



**POLE DEVELOPPEMENT SOCIAL**

# **RAPPORT D'ACTIVITE 2019**

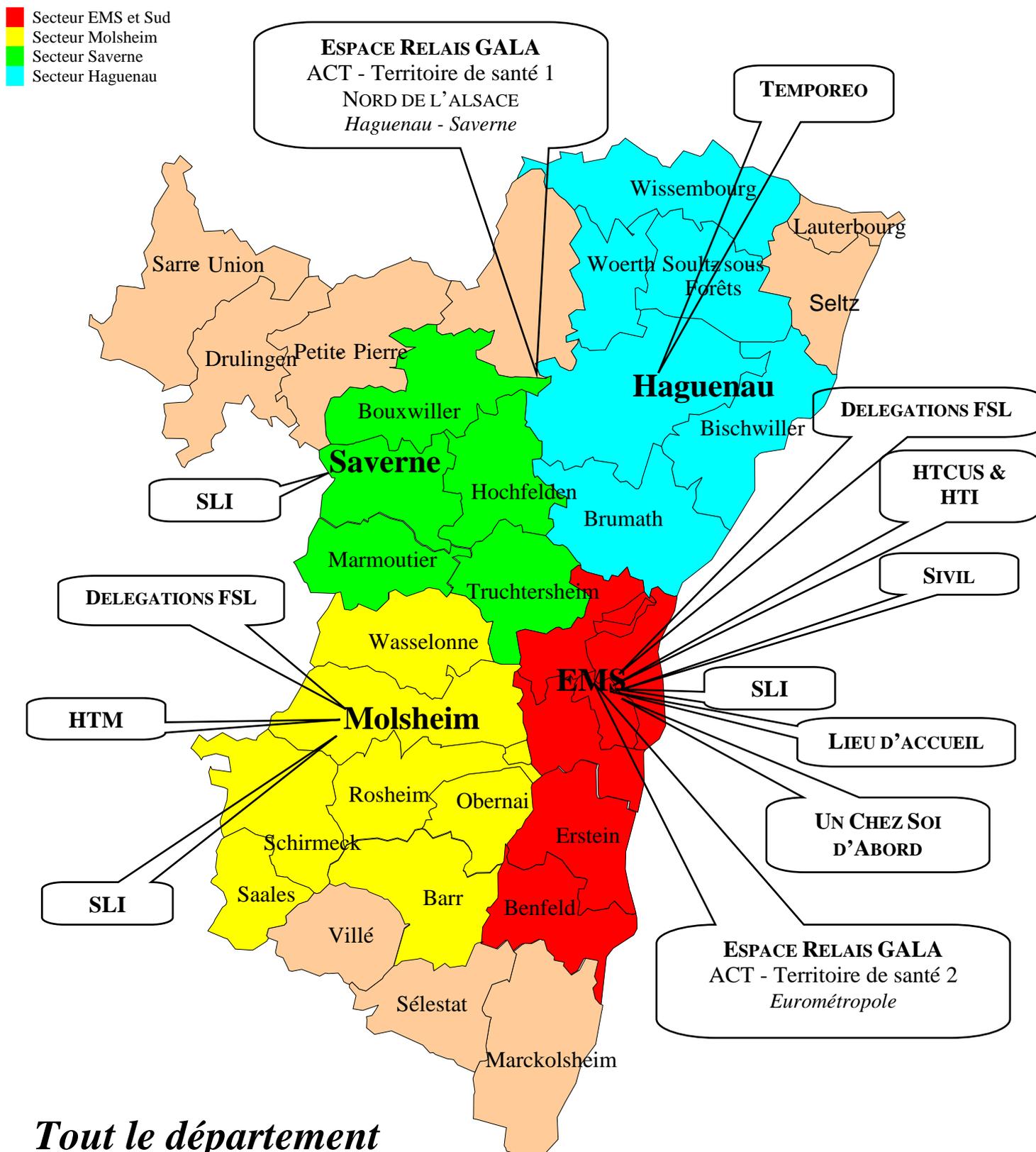
## **GALA**

### **SOMMAIRE**

---

<b>Activité des services</b>	<b>page 2</b>
<b>Appartements de coordination thérapeutique</b>	<b>page 5</b>
<b>Logements d'insertion</b>	<b>page 16</b>
<b>Sortants d'incarcération vers l'insertion locative</b>	<b>page 32</b>
<b>Baux glissants</b>	<b>page 42</b>
<b>TEMPOREO</b>	<b>page 56</b>
<b>Hébergement temporaire - CUS</b>	<b>page 67</b>
<b>Hébergement temporaire – Illkirch-Graffenstaden</b>	<b>page 76</b>
<b>Hébergement temporaire – Molsheim</b>	<b>page 83</b>
<b>Intermédiation locative</b>	<b>page 93</b>
<b>Accompagnement vers le logement</b>	<b>page 99</b>
<b>Délégation FSL</b>	<b>page 115</b>
<b>Pass'Accompagnement</b>	<b>page 125</b>
<b>Dispositif ASS</b>	<b>page 131</b>
<b>Accompagnement vers le logement – Action DALO</b>	<b>page 136</b>
<b>MILDECA</b>	<b>page 142</b>
<b>CCAPEX</b>	<b>page 147</b>
<b>Un Chez Soi d'Abord</b>	<b>page 153</b>
<b>Lieu d'accueil</b>	<b>page 161</b>
<b>Service technique</b>	<b>page 165</b>
<b>Bailleurs et Logements</b>	<b>page 170</b>
<b>Représentation extérieures</b>	<b>page 172</b>

# Territoire d'intervention de l'Établissement GALA sur le département du Bas-Rhin en 2019



## Tout le département

Pass'Accompagnement à partir du 1/4/06

Baux glissants à partir du 01/12/06

AVL à partir de décembre 2011

Délégations FSL suite AVL à partir de 2012

AVL DALO à partir de novembre 2014

ASS à partir de **début 2018**

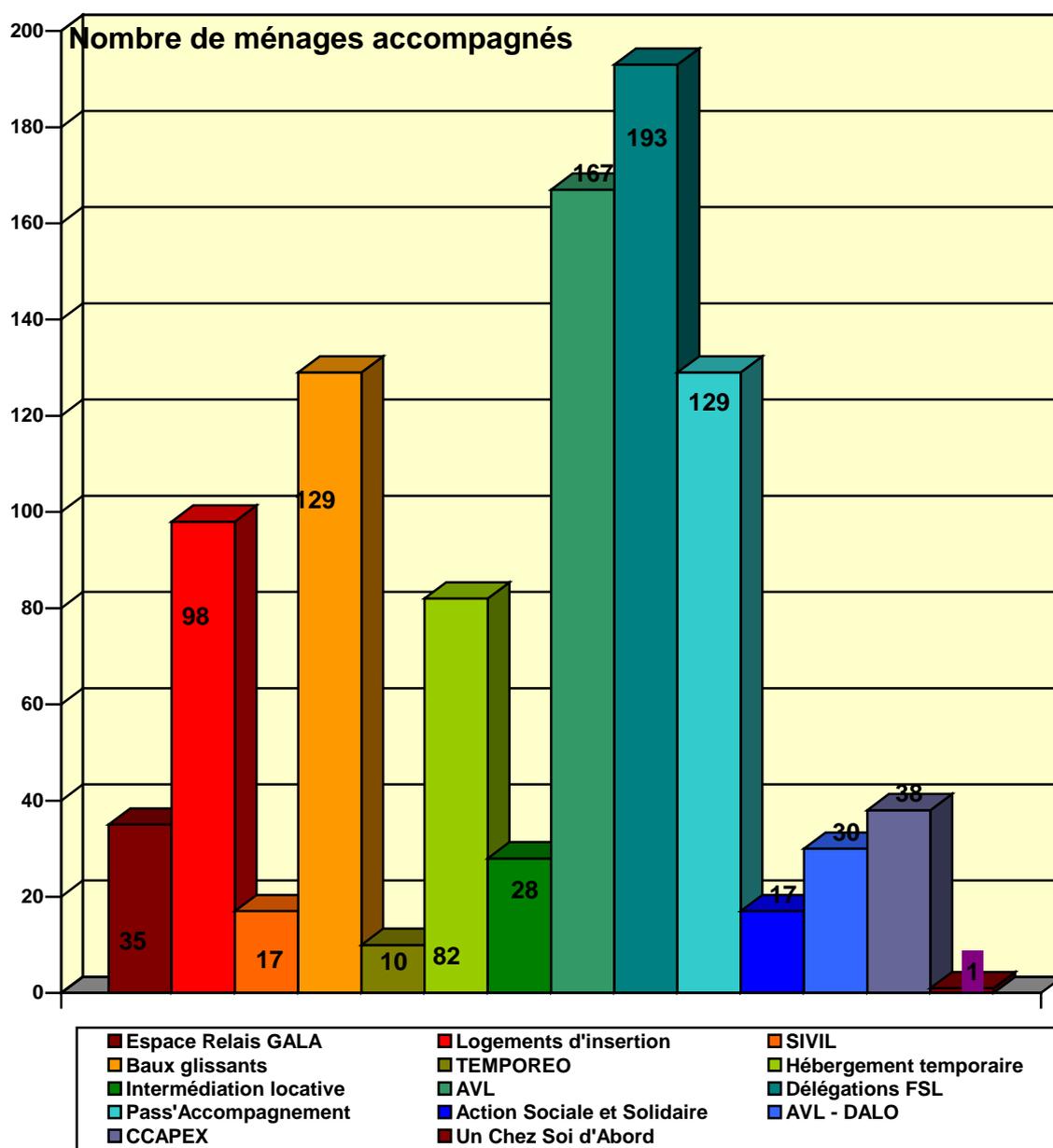
IML à partir de **juin 2018**

CCAPEX à partir de **fin 2018**

## POPULATIONS ACCOMPAGNEES PAR L'ETABLISSEMENT GALA EN 2019

**EN 2019, L'ETABLISSEMENT GALA A ACCOMPAGNE, DANS  
L'ENSEMBLE DE SES 17 SERVICES :**

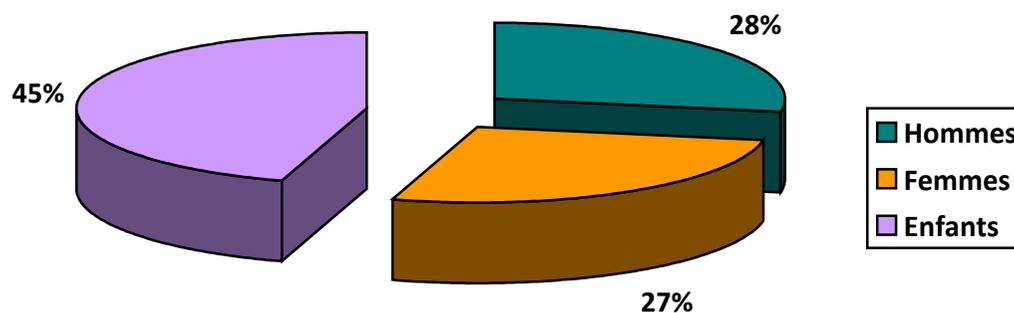
**974 MENAGES CE QUI REPRESENTE 2 118 PERSONNES**



*N.B. : le Service Logement d'Insertion comprend : les logements d'insertion ainsi que les appartements relais santé-justice de la MILDECA.*

## Nombre de ménages et de personnes accompagnés par GALA

	ACT	SLI	SIVIL	BG	TEMP	HT	IML	AVL	DELEG	PA	ASS	DALO	CCAPEX	UCSA	TOTAL
<b>Ménages</b>	<b>35</b>	<b>98</b>	<b>17</b>	<b>129</b>	<b>10</b>	<b>82</b>	<b>28</b>	<b>167</b>	<b>193</b>	<b>129</b>	<b>17</b>	<b>30</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>974</b>
<i>Hommes</i>	27	60	17	71	4	54	14	97	119	78	8	16	24	1	590
<i>Femmes</i>	14	50	2	96	7	29	23	103	111	75	12	23	25	-	570
<i>Enfants</i>	12	76	18	204	19	42	50	191	202	27	25	53	39	-	958
<b>Personnes</b>	<b>53</b>	<b>186</b>	<b>37</b>	<b>371</b>	<b>30</b>	<b>125</b>	<b>87</b>	<b>391</b>	<b>432</b>	<b>179</b>	<b>45</b>	<b>92</b>	<b>88</b>	<b>1</b>	<b>2 118</b>



# Appartements de Coordination Thérapeutique

## 1. EDITORIAL

En 1993, à la demande de GALA soutenu par le CISIH (Centre d'Information et de Soins de l'Immunodéficience Humaine), AIDES et le service social de la CPAM, le Service SIDA de la DDASS a validé et financé l'expérimentation des premiers Appartements Relais VIH. Ce dispositif avait pour objectif de proposer des logements d'insertion à des personnes séropositives.

A cette époque, les perspectives face à la maladie étaient plus sombres et il fallait gérer la perte d'autonomie des personnes. C'est pourquoi, afin de trouver une solution aux personnes séropositives évoluant vers le dernier stade de la maladie et subissant de lourds traitements, la Croix Rouge Française a mis en place 2 appartements thérapeutiques VIH à Strasbourg et un lieu d'accueil, d'information et de prévention. Rapidement, les difficultés spécifiques au public accueilli et à la gestion locative d'appartements ont questionné le transfert de l'action vers un autre intervenant. GALA, déjà impliqué et à l'initiative des appartements relais, a été sollicité pour la reprise de ces appartements thérapeutiques et du lieu d'accueil initiés par la Croix Rouge.

C'est ainsi que le service Espace Relais GALA a été créé en 1995. En même temps, l'association GALA, dans le cadre de la nouvelle expérimentation nationale des Appartements de Coordination Thérapeutique, a sollicité et obtenu un agrément ministériel et le financement pour 5 places spécifiques ACT.

A la demande insistante de la Fédération, la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale du 17 janvier 2002, inscrit les ACT comme des institutions médico-sociales financées par l'Assurance Maladie, pérennisant enfin l'expérimentation des ACT. La loi précise également l'ouverture à d'autres pathologies chroniques invalidantes (VIH, hépatites, scléroses, diabète, cancers, etc.).

Le 30 avril 2003, le CROSS a validé une autorisation pour 10 places ACT avec une perspective d'extension de la capacité sur les 3 années suivantes.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, GALA est un établissement de l'ARSEA et compte dans son service 35 places d'ACT réparties sur l'Eurométropole de Strasbourg et le secteur nord du département.

## 2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le service des Appartements de Coordination Thérapeutique est une institution médico-sociale. Il met à disposition des logements individuels diffus pour un public atteint d'une pathologie chronique grave

et invalidante, en situation de précarité, de fragilité psychologique et nécessitant des soins et un suivi médical.

Un accompagnement médico-psycho-social est assuré par une équipe pluridisciplinaire. La palette de prestations est très variée et concerne tous les domaines de la vie quotidienne, permettant un accompagnement global des personnes.

L'objectif premier est de proposer une coordination médicale et une aide à l'observance des traitements. Pour ce faire l'équipe médicale est régulièrement en relation avec les autres professionnels de santé (médecin traitant, spécialistes, IDEL...etc) intervenant auprès des résidents, ce qui permet un accompagnement adapté à la situation et aux besoins singuliers de chaque résident afin de favoriser la démarche de soins.

L'accompagnement social des résidents s'articule principalement autour de :

- ✚ l'aide à la gestion du logement,
- ✚ l'accès aux droits et à l'information,
- ✚ la gestion budgétaire,
- ✚ l'insertion professionnelle,
- ✚ l'aide au relogement.

Les notions de construction, de rendre acteur (autonomisation) et de réinsertion colorent la pratique de la psychologue et de l'ensemble de l'équipe, de l'admission de la personne à sa sortie.

