'installation de 1 000€ d'Action Logement qui a été victime de son succès : l'accès est devenu très limité puis stoppé totalement fin 2022. La perte de cette aide reste regrettable pour les jeunes qui s'installent en logement.
- ✚ SIAO : La plateforme n'est pas simple d'utilisation, génère une perte de temps pour instruire une demande. Cela nécessite des échanges téléphoniques avec le service pour savoir comment débloquer les problèmes rencontrés. Certains collègues essaient même de trouver d'autres solutions pour contourner les difficultés que représente cette démarche. De nombreuses solutions d'hébergement passent désormais obligatoirement par la plateforme SIAO alors qu'avant on pouvait orienter à l'interne (transversalité entre les services de GALA) ce qui était beaucoup plus simple et efficace.

2.3 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'inclusion

De plus en plus de structures administratives ne permettent plus d'effectuer de démarches sans avoir accès à Internet. La création de compte personnel en ligne est indispensable mais prend du temps. Nous remettons aux jeunes un document que nous avons créé et intitulé "fiche administrative" qui permet de centraliser tous les codes d'accès qu'ils ont tendance à oublier.

Tous les jeunes ne sont pas égaux en termes de maîtrise de l'outil informatique mais surtout peu possède le matériel adéquat. Cet aspect est désormais pris en compte dans notre travail d'accompagnement. Bien que les jeunes évoluent dans une société connectée, ils ne sont pas pour autant à l'aise avec toutes les démarches dématérialisées à réaliser et notre intervention reste nécessaire auprès d'eux pour finaliser les démarches. En cas de besoin, l'équipe a la possibilité d'orienter les jeunes vers des "conseillers numériques" présents chez certains partenaires, sur différents territoires.

Pour seconder les jeunes dans leurs dossiers, étant donné qu'ils n'ont pas toujours accès à internet, il nous arrive de faire le lien à la place des jeunes pour transmettre certains documents. Pour faire évoluer les situations et permettre aux jeunes d'avancer dans leur projet locatif, il faut insérer des pièces mises à jour dans les demandes de logement social par exemple. Ils ne peuvent pas toujours le faire par eux-mêmes, nous souhaiterions pourtant pouvoir associer le jeune à chaque démarche mais pour les raisons évoquées précédemment nous n'avons pas toujours les moyens d'effectuer un aller-retour pour un simple document.

2.4 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de la coordination de parcours des usagers

Le service a constaté une nouvelle baisse de mesures pour l'année 2022. Cela s'explique de plusieurs manières. Certains jeunes orientés ne sont finalement pas du tout rencontrés ou ne donnent plus de nouvelle suite au premier rendez-vous. Certains ne sont peut-être pas prêts à s'investir dans un accompagnement et sont en attente de réponse immédiate concernant une solution logement.

La phase diagnostic prévue durant les trois premiers mois suivant l'orientation dans le dispositif reste essentielle. Elle est nécessaire pour permettre à l'équipe d'avoir une vue d'ensemble de la situation et d'évaluer si le dispositif est adapté. Cela nécessite des temps de coordination entre l'équipe, les partenaires et la chargée de Mission du dispositif. De plus, nous constatons que certains prescripteurs ne connaissent plus suffisamment les jeunes qui sont orientés, ils ne les ont reçus parfois qu'une fois en entretien. Le manque d'analyse de la situation de certains jeunes détourne de l'objet du dispositif qui, rappelons-le, n'est pas un dispositif d'urgence.

En qualité de référent de parcours, l'équipe prend attache avec les organismes, structures ou professionnels à l'interne ou à l'externe, pouvant concourir à l'aboutissement de démarches avec les jeunes. Nous travaillons notamment avec d'autres services de l'établissement, au travers de divers dossiers qui peuvent être constitués (Baux Glissants, Appartements de Coordination Thérapeutique...) dans le cadre d'une recherche de solution locative.

L'équipe se trouve de plus en plus confrontée à des situations de jeunes très éloignés de l'autonomie. Le manque de préparation à la vie d'adulte, le sens des responsabilités, la maturité les mettent parfois en difficulté. Le service observe des profils de plus en plus fragiles, évoquant un mal-être, connaissant des problèmes psychologiques ou traversant des situations complexes (relations toxiques, transition identitaire...). Le rôle des référents est alors de proposer des orientations adaptées : psychologues de l'ARSEA-GALA, Centre-Médico-Psychologique (CMP), psychiatres, consultations spécialisées en addictologie, Point Accueil Ecoute Jeunes (PAEJ)...

Lorsqu'une situation nécessite une coordination plus particulière (Centres Médicaux Psychologiques, tuteurs, curateurs par exemple), nous mettons en place des rencontres pluridisciplinaires, en présence du jeune, afin d'expliquer et de coordonner les actions de chacun.

Le service voit son activité évoluer depuis quelques années. La précarisation des jeunes a amené l'équipe à modifier son accompagnement, à effectuer de nombreuses démarches administratives et à accompagner dans une stabilisation des ressources. Parfois, le diagnostic réalisé en cours de mesure met en avant que le logement autonome n'est pas envisageable pour certains profils. De ce fait, le temps passé sur ces situations très en difficulté ne permet pas la disponibilité/réactivité pour la prospection et l'accompagnement des autres jeunes dans les visites de logement par exemple.