## 2.1 L'activité

	2016	2017	2018	2019
<b>AGREMENT</b>	30	30 + 5	35	35
<b>JOURNEES PREVISIONNELLES</b>	10 950	10 982	12 136	12 136
<b>JOURNEES REALISEES</b>	10 951	10 910	12 583	12 382
<b>ECARTS (EN NOMBRE)</b>	1	72	447	246
<b>ECARTS (EN %)</b>	0%	0,7%	3,68%	2,03%
<b>EFFECTIF AU 31 DECEMBRE 2019</b>	30	32	35	31
<b>TAUX DE REALISATION DE L'ACTIVITE</b>	100%	99,3%	103,7%	102%
<b>NB DE BENEFICIAIRES SUIVIS DANS L'ANNEE</b>	47	55	58	53

Au 31 décembre 2019, les 4 places d'ACT non occupées sont liées à de gros travaux de réhabilitations (chauffage, sanitaire, colonnes centrales d'eau et d'évacuation, etc...) effectués par le bailleur dans un immeuble où les ACT disposent de plusieurs logements. Un certain nombre de personnes accompagnées étaient en phase de relogement et nous avons donc accéléré ce processus en fin d'année pour leur permettre de partir dans un logement en bon état, et quitter l'appartement qui était en travaux, en site occupé. Ces travaux de grande envergure n'ont pas permis d'accueillir les personnes dans des conditions optimales, GALA a donc fait le choix de les laisser inoccupées le temps de la fin des travaux.

Nous constatons que l'activité annuelle du service n'en a pas été réduite puisque nous étions en suractivité durant l'année et accusons 246 journées réalisées en plus de l'objectif annuel malgré cette baisse de fin d'année. Soit un taux d'occupation annuel de 102%.

## 2.2 Mouvements (admissions et sorties)

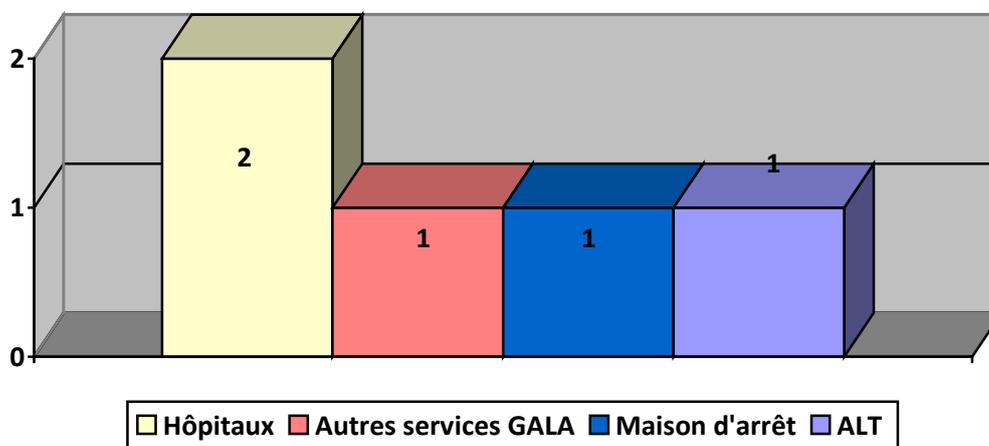
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de ménages	29	31	32	34	39	35	41	41	35
Nombre de personnes malades	30	32	32	34	40	37	43	43	38
Accompagnants adultes	5	5	5	2	5	7	9	7	6
Accompagnants enfants	0	0	0	5	4	3	3	8	9
<b>TOTAL DES PERSONNES</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>47</b>	<b>55</b>	<b>58</b>	<b>53</b>

En 2019, nous avons assuré l'admission de 7 nouvelles personnes. 5 d'entre elles représentaient les personnes malades et 2 des accompagnants.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Admissions dans l'année</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>5</b>
<i>Dont malades VIH</i>	2	1	3	8	2	0	2	0	0
<i>Dont malades VIH et VHC</i>	1	0	1	0	0	2	0	0	0
<i>Dont VHC et/ou autres pathologies</i>	8	8	9	1	3	1	2	1	0
<i>Dont autres pathologies</i>	-	-	-	4	9	4	7	10	5
<b>Accompagnants</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<i>Dont adultes</i>	0	-	1	0	2	3	1	1	0
<i>Dont enfants</i>	2	-	2	5	1	0	1	1	2

Les nouveaux entrants sont régulièrement orientés par des services sanitaires, sociaux ou médico-sociaux.

Les ACT permettent soit la mise en place d'un réseau de soins, soit la stabilisation d'un accompagnement déjà engagé par un partenaire et qui nécessite une stabilisation médicale et sociale dans un lieu sécurisant.



<b>MENAGES</b>	<b>35</b>
Hommes	27
Femmes	14
Enfants	12
<b>TOTAL DES PERSONNES</b>	<b>53</b>

Au total, nous avons accompagné 35 ménages en 2019. La spécificité de notre action est de permettre aux personnes isolées d'avoir un logement autonome et pour les familles des logements adaptés permettant l'accueil de l'ensemble de ses membres, afin d'éviter les séparations familiales et permettre un accompagnement à la parentalité.

<b>MENAGES</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>Ménages sans enfant</b>	<b>29</b>
<i>Hommes seuls</i>	20
<i>Femmes seules</i>	7
<i>Couple</i>	2
<b>Ménages avec enfants</b>	<b>6</b>
<i>Hommes avec enfants</i>	2
<i>Femmes avec enfants</i>	2
<i>Couples</i>	2
<b>TOTAL DES MENAGES</b>	<b>35</b>

La majorité des enfants, soit 6 au total, sont accompagnants d'un parent malade. 3 enfants bénéficient d'une place en ACT en leur nom propre et d'un accompagnement pluridisciplinaire au titre de leur pathologie.

### 2.3 Pathologies rencontrées

	<b>PATHOLOGIE PRINCIPALE</b>	<b>COMORBIDITE</b>
VIH	6	0
VHC	2	4
AUTRES MALADIES INFECTIEUSES	0	2
DIABETE	6	0
INSUFFISANCE RENALE CHRONIQUE	2	3
MALADIE CARDIO-VASCULAIRE	2	1
ADDICTION	2	15
SEQUELLES D'AVC OU POST TRAUMATIQUES	2	2
MALADIES DIGESTIVES INFLAMMATOIRE	2	2
MALADIES GENETIQUES, MALADIES RARES	3	0
CANCEROLOGIE ET HEMATOLOGIE	3	2
TROUBLES PSYCHIQUES	0	9
PATHOLOGIES RHUMATISMALES (MECANIQUES ET INFLAMMATOIRES)	3	0

TRAUMATOLOGIE	0	3
PATHOLOGIES DERMATOLOGIQUES	0	1
INSUFFISANCE CARDIAQUE OU RESPIRATOIRE	1	1
CIRRHOSE ET GREFFE HEPATIQUE	1	2

## 2.4 Situation financière des ménages

LES DIFFERENTES RESSOURCES	Des résidents à leur arrivée	Des résidents arrivés en 2019	Des résidents sortis en 2019	Des résidents au 31 déc. 2019
Salaires et primes	2	1	1	3
Revenus de remplacements <sup>(1)</sup>	5	1		4
RSA	13	2	3	1
AAH	10	1	2	21
Autres prestations sociales <sup>(2)</sup>	1			3
Sans ressources	7			1
Autres				
<b>TOTAL des résidents</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>33</b>

<sup>(1)</sup> Retraite – pré retraite – pension – invalidité – Indemnités Journalières - chômage

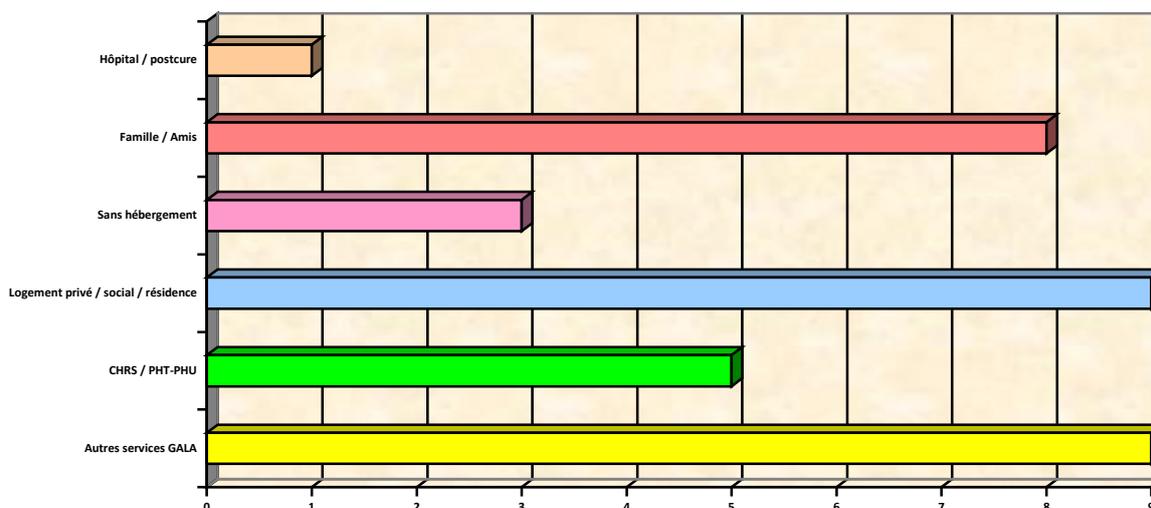
<sup>(2)</sup> Allocations Familiales – Allocation Temporaire d'Attente

En appartement de coordination thérapeutique, nous aidons des personnes et des ménages financièrement très précaires et assez loin de l'emploi.

La recherche d'une activité professionnelle est secondaire face à une problématique médicale importante à prendre en main sans délais.

Seulement 3 adultes sur 33 avaient des revenus salariés fin 2019.

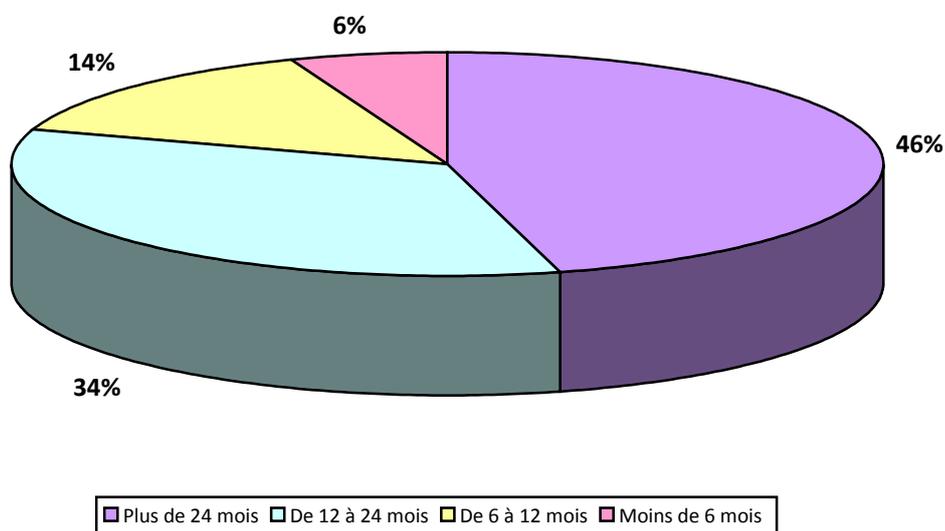
## 2.5 Situation d'hébergement avant l'intégration



L'occupation du logement reste une préoccupation importante pour l'équipe, tant par rapport aux conditions de vie des résidents que dans la perspective d'un relogement futur.

Cela suppose des visites à domicile régulières pour se rendre compte des capacités des personnes à prendre en charge l'entretien et l'hygiène du logement mais aussi pour évaluer ensemble les limites, les aides et le soutien à mettre en œuvre dans le logement occupé.

## 2.6 Durées de séjour



Après une baisse de la durée de prise en charge en 2018, la part des ménages présents depuis plus de 24 mois est repassée à 46 % au 31 décembre 2019 (idem en 2017).

Fin décembre 2019, plus d'un tiers de nos résidents étaient en attente d'un relogement.

L'Eurométropole de Strasbourg a lancé une phase très lourde de renouvellement urbain du patrimoine de nombreux bailleurs sociaux et le relogement des locataires impactés est donc prioritaire. Nous pensons que nous sommes ralentis par le peu de petits logements disponibles chez les bailleurs sociaux, d'autant que ce type de bien concerne la majorité de nos résidents.

## 2.7 Les sorties en 2019

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Nombre de sorties dans l'année</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>7</b>
<i>Dont malades VIH</i>	2	5	2	5	2	0	2	1	1
<i>Dont autres pathologies</i>	4	7	7	3	8	5	9	9	6
<b>Accompagnants</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Parmi les 7 sorties du dispositif ACT dans l'année, il y a eu :

- ✚ 3 relogements autonomes en direct dans le parc social,
- ✚ 2 résidents sont décédés,
- ✚ 1 personne a quitté l'ACT sans laisser d'adresse,
- ✚ 1 personne a été incarcérée.

### 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

#### 3.1 Vie du Service

L'équipe est régulièrement confrontée à l'annonce d'un décès brutal ou à l'accompagnement de personnes pour lesquelles la maladie évolue rapidement et un diagnostic sombre est posé.

Cela engendre un questionnement à différents niveaux concernant l'accompagnement de la personne jusqu'au bout de sa vie dans le respect de la légalité, des principes éthiques et déontologiques et du cadre d'intervention qu'est celui des ACT.

De manière récurrente, il s'agit de recueillir les attentes, demandes et volontés du patient, de prendre en compte ses droits et ses croyances. Cela vient parfois bousculer les sensibilités de chacun. Cependant l'appui de l'analyse de l'équipe et la réflexion autour de la place de chacun, ses limites, permet de définir des modalités d'accompagnement adaptées et personnalisées pour les situations. Le rapport à la temporalité (avoir suffisamment de temps ou plus assez) avec l'échéance de la mort engendre une tension entre la gestion de l'urgence, des familles d'un côté et celle de la culture palliative de l'autre.

L'équipe se trouve, du fait de la proximité de l'accompagnement, souvent en position d'articulation entre les différents intervenants, tant au domicile (médecin généraliste, IDEL, aide à domicile...), que concernant les liens avec les services hospitaliers, l'équipe mobile de soins palliatifs mais également les autres structures qui accompagnaient la personne (GEM, hôpital de jour par exemple).

En parallèle, le lien avec les accompagnants et autres membres de la famille ou proches reste incontournable dans cette période sensible pour chacun.

Conformément aux recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS), nous favorisons autant que possible et selon le souhait du résident, le maintien dans le logement ACT, domicile du résident.

Ces situations récurrentes amènent à une nécessité de penser notre pratique et nos émotions face à la confrontation répétée au travail de fin de vie, pour soutenir et accompagner le résident dans son processus de séparation et dans sa place de sujet selon son parcours et son histoire.

Des outils tels qu'un protocole en cas de décès et une réflexion autour de la mort sont en cours d'élaboration avec l'appui de la psychologue et du médecin du service.

En 2019, toute l'équipe a également pu participer à une journée de formation animée par Le Réseau Alsacien de Soins Palliatifs à destination des intervenants en ACT sur l'ensemble de la région Alsace.

#### 3.2 Travail avec les familles

Une de nos résidentes, adolescente, se retrouve confrontée à des questionnements sur sa sexualité. D'origine roumaine, l'adolescente perçoit les limites de sa culture à travers ce sujet, rendant l'échange impossible avec ses parents. Elle s'est donc tournée vers l'équipe pour trouver de l'aide et des réponses à ses questions. L'équipe a pris le temps à travers différents rendez-vous pluridisciplinaires de bien cerner les difficultés rencontrées. Ainsi, nous avons pu organiser des rendez-vous avec des thématiques particulières pour des séances d'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP).

Afin d'accompagner ce travail, l'équipe a également fait le lien avec la psychologue de GALA, ainsi que les partenaires extérieurs comme la maison des adolescents et le planning familial.

Un travail est en cours de réflexion sur la manière de sensibiliser ses parents sur l'entrée dans l'adolescence de cette jeune fille et des questions que cela sous-tend.

*Pour illustrer les parties de 3.3 à 3.6 nous avons fait le choix de faire une vignette clinique avec la situation d'un de nos résidents, que nous appellerons M. B. En effet son accompagnement illustre les 4 aspects déclinés, à savoir : **l'inclusion, la coordination de parcours des usagers, le partenariat et l'innovation.***

#### 3.3 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'inclusion

Brossons un rapide portrait de M. B, 45 ans, célibataire, 2 enfants, autonome dans ses déplacements et accompagné depuis mars 2019. Suite à ses problèmes de santé, il a perdu son travail et dans le souci de ne pas avoir d'impayés locatifs, M. a rendu son logement vivant ainsi dans une situation

précaire. À son arrivée à GALA, M. B n'avait pas conscience de son diagnostic et subissait les conséquences de ses pathologies et de ses deux stomies sans en connaître les causes. Il présente un passé médical vécu de manière traumatique, il a ainsi fallu progressivement recréer des relations de confiance avec le corps médical. En parallèle, M. semblait perdu dans la somme de démarches sociales à réaliser au point de lâcher prise et d'être bloqué administrativement et sans ressources. Il a ainsi fallu travailler sa confiance en lui dans tout son accompagnement et à travers ses différentes problématiques.

L'accompagnement proposé est un réel partenariat entre M. B et l'équipe pluridisciplinaire, car il s'articule autour du développement et de la consolidation de ses compétences. Il s'agit de lui permettre d'être acteur, tant face à sa maladie qu'à l'occupation de son logement, mais également dans toutes les autres sphères de sa vie.

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

Pour répondre aux différents besoins et demandes de M. B nous avons ainsi coordonné son parcours en interne comme en externe. Pour ce faire, l'équipe a travaillé avec M., en accompagnant chacune de ses compétences propres.

Nous l'avons accompagné dans sa compréhension de la maladie de Crohn et l'avons dissocié de sa pathologie cancéreuse. Pour ce faire, l'équipe a mis en place un travail d'explication à l'aide de planches anatomiques pour une compréhension médicale globale.

L'équipe a aussi réfléchi et créé des séances d'ETP par rapport aux conséquences de la maladie dans sa vie de tous les jours et dans le but d'améliorer son confort. Un travail en collaboration avec M. a été réalisé pour se réapproprier l'alimentation, ainsi que son image corporelle dont le schéma s'est vu modifié par ses poches. Des entretiens réguliers ont eu lieu avec l'équipe afin de répondre à des problématiques plus personnelles.

Un travail psychologique de fond est mené en transversal. Le travailleur social a pu accompagner M. dans son accès au droit relatif à la santé et budgétaire. L'orientation vers un avocat a été nécessaire pour son dossier de surendettement et au cours de son accompagnement les liens avec les différentes assistantes de service social hospitalières, CPAM ont été effectués.

En parallèle de tout l'accompagnement médico-psycho-social, l'équipe a œuvré à l'inclusion de M. B dans une dynamique de socialisation, culturelle, sportive et de travail de la parentalité. Pour ce faire, il était important de créer dans un premier temps ce lien en interne avec la coordinatrice du lieu d'accueil, ce qui a permis plus tard, la continuité avec une mise en lien vers des partenaires extérieurs comme Tôt ou t'Art. Il a rapidement adhéré à cette démarche, a eu des bénéfices personnels et familiaux en retrouvant ses enfants lors de ces sorties.

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

Effectivement, une grande part du travail d'équipe concerne la coordination du parcours de M. B auprès des partenaires pluridisciplinaires. Ainsi, à son arrivée, nous avons aidé M. dans sa recherche d'un nouveau médecin traitant et l'avons accompagné dans l'adhésion avec ce dernier. Il en a été de même pour les médecins spécialistes et les IDEL. Au long de son parcours, nous avons accompagné M. dans les liens avec les services hospitaliers somatiques et psychiatriques. Afin d'assurer la continuité à la sortie des hospitalisations, nous avons œuvré à un partenariat avec l'hôpital de jour et des addictologues.

### **3.6 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation**

Travailler les problématiques médicales et psychologiques de M. B a conduit l'équipe à instaurer des partenariats innovants. Ainsi, nous avons accompagné son médecin traitant pour la mise en place d'une hospitalisation à domicile afin de faire bénéficier M. d'une ETP pour l'utilisation de ses poches avec une stomathérapeute. Cela lui a permis d'être autonome dans la gestion de ses poches et de lever de nombreuses barrières. Toujours dans une idée d'autonomisation et d'ouverture vers

l'extérieur, l'équipe a également permis à M. de se mettre en lien avec un stomisé contact bénévole (pair aidant) via l'association URILCO ainsi qu'avec l'association Aupetit (maladie de Crohn).

Le projet piscine est pour nous un exemple illustrant tout le travail intra et extra institution mené en co-construction avec M.

Depuis la mise en place des stomies, il s'est privé de cette activité, car les stomies ont entraîné chez M. des complexe, une crainte du regard de l'autre, une peur de la manière dont les poches pouvaient réagir dans le milieu aquatique. Or, cette activité est importante pour lui, car au-delà de l'activité physique, elle représente des moments de complicité avec ses enfants. Il a émis le souhait de pouvoir retourner à la piscine en étant accompagné. Nous avons pu réaliser son souhait grâce à tout le travail de coordination et de partenariat, ancien et innovant, en incluant M. dans son propre parcours.

## **4. DEMARCHE QUALITE ET D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION**

### **4.1 Promotion de l'autonomie, de la qualité de vie, de la santé et de la participation sociale.**

Afin de consolider le travail d'équipe dans l'accompagnement des résidents, des ateliers thématiques en lien avec l'accompagnement médical et social ont été mis en place. De ce fait, un atelier thématique relogement a été constitué, un travail sur des ateliers budget, tri des papiers, éco-gestes sont en cours de réflexion en lien avec le lieu d'accueil de GALA. Ces ateliers ont pour objectif de soutenir le travail de l'équipe et de systématiser les éléments informatifs auprès des résidents.

Une démarche ETP est proposée à chaque résident qui le souhaite, lui permettant d'acquérir des compétences dans la compréhension et la gestion de sa pathologie. Les entretiens sont d'abord individuels avec l'infirmière coordinatrice. Le résident détermine ses priorités de soin : il se fixe des objectifs et des moyens à mettre en œuvre en autonomie ou accompagné de l'équipe pluridisciplinaire. Ceci nous a permis de mener un travail croisé entre les différents professionnels : budget-courses-sorties (travailleur social) et alimentation-santé (équipe médicale). Il est orienté selon ses besoins vers les partenaires du réseau de santé ville.

En binôme infirmière-médecin, nous avons cette année mis en place des "ateliers santé" de manière régulière. Le peu d'adhésion aux thèmes mis en place initialement en 2019, contrairement aux années précédentes (diabète etc.), nous a amené à reconsidérer rapidement nos propositions pour des thèmes plus larges (stress, sommeil, contraception.) afin de toucher plus de monde. Nous essayons également de nous inscrire sur les dynamiques nationales (le mois sans tabac en novembre ou la journée nationale du SIDA en décembre). Nous avons tenté d'aborder les ateliers santé d'une manière moins théorique et plus dynamique en co-construction avec les résidents autour de jeux, de films ou autres supports. Les premiers retours de résidents sont très positifs et nous encouragent à poursuivre. Dans les perspectives d'avenir, nous avons relevé que les outils de gestion du stress étaient très appréciés par nos résidents et avons donc demandé à l'ARS dans le cadre des budgets non reconductibles une enveloppe ponctuelle afin de mettre en place pour l'année 2020 des ateliers sur la cohérence cardiaque avec un intervenant extérieur.

En 2018, nous avons pu observer une augmentation dans nos effectifs de personnes qui ne parlaient pas le français et cela représentait donc un frein énorme dans la communication et l'élaboration d'un projet global. Suite à ce constat des cours de français ont été mis en place. Aujourd'hui deux salariés des ACT donnent les cours aux personnes accompagnées par le service. Leurs progrès dans la langue française ont été identifiés ainsi que l'impact positif sur leurs démarches sociales et médicales. De ce fait, les cours s'ouvrent aux autres services de GALA afin d'étendre le bénéfice de cette action à toutes les personnes accompagnées ayant des difficultés liées à la barrière de la langue.

### **4.2 Personnalisation de l'accompagnement**

L'accompagnement des résidents s'articule autour de la construction d'un projet personnalisé. Un premier temps, lors de l'admission, permet de dessiner les contours des attentes et des besoins pour chaque résident selon sa pathologie, son rapport au soin, son histoire et son parcours locatif et

social. Il sera décliné individuellement et formalisé selon des objectifs définis ensemble lors d'une rencontre « Projet Personnalisé ».

Chaque situation est différente, unique et nous oblige à prendre le temps nécessaire pour créer le lien, une « alliance » thérapeutique et de travail afin de répondre justement aux attentes et aux besoins du résident. Cela implique aussi parfois de jongler afin de cibler ensemble et selon notre réseau partenarial les intervenants les plus pertinents.

L'accompagnement médico-psycho-social est une co-construction à l'équilibre parfois fragile, souvent remis en cause de part et d'autre. Cela suppose d'interroger le sens des interventions, le temps et le rythme des rencontres, leur contenu et leur forme (binôme ou non).

#### 4.3 Garantie des droits et participation des usagers

Le Conseil de la Vie Sociale de l'établissement permet un espace d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement. Il est également un lieu d'écoute très important, ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des résidents. Il convient aussi de souligner que le CVS est une instance qui fonctionne sur le principe démocratique. Ces dernières années, le poste de président du CVS a été porté successivement par des résidents des Appartements de Coordination Thérapeutique.

#### 4.4 Protection des risques inhérents à la situation des usagers.

Suite à la recrudescence des nuisibles dans notre département, mais également dans nos logements, GALA a constitué un groupe de travail transversal à l'établissement, avec l'objectif d'apporter des propositions d'intervention concrètes.

Ce groupe a créé un protocole « punaises de lit » afin d'harmoniser les actions des salariés de tous les services de GALA, de rassurer les résidents pouvant être touchés et d'intervenir auprès d'eux de manière coordonnée et efficace.

Le financement lié aux actions non reproductibles de l'ARS nous a permis d'acquérir des congélateurs supplémentaires et du matériel de traitement thermique. Les salariées et résidents peuvent donc congeler leurs affaires dans ces congélateurs, ce qui est un moyen efficace de lutte contre les punaises de lit. Dans cet esprit, une remorque pour les voitures a aussi été achetée afin de déplacer les affaires des résidents sans prendre de risque de contaminer les véhicules de service. Du matériel de prévention a aussi été mis à disposition tel que des sur-chaussures, des combinaisons, ... Avec l'expérience, nous sommes également passés d'une intervention chimique à une intervention thermique avec l'achat de matériels professionnels adaptés grâce à la participation financière de l'ARS. Cette réorientation de notre intervention permettra également de réduire le risque toxique des produits qui étaient utilisés auparavant, pour nos résidents et salariés.

Des actions de prévention sont aussi menées afin de sensibiliser les personnes accompagnées à cette problématique.

Grace au protocole et à la mobilisation de l'équipe et des résidents, seuls 2 logements du service des ACT sont encore concernés par la problématique des punaises actuellement.

## 5. RESSOURCES HUMAINES AU 31 DECEMBRE 2019

### REPARTITION PERSONNEL PRESENT PAR CATEGORIE ET TYPE DE CONTRAT (EN ETP)

	TOTAL	ENCADREMENT	ADMINISTRATIF	EDUCATIF	PARAMEDICAL	MEDICAL	SERVICES GENERAUX
CDI	12,77	2,17	1,41	3,45	2,85	1,50	1,39
CDD Temporaire	0,05						0,05
CDD Remplacement	0,65			0,65			
Contrats aidés							
Maitres							

## 6. CONCLUSION

Dès la fin 2018 et durant toute l'année 2019, l'ensemble de l'équipe a travaillé sur le parcours des résidents en ACT. Nous avons tenté de déterminer une manière de ponctuer le séjour et l'accompagnement des résidents au sein du service. Nous avons donc imaginé des ateliers collectifs thématiques adjacents à l'accompagnement individuel. À travers la construction du programme des ateliers, nous avons dégagé trois phases d'intensité différentes d'accompagnement.

Après plusieurs mois de fonctionnement, il a été nécessaire de réaliser un travail de rédaction autour du contenu des trois phases (le diagnostic/l'accueil, la construction du parcours et le travail de relogement).

Cette démarche marque l'investissement de l'équipe dans le processus d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement et de vouloir continuellement s'adapter aux besoins du public accueilli.

Pour 2020, nous avons identifié la nécessité d'approfondir notre réflexion dans l'idée d'une fluidification des liens interservices et vers les autres acteurs du champ de l'hébergement et du logement afin de dynamiser les sorties du dispositif.

Etant donné notre suractivité annuelle et le nombre de dossiers d'admission auxquels nous ne pouvons donner suite, nous allons continuer de solliciter de nouvelles places d'ACT. Notre territoire n'est pas aujourd'hui assez doté pour répondre aux personnes en grande précarité nécessitant ce type spécifique d'accompagnement.

Fin 2019, nous avons eu l'accord de l'ARS pour l'expérimentation de 10 places d'ACT à domicile sur le département du Bas-Rhin, hors territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, pour une période de 24 mois. Nous proposons ce type de projet depuis plusieurs années et il a pu voir le jour suite à son inscription dans le PRAPS de notre département.

Nous avons conçu ce projet afin de compléter notre offre de service, en nous appuyant sur l'expérience et l'expertise de l'équipe des ACT généralistes.

Notre finalité sera de concevoir un parcours de santé personnalisé à partir du logement des personnes, en mobilisant et coordonnant les dispositifs/acteurs potentiels ou existants sur le secteur d'habitation.

Cet accompagnement sans hébergement permettra à des personnes locataires ou prioritaires, repérées par les partenaires locaux (Plateformes Territoriales d'Appui, PASS, HAD, services hospitalier, l'équipe mobile santé précarité du CD67, services tutélaires, ...), de bénéficier d'un accompagnement multidimensionnel le temps que le droit commun se mette en place.

## Logements d'insertion

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le Service Logement d'Insertion gère près de 70 logements, dont GALA est locataire en titre, et qui sont répartis sur le territoire du Bas-Rhin.

Ces appartements meublés et équipés sont mis à disposition des personnes accompagnées de manière temporaire par une Convention d'Occupation Précaire dont la durée initiale est de 6 mois renouvelable. Ils sont adaptés à leur situation financière et à leur composition familiale.

Tout au long de son séjour en logement d'insertion, la personne bénéficie d'un Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) visant l'autonomie locative en vue d'un relogement. Pour cela, la personne accompagnée est mise en situation réelle de locataire.

#### **Le rôle du travailleur social**

Le rôle du travailleur social est de permettre à l'occupant du logement d'insertion d'apprendre les droits et devoirs de locataire et de les assumer. Pour cela, il abordera tout au long de l'accompagnement :

- ✚ la connaissance et l'application des droits et devoirs du locataire,
- ✚ la gestion d'un budget mensuel,
- ✚ le paiement régulier des charges liées au logement (loyer, énergie, assurance habitation, factures diverses, etc.),
- ✚ la régularisation et l'actualisation de la situation administrative (papiers d'identité, avis d'imposition, etc.),
- ✚ l'entretien du logement,
- ✚ les relations avec le voisinage et l'intégration sur le secteur de résidence.

Durant l'accompagnement, des rencontres mensuelles sont réalisées avec l'occupant, à domicile et au bureau. La fréquence des entretiens varie en fonction de la situation et de la sollicitation des personnes.

Un important travail de partenariat est mené puisque le travailleur social effectue sa mission en lien avec les différents professionnels intervenant auprès de la personne accompagnée (assistantes sociales de secteur, travailleurs sociaux à l'origine de la demande, mandataires judiciaires, etc.).

#### **L'admission**

Lorsqu'un logement se libère, GALA informe le SIAO pour proposer le logement à un éventuel ménage prioritaire DAHO. Sans proposition sous 24h, une Commission d'Accès au Logement (CAL) est programmée et GALA invite l'ensemble des structures partenaires (dont le SIAO), UT et UTAMS à proposer une candidature.

Ce temps d'échange avec les partenaires permet une étude approfondie des dossiers de candidature. L'attribution d'un logement résulte d'un vote à bulletin secret de chaque structure partenaires présente lors de la CAL.

Suite au vote, la personne dont la candidature a été retenue contacte le travailleur social de GALA pour un entretien préalable à son admission en logement d'insertion.

Ce temps d'échange, préambule à la mise en place de l'accompagnement, permet de faire un état des lieux de la situation de la personne, tant au niveau financier que socio-professionnel.

Ce premier entretien permet de confirmer les attentes de la personne, de lui expliquer le cadre et le fonctionnement de l'accompagnement social lié au logement, puis de discuter ensemble des objectifs de travail pour la période à venir.

Au cours de l'entretien, une projection est faite sur le coût lié à l'entrée dans le logement d'insertion et les éventuelles aides auxquelles la personne peut prétendre.

La rencontre se termine par la visite du logement d'insertion proposé.

A l'issue de l'entretien préalable, le travailleur social propose vingt-quatre heures de réflexion à la personne rencontrée. A tête reposée et après étude du livret d'accueil qui lui a été transmis (expliquant ses futurs droits et devoirs de locataire), la personne peut choisir d'accepter ou de refuser le logement d'insertion et l'accompagnement proposé.