2.5 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine du partenariat / Transversalité

Nombre de démarches s'effectuent à travers l'outil numérique et il est de moins en moins possible d'avoir un interlocuteur en cas de difficulté, d'incompréhension. Les référents partenaires des institutions, des administrations disparaissent de notre toile sociale.

L'équipe apprécierait de disposer de "référents partenaires" comme c'est déjà le cas avec la CAF. Cela permettrait d'interpeller les organismes en direct afin d'obtenir des réponses immédiates aux questions particulières. Des démarches pourraient ainsi être finalisées au cours de rendez-vous avec les jeunes. En 2022, les rencontres partenariales ont pu être remises en place en présentiel pour la plupart, ce qui a insufflé une nouvelle dynamique.

Le service apprécie la disponibilité et la réactivité de la chargée de Mission Pass'Accompagnement ainsi que de la référente administrative du dispositif, pour des échanges sur des situations en cours ou sur de nouvelles orientations. Notre cadre intermédiaire maintient également des contacts réguliers avec elle ce qui permet un travail efficient.

Au cours de l'accompagnement, selon les situations financières, nous pouvons être amenées à instruire des demandes d'aides financières et/ou alimentaires que ce soit auprès des CCAS, associations caritatives, CEA (cellule Pass'Accompagnement), Fonds d'Aide aux Jeunes (FAJ).

3. DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

Compte tenu des évolutions des situations accompagnées, l'équipe a continué à travailler sur les modifications à apporter aux masques de saisie pour être au plus près de la réalité dans ses statistiques. Des échanges constants avec le service administratif se sont poursuivis dans ce but.

Afin d'éviter les ruptures d'accompagnement brutales, les salariées ont souhaité travailler sur l'envoi d'un mail préalable à la demande d'une lettre de relance envoyée par la CEA. Ce mail rappelle aux jeunes l'importance de contacts réguliers et le risque d'une fin d'accompagnement. Une date limite leur est donnée pour reprendre contact avec leur référent. Cette façon de procéder a déjà porté ses fruits. Le service a souhaité moderniser le document remis aux jeunes à l'entrée dans le dispositif. Cet outil a pour objectif de rappeler le fonctionnement du dispositif. Il permet aussi de transmettre des informations pour préparer un accès au logement, apporter des conseils en matière de gestion administrative et budgétaire. L'équipe a également souhaité s'adapter à l'actualité en apportant des outils pour lutter contre la précarité énergétique.

Les salariées ont pu participer à des réunions d'informations ou à des formations, afin d'améliorer leurs connaissances et compétences dans l'intérêt du travail d'accompagnement réalisé. Le service prend aussi l'initiative de contacter des partenaires extérieurs pour échanger sur les pratiques de chacun et coordonner les actions dans l'intérêt des personnes accompagnées.

4. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'objectif du Pass'Accompagnement est de préparer au mieux les jeunes à leur entrée dans un logement. L'équipe doit s'adapter à de nouveaux profils de plus en plus fragiles. Lorsque l'adhésion et/ou la situation est difficile, nous avons le sentiment d'être prestataires de services, et d'être sollicités pour répondre à une urgence. Si nous n'apportons pas une solution immédiate au jeune, le risque d'un éloignement, voire un essoufflement de l'adhésion apparaît.

Le service fait également face à des orientations qui ne sont pas adaptées au dispositif, nécessitant un travail important de coordination dès réception du dossier et une attention particulière à la phase diagnostic.

Les difficultés énoncées précédemment ont entraîné des sorties rapides (3 ou 6 mois). Le service a de ce fait connu une baisse du nombre de mesures sur la fin d'année 2022 générant une inquiétude. Le travail d'information sur le dispositif auprès des partenaires doit perdurer.

Les recherches de logement deviennent de plus en plus complexes face à des propriétaires ou bailleurs sociaux toujours plus exigeants. L'augmentation du prix des loyers pratiqués interpellent et met en difficulté l'avancée des projets.

Le dispositif conserve toutefois sa pertinence pour les jeunes adhérant à l'accompagnement et ayant une situation permettant de travailler sereinement un projet logement.

Perspectives 2023

C'est avec enthousiasme que nous avons appris la reconduction des séances mensuelles de GAP au sein de l'établissement GALA. L'équipe apprécie ces temps d'échanges et d'analyses, réel soutien à la pratique professionnelle.

Début 2023, une évaluation concernant les ateliers logement à la Mission Locale de Molsheim doit être programmée, afin de déterminer les suites à donner à ces ateliers.

La chargée de mission Pass'accompagnement a contacté le service pour envisager la mise en place d'atelier au sein de la Mission Locale de Sélestat. Ce projet sera précisé en 2023.

Toujours dans l'envie de répondre aux difficultés psychologiques rencontrées par les jeunes, l'équipe espère pouvoir reprogrammer un temps d'échange avec la Maison de l'Adolescent à Strasbourg, rencontre qui n'a pas abouti en 2022.

L'équipe a été sollicitée pour participer aux "Forums Jeunes", organisé par la CEA. Ces forums biannuels ont pour objectif de présenter les nombreux dispositifs jeunes présents sur le département.

Les membres de l'équipe restent en attente de l'autorisation de l'ARSEA pour avoir la possibilité de transmettre leurs numéros de téléphone portable professionnel aux personnes accompagnées. Le souhait est de s'adapter aux modes de communication actuels des jeunes. Ce fonctionnement a déjà pu être mis en place à titre dérogatoire, notamment pour l'accompagnement d'une personne malentendante qui ne pouvait communiquer que par SMS ou par mail.