### **L'installation**

Un état des lieux d'entrée dans le logement ainsi qu'un inventaire de l'équipement et du mobilier sont systématiquement effectués par un technicien de GALA avant la remise des clés.

Lors de l'entrée en logement d'insertion, trois packs payants sont proposés aux personnes (pack linge, pack cuisine et pack entretien). Il n'est pas rare que certains entrent dans un logement sans rien. Aussi, grâce à cette organisation, ils peuvent avoir le minimum nécessaire dès l'entrée et le rembourser selon leurs possibilités.

L'emménagement peut parfois s'avérer difficile à gérer pour les usagers. En effet, GALA ne prend pas les déménagements en charge. Cependant, nous accompagnons les ménages pour trouver la solution la plus adaptée, financée en partie par l'aide du FSL.

Certaines personnes, et notamment celles qui ont déjà été locataires, sont régulièrement confrontées à une autre difficulté : celle de stocker leur mobilier. En effet, le fait que les logements du SLI soient meublés, ne permet pas aux occupants de venir dans nos logements avec du mobilier et de l'électroménager. De ce fait, les usagers doivent trouver eux même des solutions pour stocker leurs effets personnels.

### **L'Action Educatrice et Budgétaire**

Pour les occupants de logements d'insertion, la mise en situation réelle de locataire implique un travail autour de la gestion budgétaire.

Un premier bilan financier est établi avec le travailleur social, puis en fonction de l'évolution de la situation des budgets mensuels et prévisionnels sont effectués de manière régulière avec l'occupant.

Tout au long de son séjour, la personne bénéficie d'un accompagnement personnalisé pour la gestion de son budget. Elle doit apprendre à prioriser ses dépenses et assumer les charges liées au logement (loyer, charges, assurance, factures d'énergies, etc.) mais également veiller à la bonne gestion de son reste à vivre pour l'alimentation, les loisirs, etc.

Dans le cas où un occupant se retrouve dans une situation financière très complexe, le travailleur social peut l'orienter vers les services sociaux de secteur ou vers des associations caritatives afin d'obtenir une aide financière ponctuelle, un dépannage alimentaire. Un accompagnement dans le cadre d'un dossier de surendettement est également possible.

Pour les personnes bénéficiant d'une mesure de protection (tutelle, curatelle) ou d'aide à la gestion du budget (MASP, MAJ, MJAGBF), le travailleur social est amené à travailler en étroite collaboration avec le prestataire de la mesure.

Enfin, dans le cadre d'impayés de l'avis d'échéance, un plan d'apurement peut être signé avec l'occupant. Malgré une volonté certaine d'accès à l'autonomie, certaines personnes ayant de faibles

ressources ne parviennent plus du tout à rembourser la dette locative de GALA, et ce malgré des paiements mensuels réguliers. Dans ce cas, GALA peut demander une mise en jeu du cautionnement auprès du FSL, qui entrainera à terme une ponction des APL pour rembourser cette aide.

### **Les démarches administratives**

L'ASLL proposé en logement d'insertion a pour visée de favoriser l'autonomie et la responsabilisation des personnes.

Être locataire en titre d'un appartement, c'est assumer un quotidien et, également, avoir connaissance de ses droits et devoirs. Les démarches administratives liées au logement conduisent à une démarche citoyenne plus globale.

La régularisation de la situation administrative (changements d'adresse, déclaration de ressources, etc.) et l'accès aux droits (santé, prestations sociales, etc.) permettent aux personnes accompagnées de s'inscrire ou se réinscrire progressivement dans la vie citoyenne.

En fonction des difficultés rencontrées par chacun, le travailleur social oriente, accompagne, soutient la personne dans ses démarches.

La constitution des différents dossiers administratifs est essentielle. Le rôle du travailleur social sera, à terme et pour les personnes les plus autonomes, de veiller au bon déroulement de leurs démarches.

A minima, l'un des objectifs de travail du SLI est d'amener les personnes accompagnées à être en capacité de repérer et solliciter les différents professionnels ou institutions « ressources » pouvant leur apporter un soutien en fonction de chaque démarche à réaliser.

### **Le relogement**

La préparation au relogement est une étape significative de l'accompagnement proposé en logement d'insertion. Le travailleur social et la personne accompagnée discutent puis définissent ensemble les secteurs choisis pour le relogement.

Un travail de mise en situation est nécessaire pour permettre aux personnes accompagnées de distinguer leurs besoins et leurs désirs de leurs capacités à assumer le futur logement, essentiellement en termes de localisation, de surface et de coût. Il s'agit bien souvent de rappeler aux personnes que nous sommes tributaires des propositions des bailleurs sociaux et que, sur certains secteurs géographiques, l'offre est bien moins importante que la demande.

Tout au long de l'accompagnement et d'autant plus au moment de la préparation au relogement, nous sensibilisons les personnes quant à la gestion de leur budget et l'importance de se constituer une épargne.

En effet, les logements d'insertion étant meublés et équipés, les personnes relogées doivent être prêtes à investir, de manière souvent conséquente, dans l'achat de mobilier et d'électroménager.

Malgré les partenariats en place (Envie, Emmaüs, etc.), certaines personnes accompagnées (notamment les bénéficiaires du RSA Socle) se retrouvent dans des situations peu confortables durant les premiers mois qui suivent leur relogement.

### **L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) après le relogement**

Lors du relogement d'une personne, le travailleur social sollicite un ASLL de trois à six mois auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) afin d'assurer la transition entre le logement d'insertion et le logement autonome.

Cette démarche permet de soutenir la personne accompagnée dans l'appropriation de sa nouvelle vie de locataire et offre au bailleur un interlocuteur privilégié en cas d'éventuelles difficultés.

Cet ASLL est basé sur différents axes de travail :

- ✚ accompagner l'utilisateur lors de la visite du logement, de la signature du bail et de l'état des lieux d'entrée,
- ✚ instruire le dossier FSL accès et la demande d'APL,
- ✚ veiller aux ouvertures de compteurs d'énergies, à la souscription d'une assurance habitation et aux changements d'adresse,

- ✚ rechercher des solutions pour l'aide au déménagement ou encore pour l'équipement du logement (prêt CAF, Emmaüs, etc.),
- ✚ contacter régulièrement le bailleur, veiller au paiement régulier du loyer et des factures,
- ✚ passer le relais auprès du nouveau service social de secteur.

Arrivée à son terme et suite à un bilan envoyé au FSL, la mesure d'ASLL peut prendre fin ou être renouvelée en cas de nécessité.

Le travail d'accompagnement du Service Logement d'Insertion est réalisé par trois travailleurs sociaux.

### 1.1 Origine des candidatures

Structures référentes	Nombre de ménages
ACCORD	1
ALT	7
ANTENNE	3
ARSEA	28
CAF DU BAS-RHIN	1
CAP EMPLOI	1
CCAS DE STRASBOURG	2
CCAS DE SAVERNE	1
CITE RELAIS	3
EMMAÜS MUNDOLSHEIM	1
ENTRAIDE EMPLOI	1
ENTRAIDE LE RELAIS	2
EPIDE	1
FEMMES DE PAROLES / HOME PROTESTANT	1
HUS	5
ITHAQUE	1
MEINAU SERVICES	1
MOUVEMENT DU NID	2
SANTE INFO SOLIDARITE	1
SAVOIR ET COMPÉTENCES	3
SPIP	1
TRAIT D'UNION (ex. COREVIH)	2
UDAF	5
UT Ville de Strasbourg	7
UTAMS EMS NORD	2
UTAMS EMS SUD	1
UTAMS NORD	2
UTAMS OUEST	3
UTAMS SUD	2
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>

Ce tableau permet de constater que le nombre et la répartition des orientations est resté plutôt stable par rapport à l'année 2018.

Depuis l'intégration de GALA à L'ARSEA au 1<sup>er</sup> janvier 2018, une hausse importante d'orientations peut être soulignée pour l'ARSEA, puisque ce chiffre comprend à présent les orientations internes à notre établissement. Ce point n'avait pas été mentionné dans le dernier rapport.

Cependant, nous avons également constaté lors des commissions, une hausse considérable d'orientations effectuées par d'autres établissements de l'ARSEA, notamment le Château d'Angleterre ou le Service d'accompagnement social RSA.

Ainsi, « des ponts » importants en matière de logement semblent se mettre en place entre les différents établissements de l'ARSEA.

## 1.2 Nouvelles entrées en logement en 2019

Année 2019	EMS	Secteurs extérieurs			TOTAL
		Molsheim	Saverne	TOTAL	
<b>Ménages</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>28</b>
Hommes	12	2	1	3	15
Femmes	14	1	1	2	16
Enfants	27	2	0	2	29
<b>TOTAL personnes</b>	<b>53</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>60</b>

Par rapport à l'année 2018, on constate une baisse globale du nombre d'entrées en SLI, notamment sur les secteurs hors EMS. Ceci s'explique par le fait que les logements n'aient pas pu être proposés en commission en raison de leur indisponibilité. Les occupants n'étaient pas prêts au relogement. Malgré cette baisse d'entrées et du nombre d'hommes et de femmes, on constate que le nombre total d'enfants n'a pas changé.

### Les nouveaux ménages des 3 dernières années

Année	EMS	Secteurs extérieurs			TOTAL
		Molsheim	Saverne	TOTAL	
<b>2017</b>	19	5	2	7	<b>26</b>
<b>2018</b>	24	6	4	10	<b>34</b>
<b>2019</b>	23	3	2	5	<b>28</b>

En 2019, le nombre des nouveaux ménages a sensiblement baissé, après 2 années de hausse, notamment car les logements sont restés occupés par les mêmes occupants. Ce chiffre varie également en raison des fluctuations entre nouveaux logements acquis en location et logements restitués ou transmis vers d'autres services internes, pour rester au plus près des besoins des populations (création de nouveaux services, loyers/charges devenus inadaptés...).

## 1.3 Les ménages accompagnés en 2019

Nombre	EMS	Secteurs extérieurs			TOTAL
		Molsheim	Saverne	TOTAL	
<b>Ménages</b>	<b>72</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>91</b>
Hommes	40	8	6	14	54
Femmes	41	5	3	8	49
Enfants	68	6	1	7	75
<b>Personnes</b>	<b>149</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>178</b>

En 2019, la répartition globale et le nombre total des ménages accompagnés restent à peu près similaires à l'année précédente. On peut noter cependant que la totalité du nombre de personnes est en augmentation pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, en raison de l'augmentation du nombre d'enfants dans les compositions familiales des nouvelles entrées.

## Composition des ménages en 2019

Ménages	EMS	Secteurs extérieurs			TOTAL
		Molsheim	Saverne	TOTAL	
<b>Ménages sans enfants</b>					
Hommes	25	4	5	9	34
Femmes	7	1	2	3	10
Colocation	1	1		1	2
Couples	3	1		1	4
<b>Ménages avec enfants</b>					
Hommes	5	2		2	7
Femmes	26	2		2	28
Couples	5		1	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>91</b>

En 2019, on constate une baisse globale du nombre de couples mais une augmentation des personnes isolées avec ou sans enfant, mais particulièrement des mères isolées. Fait intéressant, on peut noter l'apparition d'un nouveau ménage en colocation.

## Composition des ménages avec enfants

Ménages	EMS	Secteurs extérieurs			TOTAL
		Molsheim	Saverne	TOTAL	
<b>Ménages avec 1 enfant</b>					
Hommes	4	1		1	5
Femmes	9	1		1	10
Couples	3		1	1	4
<b>Ménages avec 2 enfants</b>					
Hommes		1		1	1
Femmes	11	1		1	12
Couples	1				1
<b>Ménages avec 3 enfants &amp; plus</b>					
Hommes	1				1
Femmes	6				6
Couples	1				1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>41</b>

En 2019, on compte 75 enfants au total répartis sur 41 ménages, tandis qu'en 2018 on en comptait 65 pour 42 ménages.

Ce tableau confirme une hausse du nombre de mères isolées dans les ménages accompagnés, et une baisse des pères isolés ou des couples avec enfant.

## La place des enfants dans le ménage

Enfants	EMS	Secteurs extérieurs			TOTAL
		Molsheim	Saverne	TOTAL	
Hébergés	58	2		2	60
En droit d'hébergement	9	4	1	5	14
Droit de visite					
Placés	1				1
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>75</b>

Comparé à 2018, il y a davantage d'enfants comptabilisés dans les ménages accompagnés dans le service. Cela s'explique par le nombre croissant de grands logements sur l'EMS, permettant l'accueil de ménages dont la composition est plus importante.

## Nationalités des personnes adultes accueillies

Nationalités	Nombre d'Adultes
<b>Française</b>	<b>67</b>
<b>Continent africain</b>	<b>17</b>
Algérienne	4
Camerounaise	3
Centrafricaine	1
Djiboutienne	1
Ghanéenne	1
Guinéenne	1
Marocaine	3
Nigériane	2
Tunisienne	1
<b>Continent européen</b>	<b>13</b>
Bulgare	3
Géorgienne	4
Italienne	2
Russe	4
<b>Continent asiatique</b>	<b>5</b>
Afghane	4
Turque	1
<b>Continent américain</b>	<b>1</b>
Jamaïcaine	1
<b>TOTAL DES ADULTES</b>	<b>103</b>

En 2019, on peut constater que la majorité des ménages accompagnés sont de nationalité française. On peut noter aussi une diversification des nationalités originaires d'Afrique, même si le nombre total des personnes est moins élevé qu'en 2018.

Par ailleurs, on constate aussi une baisse des personnes originaires de pays européens (hors France).

Concernant le continent asiatique, on peut soulever l'entrée importante de 4 personnes d'origine afghane sur l'année 2019, nationalité qui n'était pas représentée en 2018.

### Situation socioprofessionnelle à l'entrée

Ressources	EMS	Secteurs extérieurs			TOTAL
		Molsheim	Saverne	TOTAL	
<b>En situation d'emploi</b>					<b>32</b>
CDI	7	1		1	8
CDD	19	1		1	20
Intérim	3	1		1	4
<b>Sans situation d'emploi</b>					<b>69</b>
AAH	2	1		1	3
Assedic	8	2		2	10
RSA majoré	13				13
RSA socle	21	6	8	14	35
Retraite	2	1	1	2	4
CPAM	4				4
<b>Sans ressources</b>					<b>2</b>
Sans activité	2				2
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>103</b>

Comme pour l'année 2018, on constate que la majorité des ménages qui entrent en logement d'insertion sont bénéficiaires du RSA et sans emploi ou en CDD. D'où leur difficulté certaine d'accéder à un logement autonome.

## Hébergement antérieur à GALA

Situation d'hébergement	EMS	Secteurs extérieurs			TOTAL
		Molsheim	Saverne	TOTAL	
<b>Sans domicile fixe</b>					<b>10</b>
SDF	8	1	1	2	10
<b>En situation d'hébergement provisoire et / ou précaire</b>					<b>71</b>
Amis	9		1	1	10
Hôtel/HTT/Gîte	4		1	1	5
Résidence sociale	3				3
CHRS	5				5
Famille	10				10
<b>GALA</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>38</b>
<b>En situation locative difficile</b>					<b>10</b>
Privé	5	1	1	2	7
Social	2	1		1	3
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>91</b>

En 2019 comme chaque année, le SLI travaille en articulation et en collaboration avec les autres services internes de GALA, et un grand nombre de ménages étaient déjà en situation d'hébergement en interne.

En parallèle, on peut cependant noter une hausse des situations locatives difficiles, par exemple des ménages qui ne parviennent plus à assumer leur logement alors qu'ils sont déjà locataires, tant dans le privé que le social.

On remarque également une hausse des personnes sans domicile fixe.

## Situation d'hébergement avant l'entrée à GALA des 38 ménages issus d'un autre dispositif GALA

Situation d'hébergement	EMS	Secteurs extérieurs			TOTAL
		Molsheim	Saverne	TOTAL	
<b>Service logement d'insertion</b>				<b>10</b>	
Amis		1	1	2	2
CHRS	2		1	1	3
Hôtel	3				3
SDF		1	1	2	2
<b>Service hébergement temporaire</b>				<b>28</b>	
Amis	5	1		1	6
CHRS	3				3
Famille		1		1	1
Hôpital	1				1
Logement privé	2	2		2	4
Logement social	1				1
SDF	9	2	1	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>38</b>

Sur les 38 ménages orientés en interne, 10 étaient déjà en logements d'insertion, et 28 ont été orientés par le service d'Hébergement temporaire.

Les motifs de changement de logement et de réorientation en SLI sont généralement liés à une rupture de couple, une modification de la composition familiale ou encore dans l'objectif d'intégrer un logement plus adapté à la situation financière.

Le grand nombre de ménages en provenance du service des hébergements temporaires s'explique en partie par le fait que les recalés de CAL SLI soient souvent orientés vers ce dispositif, dans l'attente qu'une place se libère ou qu'une autre solution soit trouvée.

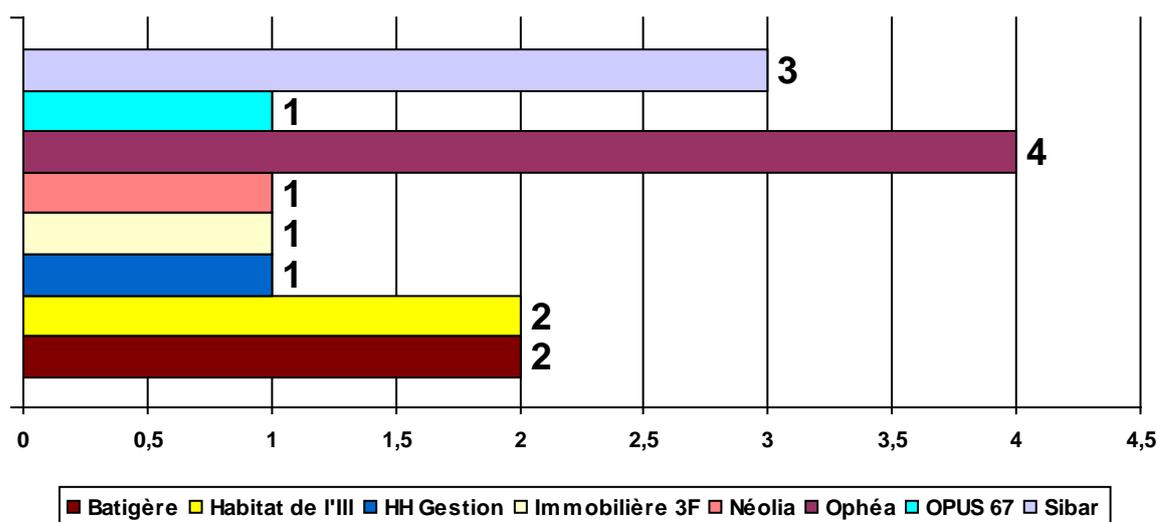
Ce passage en hébergement leur offre une première étape de stabilisation et leur permet de se poser dans un petit studio et quitter une situation d'hébergement très précaire ou de sans domicile fixe.

## 1.4 Les sorties en 2019

Secteurs	EMS	Secteurs extérieurs			TOTAL
		Molsheim	Saverne	TOTAL	
<b>Relogement autonome</b>					
Bailleur social	14	1		1	15
<b>Autres</b>					
Famille/ Amis	3		1	1	4
Inconnu		1		1	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>20</b>

Comme chaque année, la majorité des ménages sortent du service grâce à un relogement dans le parc social, comme le prévoit notre dispositif.

### Relogement par bailleurs sociaux



En 2019, on peut constater qu'OPHEA (ex CUS Habitat), reste un partenaire stable de GALA avec 4 relogements.

La SIBAR qui n'était pas représentée en 2018, a permis quant à elle 3 relogements courant 2019. Pour le reste des bailleurs, la répartition semble homogène, avec cependant la disparition de certains d'entre eux dans ce tableau 2019, notamment le groupe DOMIAL avec lequel nous n'avons pas eu l'occasion d'effectuer de relogement cette année.

## Typologie des 15 ménages qui ont accédé à un relogement autonome

Ménages	EMS	Secteurs extérieurs			TOTAL
		Molsheim	Saverne	TOTAL	
<b>Ménages sans enfants</b>					
Hommes	5	1		1	6
<b>Ménages avec enfants</b>					
Couple	1				1
Hommes	1				1
Femmes	7				7
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>15</b>

En 2019, comparé à l'année 2018, on constate une légère baisse des relogements, notamment sur les secteurs hors EMS. Ceci peut s'expliquer par le fait que les personnes ne soient pas encore prêtes à être relogées. Cette année les chiffres nous indiquent que les mères isolées ont été plus largement relogées, comparé aux couples ou hommes seuls avec enfant.

Pour les ménages sans enfant, il semble que pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, aucune femme seule n'ait été relogée, pour un chiffre stable concernant les hommes.

## Typologie des ménages qui n'ont pas accédé à un relogement autonome

Ménages	EMS	Secteurs extérieurs			TOTAL
		Molsheim	Saverne	TOTAL	
<b>Ménages sans enfants</b>					
Femmes	1		1	1	2
<b>Ménages avec enfants</b>					
Hommes	1				1
Femmes	1	1		1	2
Couples					
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

Cette année, le nombre de personnes n'ayant pas accédé à un relogement autonome est resté stable et les circonstances sont généralement exceptionnelles.

En 2019, nous avons été confrontés notamment à un abandon de logement sans préavis, d'une mère avec enfant qui n'adhérait pas à l'accompagnement, ne payait pas ses loyers et avait été expulsée pour le même motif. Nous avons cependant été informés que Madame avait trouvé un logement privé. Deux autres femmes ont également restitué leur logement en raison d'une maladie brutalement déclarée pour l'une qui est retournée vivre dans sa famille, et en raison d'une réconciliation familiale pour l'autre qui est retournée vivre chez sa mère.

Une rupture de convention a également dû être sollicitée par GALA pour un homme accompagné depuis plusieurs années en raison d'un bon nombre de manquements aux engagements et après de nombreux rappels. Le logement a dû être entièrement rénové à son départ. Cet homme est hébergé par des tiers (l'enfant vit avec sa mère).

## Durée d'occupation

	- 6 mois	6 – 12 mois	12 – 18 mois	18 – 24 mois	+ 24 mois	TOTAL
<b>Relogés</b>	3	1		4	7	<b>15</b>
<b>Autres</b>	2		2	1		<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>20</b>

Sans surprise comme les années précédentes, la durée d'occupation en logement d'insertion dépasse généralement 24 mois avant qu'un relogement ne soit possible.

Ceci s'explique par différents motifs, notamment par la complexité des situations, la difficulté d'accéder à un emploi, mais également par des impayés qui rallongent la durée d'accompagnement en raison des plans d'apurement mis en place.

Nous avons pu constater depuis 2019 une forte hausse de la précarité énergétique, avec des facturations que les personnes n'arrivent plus à couvrir. Nous avons aussi été confrontés à de nombreuses barrières pour accéder aux dispositifs spécifiques d'aides à ce sujet, les spécificités de notre dispositif n'étant pas prises en compte dans les critères d'attribution.

Ainsi, des logements d'insertion dont la typologie pouvait correspondre à des bénéficiaires du RSA il y a quelques années, ne peuvent plus être assumés aujourd'hui par ces personnes en raison des factures importantes.

Le prolongement de la durée d'accompagnement peut avoir pour objectif d'éviter une mise en difficulté des personnes par un relogement prématuré. Un accompagnement plus long permet, à terme, un relogement avec de meilleures chances de réussite.

Paradoxalement, on constate également sur l'année 2019 une forte hausse des relogements de moins de 6 mois après l'entrée. Pour plusieurs situations, des DRP non-initiés par GALA sont restés actifs suite à l'entrée et nous avons été surpris par des propositions de relogement de bailleurs. Pourtant, l'accompagnement proposé en logement d'insertion semblait adapté à ces situations fragiles et nous avons évalué qu'une période plus longue aurait pu leur être favorable. Sans nous opposer au relogement, nous avons donc suggéré la mise en place d'ASLL en logement autonome.

## Situation socioprofessionnelle des sortants

Ressources	EMS	Secteurs extérieurs			TOTAL
		Molsheim	Saverne	TOTAL	
<b>En situation d'emploi</b>					<b>6</b>
CDI	2	1		1	<b>3</b>
CDD	1				<b>1</b>
Intérim	2				<b>2</b>
<b>Sans situation d'emploi</b>					<b>15</b>
AAH					
Assedic	4				<b>4</b>
RSA majoré	2				<b>2</b>
RSA socle	7	1	1	2	<b>9</b>
<b>Sans activité</b>					
Retraite					
Sans activité					
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>21</b>

A l'inverse de l'année 2018, nous avons relogé 2 fois moins de personnes en situation d'emploi en 2019.

Les nombres de personnes relogées sans emploi et sans activité cumulés, restent équivalents.

Malgré la durée d'occupation de nos logements, il reste très difficile pour les personnes de faire évoluer leur situation professionnelle durant ce laps de temps.

Un accompagnement vers l'emploi plus soutenu pourrait les aider.

Cependant, il nous est difficile de maintenir un partenariat avec les professionnels de ce secteur (comme évoqué pour l'année 2018) sur la durée, sans cadre spécifique.

## **2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE**

### **2.1 Vie du Service**

En 2019 le SLI n'a pas connu de changement majeur. L'équipe de travailleurs sociaux est restée stable avec une professionnelle Conseillère en ESF, une Assistance de service social et une Educatrice spécialisée.

Cependant, on peut noter une charge de travail conséquente à porter liée au nombre de logements, aux problématiques des familles et aux superpositions de demandes de partenaires concernant les dispositifs actionnés.

Par ailleurs, la problématique des punaises de lit représente également une nouvelle charge importante à assumer pour les travailleurs sociaux du SLI, tant dans la gestion effective des infestations de logements que dans l'aspect préventif autour de cette question tout au long de l'ASLL.

### **2.2 Travail avec les familles**

Dans l'ensemble, en 2019 le travail avec les familles reste inchangé par rapport aux années précédentes.

Dès l'entrée dans le logement, les travailleurs sociaux du SLI débutent avec les personnes accompagnées un parcours au long terme dans un domaine essentiel du quotidien.

Ainsi, GALA devient et représente souvent un repère important pour les familles qui adhèrent à l'accompagnement proposé.

En 2019 comme les autres années, il n'a pas été rare que les travailleurs sociaux du service soient sollicités par les personnes pour du soutien dans différentes tâches, qu'ils soient amenés à coordonner les divers accompagnements interventions techniques ou rendez-vous autour des familles, ou qu'ils soient contraints de leur rappeler le cadre du dispositif lorsque les personnes se laissent aller.

Nous avons également eu à faire face aux côtés des familles à de nombreuses situations d'urgences comme des incendies, des dégâts des eaux ou des décès nécessitant la mise en place de solutions rapides.

Les problématiques étant parfois lourdes à porter, les familles accompagnées ont aussi été régulièrement orientées en interne vers les activités proposées par le lieu d'accueil et le CVS.

Certaines ont également pu profiter du séjour VACAF organisé par GALA en 2019.

L'objectif de leur participation est de leur permettre de rompre l'isolement, d'aborder des questions de parentalité, de leur ouvrir d'autres perspectives vers le développement personnel ou simplement de les divertir lorsqu'ils en ont besoin.

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

Pour faciliter l'inclusion des personnes notamment sur le nouveau secteur géographique des logements, les travailleurs sociaux du SLI mettent régulièrement les personnes accompagnées en lien avec les partenaires et les informent sur les services existants.

Chaque année, ils sont aussi amenés à se déplacer physiquement pour accompagner les personnes vers ces services ou les aider à débloquer des situations, que ce soit vers les LAPE/RAM, Pôle Emploi, le centre des impôts, la CAF...

Les travailleurs sociaux sont présents notamment à tous les rendez-vous de relogement avec les personnes, comme la visite du logement, le rendez-vous de signature du bail ou l'Etat des lieux d'entrée.

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

Comme évoqué précédemment, les travailleurs sociaux du service assurent couramment la coordination des accompagnements autour des familles, et sont en contact régulier avec des curateurs, les services de l'ASE, la PMI, les établissements scolaires, les associations de lutte contre les addictions, les structures et référents d'insertion socio-professionnelle ou encore les services sociaux de secteur et mêmes des avocats.

Cette coordination est passée notamment par des rencontres régulières avec les partenaires référents au fil de l'année 2019, à l'occasion de rendez-vous individuels ou de réunions de synthèse, à GALA, au logement ou à l'extérieur.

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

Ces dernières années, à notre grand regret, notre établissement a constaté que le secteur du travail social est mis à mal.

En effet, de moins en moins d'étudiants s'orientent vers ce domaine et nous avons rencontré des difficultés de recrutement sur les postes de travailleurs sociaux.

Ainsi, en 2019, le service SLI a entrepris de s'investir dans la transmission de ses savoirs et compétences en accueillant durant 4 mois, une étudiante de 3<sup>ème</sup> année en filière Assistante de service social à l'école de travail social de Strasbourg, afin de favoriser la promotion de notre activité.

Cette étudiante a été tutorée en binôme par deux travailleurs sociaux du service, l'une Assistante de service social et l'autre Conseillère en ESF, afin de lui permettre d'appréhender notre méthodologie d'intervention au travers de deux spécialisations et personnalités différentes.

Cette expérience nouvelle pour nous s'est avérée très positive bien qu'elle nécessite un gros investissement personnel.

Par ailleurs, le SLI a poursuivi son initiative entreprise en 2018 en instaurant des petits déjeuners partenaires.

Dans l'objectif de renforcer le partenariat, favoriser les orientations vers les CAL et gagner en expertise des différents dispositifs existants, nous avons cette fois délocalisé l'initiative sur le secteur de Molsheim.

Plusieurs partenaires ont répondu présents, même si nous avons constaté qu'ils étaient moins diversifiés que lors des petits déjeuners à Strasbourg.

Nous avons regretté notamment l'absence de partenaires de l'emploi ou d'associations d'aides caritatives régulièrement sollicitées.

En parallèle, les liens transversaux interservices ont été comme toujours très actifs à GALA en 2019.

En effet, une grande partie des orientations vers les logements d'insertions proviennent toujours du service de l'Hébergement Temporaire mais nous avons également pu intégrer des personnes orientées par le service AVL.

En post-relogement des familles, nous poursuivons également l'orientation vers le service des Délégations FSL de GALA et un relai est systématiquement effectué entre les travailleurs sociaux.

Le changement de référent permet une étape intermédiaire pour les personnes accompagnées, vers un « détachement » de l'établissement qui les accompagne parfois depuis plusieurs années.

## **2.6 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation**

Dans la continuité des projets des années précédentes, les travailleurs sociaux du SLI poursuivent leur travail sur les outils administratifs et leurs actions en vue d'alléger la charge de travail, de moderniser nos pratiques et d'améliorer la collaboration entre nos services.

L'année 2019 ayant été chargée, tous nos projets n'ont pas pu être clôturés. Cependant, ils sont toujours en cours. Notamment la révision du dossier de candidature SLI.

Par ailleurs, un protocole de prise en charge de la problématique des punaises de lit qui n'était pas initialement compris dans les actions correctrices a pu être restitué et celui-ci est continuellement alimenté de nouvelles techniques.

Tous ces projets en interne qui se poursuivent d'une année à l'autre, visent toujours une meilleure efficacité des moyens d'action du service.

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

Le service des logements d'insertions étant subventionné par un financement annuel reconductible, il n'est pas soumis aux obligations d'évaluations et aux différents outils contenus dans la loi 2002-2, portant la rénovation de l'action sociale et médico-sociale.

Cependant, dans le souci de maintenir un travail et un service de qualité, l'établissement GALA et l'ARSEA ont la volonté d'en appliquer ses principes.

Ainsi, 2 évaluations internes ont été sollicitées en 2007 puis en 2012.

L'évaluation portée en 2012 a permis d'établir un plan d'actions correctrices et de dégager des axes d'amélioration pour l'ensemble de l'Etablissement et ses services.

Les conclusions des évaluations internes ont ensuite pu être transmises au Cabinet ALEIS Conseil, missionné en 2016 pour mettre en œuvre une évaluation externe de l'ensemble des services de GALA.

Ces évaluations ont permis d'apporter les perspectives d'améliorations pour 4 ans, dont la mise en place d'un COPIL se portera garant.



## Sortants d'Incarcération Vers l'Insertion Locative SIVIL

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le premier objectif de ce service consiste à permettre à des personnes qui sortent d'établissement pénitentiaire d'éviter de se retrouver sans solution d'hébergement et d'être livrées à elles-mêmes.

Le second vise à associer les structures - associations et services - œuvrant dans le cadre du **PDALHPD**, pour mutualiser les moyens et les compétences, et ainsi proposer à l'usager l'orientation la plus adaptée. Pour ce faire, une convention de partenariat a été signée entre GALA, le SPIP et la maison d'arrêt de Strasbourg.

Pour permettre le suivi de cette action au démarrage et associer l'ensemble des partenaires territoriaux, un Comité de Pilotage (COFIL) avait été mis en place dès le début de l'expérimentation. Il se réunissait donc chaque trimestre en présence des représentants :

- ✦ de la Direction Départementale Déléguée,
- ✦ du SPIP du Bas-Rhin,
- ✦ du Conseil Départemental,
- ✦ de la Ville de Strasbourg et l'Eurométropole,
- ✦ de la maison d'arrêt de Strasbourg,
- ✦ du SIAO,
- ✦ de GALA.

Lors de cette instance, un bilan quantitatif et qualitatif de l'activité était présenté par le travailleur social de GALA et des propositions étaient abordées dans l'optique d'une amélioration continue de l'action.

Cette instance a permis de mettre en avant, sur proposition du SPIP, l'action « *maintien dans les lieux* » pour les détenus locataires qui risquent une expulsion locative, ce qui représente aujourd'hui une mission importante et innovante du service.

#### 1.1 Le public visé

Le public visé par notre action se compose exclusivement de personnes orientées par la maison d'arrêt de Strasbourg.

Plus précisément, notre projet s'adresse à ceux qui arrivent en fin de peine dont la sortie est imminente et qui n'ont pas de solution pérenne d'hébergement.

Nous accompagnons également les nouveaux détenus qui sont locataires en titre d'un logement dès les premiers moments de leur incarcération. Nous vérifions s'ils ont besoin d'aide pour la gestion administrative et financière de leur logement et intervenons en soutien si besoin.

## 1.2 Les modalités d'accompagnement

Pour permettre la bonne articulation entre l'intervention du SPIP et de GALA en direction des usagers, une présence au sein de la maison d'arrêt est indispensable. Une permanence a donc été mise en place en partenariat avec le SPIP et le Directeur de la maison d'arrêt de Strasbourg, pour un temps de présence de 1 à 3 demi-journées par semaine.

Pour ajuster les besoins en « **places logement accompagné** » du public cible de cet appel à projet, GALA a mis à disposition 14 logements diffus sur l'EMS et Molsheim permettant d'accueillir ce public et d'y associer un accompagnement individualisé pour favoriser l'accès à l'emploi, aux soins, aux droits communs, etc.

Si au départ, le projet s'est décliné sur l'orientation des sortants de prison vers un logement accompagné, une seconde problématique a été soulevée par le SPIP. En effet, certains détenus n'ont pas besoin d'un accompagnement vers un logement d'insertion car ils sont déjà locataires d'un appartement. L'incarcération vient poser une difficulté quant au maintien du paiement des loyers, ce qui a pour conséquence d'éventuelles procédures contentieuses qui aboutissent à une expulsion. En effet, les loyers sont difficilement honorés et les prestations sociales (si la personne en bénéficiait) sont suspendues le temps de la détention, et l'endettement débute.

L'orientation « **maintien dans les lieux** » s'est avérée comme une seconde mission incontournable à mettre en œuvre lors de l'accompagnement de GALA.

### Orientation logement accompagné

Les Conseillers Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (CPIP) rencontrent toute personne détenue, en instance de sortie, pour travailler son projet d'orientation du point de vue logement, entre autres. S'ils détectent des personnes montrant des prédispositions à accéder à un « *logement accompagné* », ils en informent l'assistante sociale départementale du SPIP. Elle ira les rencontrer à son tour afin d'établir une première analyse de la situation. Après l'entretien, elle peut orienter les demandes soit vers le SIAO si la personne relève du dispositif d'hébergement d'urgence, soit vers GALA si elle pense que la personne est assez autonome pour accéder à un logement accompagné.

GALA récupère ensuite le dossier de candidature « *logement accompagné* », pour permettre son instruction et lancer la procédure de rencontre et d'entrée dans le logement, le cas échéant.

Le travailleur social de GALA, spécialisé pour ce type de public, rencontre donc la personne détenue en maison d'arrêt pour un bilan diagnostic qui sera réalisé dans un délai de 6 semaines maximum. Il est également le responsable de la mise en œuvre de l'accompagnement des personnes qui intègrent l'un des 14 logements mis à disposition. Il reste l'interlocuteur privilégié des agents du SPIP en ce qui concerne les usagers du dispositif. Le cadre intermédiaire de GALA a la responsabilité de l'organisation logistique du service et du salarié concerné.

Pour mettre en œuvre cette action, le travailleur social de GALA dispose de 1 à 3 créneaux pour tenir une permanence à la maison d'arrêt de Strasbourg.

Seules les personnes incarcérées dans cet établissement peuvent être orientées vers le service SIVIL.

Si l'adhésion de la personne est acquise, l'objectif est :

- ✚ d'évaluer sa capacité à intégrer un logement ou ses difficultés pour accéder à cette autonomie locative,
- ✚ de faire le point sur son parcours locatif et sur sa situation d'hébergement avant l'incarcération,
- ✚ de recueillir des éléments sur sa situation sociale et familiale,

- ✚ de faire le point sur ses ressources mobilisables à la sortie, anticiper le budget futur intégrant les dépenses locatives,
- ✚ de donner une indication quant aux moyens à mobiliser pour lui permettre de surmonter les difficultés,
- ✚ de cerner sa demande de logement et préciser ses besoins et attentes : secteur géographique, taille, taux d'effort envisageable, nécessité d'adéquation du logement en fonction de difficultés de santé, etc.
- ✚ d'établir un ordre de priorité quant aux démarches à effectuer,
- ✚ **de fournir tous les documents administratifs nécessaires à l'entrée dans un logement (copie pièce d'identité, avis d'imposition, justificatifs de ressources, etc.).**

**Une attention particulière est portée à ce dernier point car les personnes sont mises en situation réelle de locataire et sans ces documents, l'ensemble des démarches d'accès au logement sont impossibles (dossier CAF, FSL, etc.).**

Pour les personnes dont le bilan diagnostic n'est pas validé, le travailleur social informe l'assistante sociale départementale du SPIP de la décision, afin qu'elle puisse orienter la personne vers le SIAO. L'intervention d'un travailleur social du SIAO détaché à la maison d'arrêt a permis de faciliter le lien et les échanges entre l'assistante sociale départementale du SPIP, le SIAO et GALA. 2 réunions par mois ont été fixées à partir du mois de juin à cet effet.

Si le bilan diagnostic est validé, le travailleur social peut alors débiter la phase d'accompagnement durant la détention pour préparer la personne à sa sortie.

Le jour de sa fin de peine, le détenu libéré est attendu devant la maison d'arrêt par le travailleur social de GALA. Il est ensuite accompagné dans les locaux de GALA pour la lecture et la signature de la convention d'occupation précaire ainsi que du règlement de fonctionnement.

L'état des lieux d'entrée se déroule ensuite, toujours en présence du travailleur social, avec le technicien de GALA pour permettre à la personne de s'installer dans son nouveau logement.

La présence du référent de GALA est indispensable pour ne pas laisser la personne seule et livrée à elle-même après sa fin d'incarcération, qui peut être mal vécu par certains. Ce n'est qu'une fois que l'usager se sent rassuré que le référent de GALA quitte les lieux.

Lors des rencontres suivantes, de nombreuses démarches administratives démarrent et l'Accompagnement Social Lié au Logement se met en œuvre.

### **Orientation vers un « maintien dans les lieux »**

La procédure d'orientation pour ces détenus est la même jusqu'au premier entretien, lors des permanences à la maison d'arrêt.

Durant ces rencontres, le travailleur social axe son intervention sur la recherche des moyens possibles pour aider le détenu à conserver son appartement. Le détenu, après discussion **et accord écrit** de sa part, permettra au travailleur social de GALA de prendre contact avec le bailleur pour l'informer de la situation et avec la famille ou l'environnement amical en cas de soutien financier ou matériel, ou si le logement doit être vidé (en cas d'expulsion ou cessation du bail).

Le travailleur social verra ensuite comment le maintien du logement de la personne incarcérée peut être proposé, ceci avec le soutien du cadre intermédiaire et/ou du Directeur de l'établissement.

### **Nombre d'orientations**

<b>ORIGINE</b>	<b>MAISON D'ARRET DE STRASBOURG</b>
<b>2018</b>	76
<b>2019</b>	68
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>

ORIENTATION	ACCES AU LOGEMENT	MAINTIEN DANS LES LIEUX	TOTAL
2018	27	49	76
2019	27	41	68
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>90</b>	<b>144</b>

Les orientations vers « l'accès au logement » sont stables par rapport à l'année 2018.

Une petite baisse des orientations vers le « maintien dans les lieux » est à signaler. Cette évolution est liée à une baisse des détenus isolés ayant besoin de l'intervention d'une personne externe pour réaliser les démarches administratives en leur nom. Pour ces derniers l'entourage familial ou amical a pris le relai sans besoin de notre intervention. Le nombre de 41 orientations en 2019 montre tout de même l'intérêt de cette action.

Le temps de travail fourni pour l'accompagnement des détenus locataires sans relai extérieur a paradoxalement augmenté car le lien doit être fait à de très nombreuses reprises et en continu avec le bailleur, le détenu, sa famille et quelques fois des amis.

### 1.3 Activité de la permanence

PERSONNES	ORIENTEES		RENCONTREES	
	ACCES	MAINTIEN	ACCES	MAINTIEN
2018	27	49	27	54
2019	27	41	21	36

6 personnes orientées vers l'accès au logement n'ont pas été rencontrées d'après le tableau ci-dessus. Parmi elles, 3 personnes ont été accompagnées pendant les 2 années, à savoir 2018 et 2019 mais non revues en 2019 malgré la poursuite de l'accompagnement. 2 personnes ont refusé de venir au rendez-vous proposé et une dernière a été revue en dehors de la maison d'arrêt en 2020 en raison d'un transfert au moment de la convocation.

En ce qui concerne le maintien dans les lieux, sur 41 personnes orientées, 10 n'ont pas pu être rencontrées. Par ailleurs, 5 personnes supplémentaires ont été comptabilisées en 2019 comme rencontrées car elles correspondent à des orientations faites en 2017 et 2018, pour lesquelles l'accompagnement s'est poursuivi en 2018 et 2019.

#### Orientation des personnes « accès au logement » rencontrées

PRECONISATION	LOGEMENT	HEBERGEMENT	NON RENCONTREES	TOTAL
2018	9	12	6	27
2019	6	15	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>48</b>

Durant l'année 2019, 6 personnes ont eu accès à un logement du service SIVIL.

- ✚ 3 personnes sont entrées dans un logement et s'y trouvent encore actuellement,
- ✚ une personne est entrée en début d'année et a dû restituer le logement suite à une nouvelle incarcération,
- ✚ une personne a signé la convention d'occupation précaire mais s'est ravisée dans les 24 heures,
- ✚ la dernière a bénéficié d'une entrée en Hébergement Temporaire en attendant la remise en état du logement attribué.

En ce qui concerne les orientations vers l'hébergement :

- ✚ 5 personnes ont été recueillies par leurs familles dès la sortie de détention,
- ✚ 3 personnes sont encore incarcérées à la fin de l'année 2019,
- ✚ 4 autres personnes n'ont pas repris contact avec les services CIVIL ou SIAO après leur libération,
- ✚ 2 personnes ont été réorientées vers le SIAO,
- ✚ 1 personne a bénéficié d'un accueil en centre de cure.

#### 1.4 Activité « maintien dans les lieux »

PERSONNES	2018	2019	TOTAL
<b>Orientées</b>	49	41	<b>80</b>
<b>Rencontrées</b>	54	36	<b>90</b>
<b>Non rencontrées</b>	7	7	<b>14</b>
<b>A rencontrer</b>	3	3	<b>6</b>

Parmi les 7 personnes non rencontrées, il n'y en a que 2 pour lesquelles les intervenants n'ont pas eu l'occasion d'engager de démarches en raison d'une libération le jour de l'orientation pour la première ou 1 semaine après pour la deuxième.

Les 5 autres personnes ne se sont pas présentées aux rendez-vous proposés.

#### Suite donnée aux rencontres

PERSONNES	2018	2019	TOTAL
<b>Restitution du logement</b>	18	8	<b>26</b>
<b>Maintien dans le logement avec négociation</b>	17	14	<b>31</b>
<b>Echec des négociations</b>	9	6	<b>15</b>
<b>En-cours</b>	9	8	<b>17</b>

Ce tableau confirme les dires des conseillers d'insertion et de probation. En effet, on aperçoit une baisse significative dans la catégorie « restitution du logement », ce qui confirme la tendance : les détenus semblent moins isolés et leur entourage, avec ou sans notre aide, a réussi à réaliser les démarches pendant leur incarcération.

Les personnes ayant restitué le logement ont toutes trouvé une solution d'hébergement à leur sortie de détention.

On parle d'échec des négociations lorsque le bailleur n'a pas répondu aux sollicitations du travailleur social ou encore lors d'un transfert dans un autre centre pénitencier avec impossibilité de poursuivre l'accompagnement. Pour deux d'entre elles, les démarches d'expulsion locative engagées par les propriétaires sont allées à leur terme.

## 1.5 Accompagnement en logement

### Nombre d'entrées en logement

NOMBRE	EMS	HORS EMS	TOTAL
2017	6	0	6
2018	2	1	3
2019	5	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>14</b>

5 personnes sont entrées en logement accompagné parmi les 6 personnes admises. L'une d'elles a résilié la convention 24h après la signature et a donc restitué le logement.

La sixième personne admise a été orientée vers l'Hébergement Temporaire de GALA, en attendant l'entrée dans le logement d'insertion qui était en travaux.

### Sorties de logements

TYPE DE SORTIES	2018		2019		TOTAL
	EMS	HORS EMS	EMS	HORS EMS	
Incarcération	3	0	1	0	4
Disparue	1	0	3	0	4
Fin non adhésion	0	0	1	0	1
Relogement	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

GALA a été contraint d'engager une procédure d'expulsion pour abandon de logement pour 3 personnes.

Ces dernières ne répondaient plus à nos sollicitations, ne réglait plus leur loyer et ne sont pas venues aux différentes convocations du cadre intermédiaire, puis du Directeur. Malgré le passage de l'huissier de justice et le changement de barillet autorisé par la procédure, personne n'a jamais pris contact avec l'huissier pour l'informer de sa présence effective dans le logement.

Après une procédure onéreuse de 4 à 5 mois et une remise en état, les logements ont pu être récupérés pour être proposés à d'autres sortants de prison.

Pour l'année 2019, nous n'avons pas eu de relogements mais nous avons 4 personnes en procédure de relogement avec ACD validés et appuis au relogement en cours.

Nous pensons donc que ces 4 personnes seront relogées durant l'année 2020.

## Situation d'hébergement des entrants avant l'incarcération

HEBERGEMENT	2018		2019		TOTAL
	EMS	HORS EMS	EMS	HORS EMS	
Famille / tiers	1	1	0	0	2
Hébergement d'urgence	0	0	2	0	2
Logement privé	0	0	1	1	2
Logement social	1	0	1	0	2
Logement GALA	0	0	0	0	0
Sans domicile	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

Les personnes entrées dans le dispositif en 2019 avaient, pour 3 d'entre elles, une autonomie dans leur parcours locatif précédent l'incarcération. Elles bénéficiaient de leur logement propre avec un bail à leur nom. Toutes les 3 avaient réalisé les démarches nécessaires au moment de leur mise sous écrou, à savoir la résiliation de leur bail et un état des lieux de sortie.

## Actions réalisées

OBJECTIFS	2018		2019	
	EMS	HORS EMS	EMS	HORS EMS
Accès aux ressources	2	1	4	0
Accès à la santé	2	1	4	0
Accès droits sociaux	2	1	4	0
Renouer avec la famille	1	1	4	0
Accès à un emploi	0	1	3	0

Les personnes accueillies au sein du service SIVIL ont toutes réussi à accéder aux ressources, à la santé ainsi qu'aux droits sociaux, sauf la personne qui a résilié son contrat au bout de 24h. Elles ont également un lien avec des membres de la famille malgré l'éloignement géographique pour 3 d'entre elles.

Le fait marquant est que 3 personnes ont rapidement accédé à l'emploi et la 4<sup>ème</sup> a démarré une formation qualifiante.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

GALA a mis à disposition de ce service **Matthieu STAUB**, Éducateur spécialisé, pour assumer la permanence en maison d'arrêt, l'ASLL pour les logements accompagnés, ainsi que les maintiens au logement.

Depuis le début de l'année 2017, la réduction d'un ETP a eu des conséquences sur le service : baisse à 14 logements accompagnés tout en maintenant le volume d'activité de la partie « Maintien dans les lieux ». Du personnel administratif, technique et de direction a également été associé à cette mission.

### 2.2 Travail avec les familles

Le travail avec les familles est très présent et nécessaire pour les personnes accompagnées dans le cadre du maintien au logement. En effet, ces dernières sont des personnes ressources pour fournir des informations nécessaires concernant les démarches administratives. Elles ont souvent accès au logement où vivent les détenus, ce qui permet une facilité de maintien dans les lieux.

L'accompagnement dans le cadre de l'accès au logement concerne également la parentalité. En effet, le service accueille deux couples parents avec ou sans garde des enfants. L'un d'entre eux souhaite ouvrir des droits de garde des enfants et axe son accompagnement sur une recherche d'un logement adapté.

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

Pour les personnes intégrant un logement accompagné, il est vital qu'elles se familiarisent avec les personnes, associations, ressources du secteur. Elles sont souvent orientées vers le CMS de secteur pour une prise de contact et des aides éventuelles si nécessaire, voire une orientation vers l'emploi par leur biais (accompagnement global).

Notre accompagnement consiste également à entrer en contact avec des intervenants de la mission locale ou encore de Pôle Emploi dans le cadre d'une insertion par le biais du travail et/ou de la formation.

Pour les familles, il est également possible d'orienter les parents et enfants vers le centre socio culturel du quartier.

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

Les personnes accompagnées dans le service SIVIL participent à la vie de l'association en tant que bénéficiaires, mais le peuvent également en tant qu'acteurs.

Dans le cadre de la coordination intra associative, le service SIVIL a recours aux autres services de GALA pour adapter l'accompagnement aux besoins des personnes.

C'est notamment le cas avec le service des délégations FSL, qui peut être sollicité pour poursuivre l'accompagnement après la période de détention pour ceux qui ont négocié un maintien dans les lieux et qui ont souvent une dette à apurer. Cet accompagnement de suite est connu des bailleurs du département et apporte un poids considérable dans la négociation pour un maintien dans les lieux.

Le service des appartements de coordination thérapeutique a également été sollicité pour une réorientation dans le cas d'une maladie chronique grave invalidante d'un détenu, dont le bilan diagnostic a été validé par la commission auparavant.

Les personnes peuvent également participer aux activités de notre lieu d'accueil pour rencontrer d'autres personnes, sortir de l'isolement et participer à des activités de détente ou de formation.

Il est également proposé aux personnes de participer au Conseil de la Vie Sociale de GALA. Elles peuvent faire part de leurs demandes et/ou propositions dans l'objectif d'améliorer les conditions d'accompagnement des personnes.

Dans le cadre de la coordination extra associative, le SPIP et le SIAO sont des partenaires prépondérants. En effet, une réunion est organisée tous les mois pour échanger en ce qui concerne les orientations des personnes détenues à la maison d'arrêt. Les intervenantes de l'UCSA et du SMPR sont également conviées aux réunions, ce qui optimise l'orientation et l'accompagnement des personnes. Les services sociaux de secteur, de l'ASE et associatifs sont par ailleurs des partenaires privilégiés avec qui les relations sont régulières pour un parcours coordonné des usagers.

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

Les partenaires souvent sollicités sont les centres médicaux sociaux de secteur. Un contact, au minimum, est pris pour informer de la présence d'une personne pouvant les solliciter si nécessaire. Pour la partie médico-sociale, voire sanitaire, les associations accompagnant à la santé type ALT, ITHAQUE, les hôpitaux (hôpital civil, EPSAN, Erstein) sont également intégrés dans le projet personnalisé dès que possible.

Par ailleurs, et notamment dans ce service, il y a des contacts réguliers avec les services du SPIP en milieu ouvert, et les établissements de l'ARSEA assurant un suivi socio-judiciaire.

## **2.6 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation**

Lors de l'année 2018, trois personnes sont sorties du dispositif « accès au logement » suite à une récidive au bout de trois années d'accompagnement. Cela concerne également une personne en 2019. Elles s'étaient intégrées professionnellement et avaient retissé des liens avec la famille ou leur entourage.

Les causes de la récidive ont interpellé le travailleur social. Un partenariat plus spécifique avec le secteur médical (accompagnement psychologique) pourrait être envisagé dans un avenir proche. Le travail en réseau peut se développer grâce au partenariat avec le SMPR et l'UCSA qui intervient lors des réunions mensuelles.

L'action maintien dans les lieux est considérée comme très innovante et n'est mise en œuvre que dans le Bas-Rhin. La DIHAL à Paris, qui fait partie de notre COPIL, a lancé un groupe de travail national pour généraliser cet accompagnement au reste de la France. Nous sommes d'ailleurs régulièrement invités à Paris pour présenter notre action afin d'établir les critères et un début de cahier des charges pour une généralisation nationale.

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

Le service SIVIL 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 a comme principe de tout 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'action d'amélioration continu 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.

Durant l'année 2018, nous avons procédé à une remise à plat du plan d'action d'amélioration continue pour repartir sur de nouvelles bases pour les 4 années à venir avant la prochaine évaluation interne.

En parallèle, nous souhaiterions mettre en place un COPIL Qualité pour l'établissement, qui aura pour mission de suivre l'évolution de notre dynamique d'amélioration de la qualité et de la faire vivre. Il permettra notamment de voir évoluer le plan d'action avec les axes d'amélioration repérés par le recueil des événements indésirables par exemple.

Pour constituer ce COPIL, seront associés des salariés de l'établissement, des salariés de la direction générale de l'ARSEA, un représentant du Conseil d'Administration de l'association et des membres du Conseil de la Vie Sociale. Nos financeurs pourront également être associés s'ils le souhaitent.

## 4. CONCLUSION

Actuellement, 4 personnes ont intégré le processus de relogement parce qu'elles sont à jour sur les versants administratif et locatif et ont prouvé leur autonomie en logement d'insertion. Le temps moyen d'accompagnement nécessaire est estimé entre 12 à 24 mois avant le déclenchement du processus de relogement.

Cependant, pour le couple accueilli en novembre 2018, le processus de relogement a démarré en juin 2019, après 7 mois d'accompagnement. 2 autres personnes accueillies dans un logement GALA en 2019 démarrent également le processus de relogement au début de l'année 2020 après 5 et 8 mois d'accompagnement.

Les causes principales de cet écart peuvent être liées à :

- ✚ la durée du traitement des dossiers pour accéder aux droits, qui retarde la mise en place des ressources et augmente ainsi la dette locative initiale,
- ✚ l'adaptation des personnes accueillies après un passage en milieu carcéral peut s'avérer compliquée et peut perturber certains fonctionnements. En effet, les sollicitations extérieures étant plus nombreuses, les personnes se doivent d'acquiescer ou de se réapproprier une certaine rigueur dans la réalisation de leurs démarches,
- ✚ la difficulté de l'accès à l'emploi augmente le temps d'accompagnement. En effet, certaines personnes éprouvent des difficultés à réintégrer le monde du travail en raison d'une coupure nette durant leur temps d'incarcération. Leur réseau doit être reconstruit et la confiance doit être réinstaurée. Les agences de travail temporaire font souvent appel à d'autres personnes de confiance et les contrats divers ont souvent été rompus par les entreprises pendant le temps de détention.

Malgré ces difficultés, nous constatons que 60% des personnes accompagnées arrivent à trouver un emploi, à savoir près de la moitié des personnes accueillies dans le service CIVIL. L'entrée des personnes dans un appartement et l'accompagnement social leur apportent une sécurité et une stabilité pour affronter le « *dehors* » de manière plus sereine. L'accompagnement leur permet également d'organiser de manière plus rigoureuse le « *retour à la vie normale* » notamment grâce à des dates butoirs, des « *penses bête* » ou encore des échéances proposées par les travailleurs sociaux.

### Pistes d'amélioration

Pour améliorer le travail d'accompagnement, des rencontres et éventuellement des partenariats sont à développer dans un avenir proche. Notamment en ce qui concerne l'obtention du permis de conduire, les agences de travail temporaire, les associations spécifiques, Pôle Emploi et les entreprises d'insertion pour le retour à l'emploi.

Le maintien du partenariat avec le SPIP et le SIAO est également à poursuivre.

Les personnes sorties du dispositif au cours de l'année 2018 ont été réincarcérées suite à des récidives. Ce qui est dommage car après 3 ans d'accompagnement et un processus de relogement mené à son terme, vu que deux d'entre elles se sont vues proposer un logement par le biais d'un bailleur social, l'incarcération remet tout en question.

Un axe d'amélioration consiste à développer un partenariat médical, voire psychologique, pour optimiser l'accompagnement.

## Baux glissants

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Tout travailleur social du Bas-Rhin peut instruire une demande de bail glissant selon les 2 possibilités suivantes :

- ✚ avec proposition de logement par un bailleur social ou privé,
- ✚ sans proposition de logement.

Dans le 2<sup>ème</sup> cas, l'attestation d'admissibilité délivrée par GALA peut être un appui pour faciliter l'attribution d'un logement.

L'objectif du service est de permettre à des personnes isolées ou des familles en difficulté locative (expulsion, faibles ressources, 1<sup>er</sup> logement, etc.) d'accéder à un logement autonome et de s'approprier les droits et devoirs de locataire.

Ces personnes occupent un appartement en **situation réelle de locataire**, elles règlent à l'établissement le loyer et les charges après déduction des aides au logement, qui sont versées directement à GALA. Elles payent également les factures énergétiques directement aux différents organismes.

Si au départ le bail est signé entre GALA et le propriétaire (bailleur social ou privé), après une période d'accompagnement de 12 mois au minimum, il peut être transféré au nom du ménage lorsque leur autonomie a pu être constatée.

En accédant à un logement, le ménage s'engage à adhérer à l'accompagnement social lié au logement, dispensé par les travailleurs sociaux du service.

#### L'activité

En 2019, 129 ménages (soit 371 personnes) ont été accompagnés par le service contre 142 ménages (soit 405 personnes) en 2018, nous observons une légère baisse du nombre de ménages accompagnés.

Cette diminution peut s'expliquer par la création d'un poste supplémentaire en 2018 pour absorber le surcroît d'activité au sein du service. De ce fait, davantage de familles ont été orientées vers ce dispositif.

Les services de GALA ont instruit 22 % des dossiers, notamment les travailleurs sociaux du service AVL et AVL/DALO. Suivent ensuite les UTAMS et les UT de la Ville de Strasbourg (20%) à égalité avec l'UTAMS Nord (20%). Les autres prescripteurs sont les CCAS (9%) et enfin les autres associations ou structures d'insertion (15,5%).

## Structures ayant constitué les dossiers des ménages accompagnés

STRUCTURES	Nombre ménages
AAHJ	1
ARSEA	3
CCAS DE BISCHHEIM	6
CCAS D'ILLKIRCH	1
CCAS DE NIEDERBRONN	1
CCAS DE SAVERNE	1
CCAS DE SCHILTIGHEIM	1
CCAS DE SCHWEIGHOUSE	1
CCAS DE STRASBOURG	1
ENTRAIDE LE RELAIS	2
FOYER MARIE MADELEINE	3
GALA ( <i>autres services et dispositifs de GALA</i> )	29
AVL - AVL DALO =	20
SLI =	1
HT =	3
DELEGATIONS =	2
BG =	1
TEMPOREO =	2
HOME PROTESTANT	1
HUS	1
LE TOIT HAGUENOVIEN	2
UDAF	7
UT CENTRE NORD	4
UT EST	8
UT OUEST	1
UT SUD	3
UTAMS EMS NORD	8
UTAMS EMS SUD	2
UTAMS NORD (Wissembourg – Haguenau)	26
UTAMS OUEST (Saverne)	8
UTAMS SUD (Molsheim – Sélestat)	8
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>

En 2019, l'UTAMS Nord (Wissembourg-Haguenau) reste l'un des prescripteurs le plus important de dossiers baux glissants, soit 26 ménages. Cela montre un partenariat fort avec ce secteur où peu de dispositifs adaptés existent.

## Localisation des logements en bail glissant sur le département

Sur 129 ménages :

- ✚ 70 sont situés sur l'Eurométropole de Strasbourg (EMS), dont 35 à Strasbourg,
- ✚ 59 sur les secteurs extérieurs.

<i>EMS</i>	<i>Nombre</i>	<i>HORS EMS</i>	<i>Nombre</i>
Bischheim	16	Andlau	1
Hoenheim	2	Belmont	1
Illkirch	3	Betschdorf	1
Lampertheim	1	Bischwiller	4
Ostwald	1	Bouxwiller	1
Schiltigheim	11	Brumath	1
Strasbourg	35	Drusenheim	1
Vendenheim	1	Durningen	1
		Ergersheim	1
		Gambshem	2
		Gerstheim	1
		Haguenau	13
		Lauterbourg	1
		Molsheim	2
		Monswiller	1
		Mutzig	1
		Obernai	1
		Niederbronn	1
		Roppenheim	1
		Rosheim	1
		Sarre Union	1
		Saverne	3
		Schirmeck	1
		Schweighouse	5
		Souffelweyersheim	1
		Soufflenheim	2
		Villé	1
		Wasselone	3
		Weiler	2
		Wissembourg	3
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

Etonnamment, nous constatons une diminution de l'installation de ménages accompagnés hors Eurométropole. Aujourd'hui, une nette majorité des ménages vivent sur l'EMS alors qu'antérieurement le faible coût des logements hors EMS favorisait davantage les installations dans d'autres secteurs. Nous notons désormais un réel choix de mode de vie citadin, probablement lié à une volonté de s'approcher de l'activité économique.

### Des déplacements sur l'ensemble du département

La prise en charge des ménages du secteur extérieur à l'EMS entraîne des déplacements considérables sur l'ensemble du département. Les trajets nécessaires aux visites à domicile sont longs et nombreux, ce qui est très chronophage.

De ce fait, les travailleurs sociaux du service essaient d'optimiser les temps de trajets en regroupant les rendez-vous avec les ménages domiciliés dans le même secteur. Ainsi, ils sont parfois amenés à organiser 3 à 6 visites à domicile dans la même journée.

La répartition des logements par travailleur social reste à affiner. En 2019 :

- ✚ Aline JEROME intervient principalement sur le secteur Nord-Ouest du département (Saverne / Monswiller),
- ✚ Anny HUBERT intervient essentiellement sur les secteurs de Molsheim et d'Haguenau,
- ✚ Stéphanie BODILIS intervient principalement sur le secteur Nord-Centre (Schweighouse, Haguenau, Soufflenheim),
- ✚ Cathy CLASSEN intervient principalement sur le secteur Nord-Est (Wissembourg, Haguenau),
- ✚ Margot POISSENET intervient principalement sur le secteur Sud (Sélestat) ainsi que la bande rhénane.

Enfin, chacune accompagne également des personnes isolées et des familles sur le secteur de l'Eurométropole de Strasbourg.

### Répartition des nouvelles entrées des 3 dernières années

Nombre	2017			2018			2019		
	EMS	Hors EMS	TOTAL	EMS	Hors EMS	TOTAL	EMS	Hors EMS	TOTAL
<b>Ménages</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>45</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>40</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>22</b>
<i>Hommes</i>	10	10	20	13	12	25	6	2	8
<i>Femmes</i>	16	21	37	17	14	31	8	9	17
<i>Enfants</i>	30	35	65	25	31	56	19	18	37
<b>Personnes</b>	<b>56</b>	<b>66</b>	<b>122</b>	<b>55</b>	<b>57</b>	<b>112</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>62</b>

En 2019, nous pouvons constater une diminution de près de la moitié du nombre d'entrée dans le dispositif bail glissant.

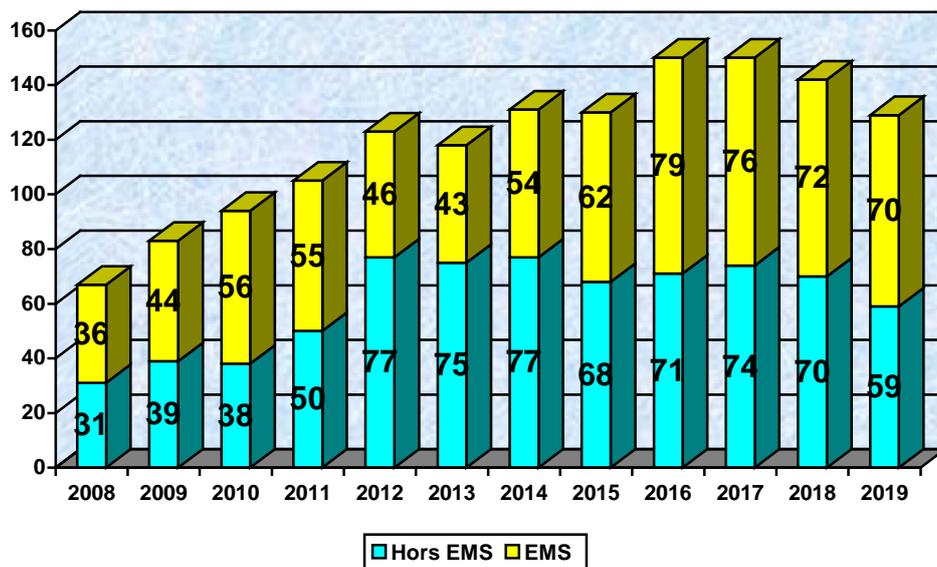
Nous pouvons l'expliquer notamment par la création d'un nouveau poste de travailleur social en 2018, qui avait alors fait rentrer massivement de nouveaux ménages dans le dispositif. L'autre explication est le nombre important de ménages ayant eu un accord bail glissant et qui sont toujours en attente d'attribution de logement.

### Répartition de la population accompagnée en 2019

Nombre	EMS	HORS EMS	TOTAL
<b>Ménages</b>	<b>70</b>	<b>59</b>	<b>129</b>
<i>Hommes</i>	36	35	71
<i>Femmes</i>	49	47	96
<i>Enfants</i>	99	105	204
<b>Personnes</b>	<b>184</b>	<b>187</b>	<b>371</b>

Globalement nous constatons que les femmes accompagnées sont plus nombreuses que les hommes. Cette variable s'explique par le nombre assez important de familles monoparentales accompagnées dont la mère est seule cheffe de famille.

## Répartition des ménages accompagnés depuis la création du service



Depuis 2008, le nombre de familles accompagnées a plus que doublé et cette tendance risque de perdurer dans les années à venir. En effet, on peut supposer qu'au vu de la conjoncture actuelle, les difficultés financières des ménages seront de plus en plus importantes, fragilisant par conséquent leur accès à un logement autonome. Ainsi, le dispositif bail glissant pourra servir de tremplin aux familles tout en « sécurisant » le bailleur.

### 1.1 Composition familiale des ménages

Ménages	EMS	Hors EMS	TOTAL
<b>Ménages sans enfant</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>41</b>
<i>Hommes seuls</i>	16	6	22
<i>Femmes seules</i>	10	4	14
<i>Co-location</i>	1		1
<i>Couples seuls</i>	3	1	4
<b>Ménages avec enfant</b>	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>88</b>
<i>Hommes seuls avec enfants</i>	5	6	11
<i>Femmes seules avec enfants</i>	25	20	45
<i>Co-location</i>		1	1
<i>Couples avec enfants</i>	10	21	31
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>59</b>	<b>129</b>

Nous constatons que le nombre de ménages sans enfant reste stable par rapport à l'année précédente. Les hommes seuls représentent la moitié de ces ménages.

Nous notons également une légère diminution du nombre de ménages avec enfants. Toutefois, les femmes seules avec enfants restent majoritaires.

## Composition des ménages avec enfants

Ménages	EMS	Hors EMS	TOTAL
<b>Ménages avec 1 enfant</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>31</b>
<i>Hommes seuls avec 1 enfant</i>	2	3	5
<i>Femmes seules avec 1 enfant</i>	8	10	18
<i>Couples avec 1 enfant</i>	2	5	7
<i>Co-location</i>		1	1
<b>Ménages avec 2 enfants</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>21</b>
<i>Hommes seuls avec 2 enfants</i>	2	1	3
<i>Femmes seules avec 2 enfants</i>	8	4	12
<i>Couples avec 2 enfants</i>	2	4	6
<b>Ménages avec 3 enfants &amp; plus</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>36</b>
<i>Hommes seuls avec 3 et plus</i>	1	2	3
<i>Femmes seules avec 3 et plus</i>	9	6	15
<i>Couples avec 3 enfants et plus</i>	6	12	18
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>88</b>

Sur 129 ménages accompagnés, 88 ménages ont un ou plusieurs enfants. Cette caractéristique engendre de ce fait un travail nécessaire autour de la parentalité, tant au niveau de l'accompagnement individuel, qu'au niveau des activités collectives proposées par l'établissement (VaCaf, sorties du lieu d'accueil, goûter de Noël, etc.) qui constituent des outils intéressants.

L'accompagnement est d'autant plus compliqué pour le parent ayant seulement un droit d'hébergement et percevant les minimas sociaux. En effet, ne bénéficiant pas des prestations familiales pour ses enfants, il lui est impossible d'occuper un logement de plus de deux pièces, ce qui limite généralement les possibilités d'hébergement de ses enfants.

## Situation des enfants

ENFANTS	EMS	Hors EMS	TOTAL
Hébergés	89	88	<b>177</b>
En droit d'hébergement	8	13	<b>21</b>
Visite	2		<b>2</b>
Placés		4	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>105</b>	<b>204</b>

La plupart des enfants vivent au domicile de leur(s) parent(s) accompagnés par GALA. Concernant les enfants accueillis en droit d'hébergement, la majorité habite chez l'autre parent.

Concernant les enfants placés, les travailleurs sociaux du service des baux glissants restent en lien avec les organismes gardiens et participent aux temps de synthèse proposés par les établissements. Les enfants peuvent être amenés à rentrer au domicile de leurs parents pendant les week-ends et les vacances scolaires.

## 1.2 Caractéristiques des ménages

### Situation socioprofessionnelle des adultes à l'entrée en logement en bail glissant

RESSOURCES	EMS	Hors EMS	TOTAL
<i>En situation d'emploi</i>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>47</b>
CDI	13	11	24
CDD	10	5	15
Intérim	2	5	7
Contrat aidé		1	1
<i>Sans situation d'emploi</i>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>120</b>
Pôle Emploi	11	10	21
AAH	4	2	6
CPAM	7	9	16
RSA activité	2		2
RSA majoré	9	14	23
RSA socle	22	13	35
Pension / retraite	3	9	12
Sans activité	2	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>82</b>	<b>167</b>

Les personnes sans emploi représentent la majorité des personnes accompagnées en 2019 : 120 personnes sur 167. La plupart d'entre elles sont bénéficiaires des minimas sociaux.

La précarité des ressources est un frein à l'accès au logement autonome. En effet, pour ces personnes, il est difficile de trouver un logement par leurs propres moyens. Le bail glissant représente l'opportunité pour ces ménages de prouver leur autonomie malgré de très faibles ressources et de sécuriser les bailleurs.

### Situation d'hébergement des ménages avant l'entrée en logement en bail glissant

HEBERGEMENT	EMS	Hors EMS	TOTAL
<i>Sans domicile fixe</i>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
Caravane	1		1
Sans hébergement	7	2	9
<i>Hébergement provisoire</i>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>36</b>
Résidence sociale	2	1	3
CHRS	2	2	4
Amis	7	1	8
Famille	4	13	17
Hôtel	4		4
<i>GALA (autres services)</i>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>
<i>Situation locative difficile</i>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>65</b>
Logement privé	26	27	53
Logement social	8	4	12
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>59</b>	<b>129</b>

La moitié des personnes accompagnées, avant d'intégrer le dispositif des baux glissants, a connu un parcours locatif chaotique principalement dans le parc privé et 28 % d'entre elles étaient uniquement hébergées, le plus souvent par leur famille.

Au vu de leur passif, ces personnes ont besoin d'un accompagnement soutenu pour leur permettre de prendre un nouveau départ. Une mise en situation réelle de locataire leur permet l'apprentissage de l'autonomie au sein de leur logement ainsi que dans les démarches à effectuer. Il s'agit ici de replacer la personne accompagnée comme un élément dynamique de son parcours d'insertion afin de préparer les ménages à assumer une autonomie locative durable.

### Nationalités des adultes accompagnés

NATIONALITES	EMS	Hors EMS	TOTAL
Algérienne	3	2	5
Allemande	2		2
Angolaise	1		1
Camerounaise	1		1
Chilienne		1	1
Comorienne	2		2
Congolaise	2	1	3
<b>Française</b>	<b>54</b>	<b>72</b>	<b>126</b>
Ghanéenne	1		1
Hongroise	1		1
Italienne	1		1
Marocaine	1	2	3
Nigériane	2		2
Pakistanaise	1		1
Portugaise	1	2	3
Russe	3		3
Sénégalaise	2		2
Serbe	1		1
Soudanaise	1		1
Togolaise	1		1
Turque	4	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>82</b>	<b>167</b>

En 2019 sur 167 adultes accompagnés, 126 étaient de nationalité française. Seulement 41 étaient de nationalité étrangère.

En effet, une régularisation administrative et une compréhension de la langue française sont des prérequis indispensables pour accéder au dispositif bail glissant.

### 1.3 Les bailleurs partenaires

#### Bailleurs ayant accepté des baux glissants

BAILLEURS	EMS	Hors EMS	TOTAL
<b>BAILLEURS SOCIAUX</b>	<b>66</b>	<b>56</b>	<b>122</b>
OPUS 67	14	40	54
OPHEA (ex. CUS HABITAT)	27		27
SIBAR	2	5	7
BATIGERE	3	4	7
HABITATION MODERNE	6		6
FOYER MODERNE	5		5
HABITAT DE L'ILL	3	1	4
ICF NORD EST	3	1	4
DOMIAL	1	2	3
IMMOBILIERE 3F		3	3
NOUVEAU LOGIS DE L'EST	2		2
<b>PROPRIETAIRES PRIVES</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>59</b>	<b>129</b>

Comme les années précédentes, ce sont les bailleurs sociaux qui ont principalement proposé des logements en 2019. Sur l'EMS OPHEA est le bailleur social qui propose le plus grand nombre de logement, soit 27 sur 66. En dehors de l'EMS c'est Opus 67, soit 40 logements sur 56. Les logements sont répartis quasiment équitablement entre l'EMS et hors EMS.

### 1.4 Les sorties du dispositif en 2019

SORTIES DU DISPOSITIF	EMS	Secteurs extérieurs	TOTAL
Glissements de baux	13	6	19
Autres relogements	6	5	11
Ruptures conventions	5	3	8
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>38</b>

Pour 50% des sorties, un glissement de bail a pu se faire pour les ménages qui ont pu mettre en avant les prérequis à être locataires en titre. Ces derniers ont adhéré à l'accompagnement, réglé leurs échéances régulièrement, bien occupé les lieux et se sont bien intégrés dans l'immeuble. On note un certain nombre de relogement en cours d'accompagnement qui sont expliqués par une modification des ressources, un changement de la composition familiale durant l'accompagnement, des ruptures de couples ou une altération de l'état de santé de la personne accompagnée. Ces différents paramètres amènent souvent les travailleurs sociaux à accompagner les ménages vers un changement de logement plus adapté.

#### Les glissements de baux

BAILLEURS	EMS	Secteurs extérieurs	TOTAL
Bailleurs sociaux	12	6	18
Propriétaires privés	1		1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>19</b>

## Durée de prise en charge totale en bail glissant

	EMS	HORS EMS	TOTAL
Moins de 6 mois			
+ 6 à 12 mois			
+12 à 18 mois	5	1	6
Plus de 18 mois	8	5	13
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>19</b>

Lors de l'accès au dispositif, les ménages signent une première convention de 6 mois. Les chiffres nous montrent que plusieurs renouvellements de contrat sont nécessaires avant d'envisager le glissement du bail. En effet, au fil des années nous constatons une augmentation du temps d'accompagnement en raison de situations financières de plus en plus précaires, qui mettent davantage de temps à se stabiliser.

Nous accompagnons en grande majorité (50%) des ménages en procédure d'expulsion. Pour ces derniers, la situation financière met beaucoup de temps à se stabiliser et il arrive assez souvent que nous passions par une période d'impayés à GALA, qui rallonge également la durée d'accompagnement. Le travail budgétaire et long, quelques fois difficile avec certains ménages qui ont des réticences à expliquer les raisons d'impayés. L'intervention du cadre du service pour des recadrages est régulièrement sollicitée par les travailleurs sociaux qui se sentent quelques fois démunis.

De plus, à partir du moment où les personnes sont enfin en mesure d'être locataires en titre, le glissement de bail est également souvent retardé du fait des délais de traitement des ACD, qui nécessitent d'être validés avant que le bail puisse être transféré au nom des ménages.

## 1.5 L'accompagnement social

### Quelques aspects du travail du service en 2019

	TOTAL
<b>Visites à domicile programmées</b>	<b>802</b>
- concrétisées	639
- annulées par le TS	34
- annulées par l'utilisateur	104
- absences de l'utilisateur	25
<b>Rendez-vous au bureau programmés</b>	<b>391</b>
- concrétisés	273
- annulés par le TS	15
- annulés par l'utilisateur	38
- absences de l'utilisateur	65
<b>Accompagnement aux démarches</b>	<b>33</b>
- concrétisés	30
- absences de l'utilisateur	3
<b>Contacts téléphoniques à l'utilisateur</b>	<b>1 288</b>
- concrétisés	797
- messages laissés	452
- infructueux	39
<b>Appels téléphoniques de l'utilisateur</b>	<b>483</b>
- contacts directs avec le TS	261
- messages laissés	222

Des rencontres régulières avec les résidents sont planifiées afin d'accompagner le public au plus près de ses besoins et de son projet.

Pour cela, nous réalisons des visites au domicile des personnes, des rendez-vous dans nos locaux, des accompagnements physiques dans leurs démarches, tout en maintenant des contacts téléphoniques réguliers.

Nous pouvons constater, un nombre important de visites à domiciles réalisées durant l'année 2019 sur l'ensemble du département.

Une partie importante de notre travail est également consacrée aux relations partenariales.

En effet, nous travaillons en étroite collaboration avec les différents bailleurs présents sur le département, les travailleurs sociaux de secteur et des structures externes. Nous avons également participé à des réunions de synthèse à plusieurs reprises afin de croiser les regards et maintenir une cohérence avec les différents intervenants.

D'autre part, nous sommes amenées à effectuer un travail administratif assez conséquent, principalement lié à la gestion des logements et à l'accompagnement des usagers.

Aussi, afin de répondre aux besoins de nos usagers, nous avons été amenées à instruire un grand nombre de dossiers administratifs tels que :

- ✚ des dossiers d'aides financières auprès du FSL (accès, énergies),
- ✚ des dossiers de demandes d'aide au logement auprès de la CAF,
- ✚ des ACD,
- ✚ des dossiers de surendettement,
- ✚ des demandes de mise sous protection,
- ✚ des dossiers de demandes de retraite,
- ✚ des demandes de MJAGBF,
- ✚ des demandes de RSA,
- ✚ des demandes de CMU-C ou ACS.

### **Les entretiens préalables à l'admission**

En 2019, nous avons réceptionnés 85 candidatures pour le service des baux glissants.

Ce qui représente autant de rendez-vous programmés dans nos locaux (nous consacrons environ 1h par entretien, sans compter le temps de vérification du dossier et son analyse).

Un premier contact téléphonique :

- ✚ avec le travailleur social prescripteur, permet de faire le point sur la situation du ménage,
- ✚ avec les demandeurs, qui permet d'expliquer, en amont, le but de l'entretien.

Ce temps d'échange primordial représente une partie très importante du temps de travail des travailleurs sociaux.

La rencontre avec les familles pour l'entretien d'admissibilité est un moment privilégié qui permet de présenter au candidat les modalités du bail glissant et son futur référent à GALA.

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

### **2.1 Vie du Service**

La fin d'année pour le service des baux glissants a été marquée par différents événements.

En effet, en octobre, le service a accueilli un nouveau cadre intermédiaire, Anne-Laure MARCHAL. Rapidement, elle s'est intéressée aux difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux dans leur pratique ainsi qu'à l'accompagnement des ménages, en vue de proposer des pistes d'amélioration. Cette embauche complémentaire a permis une répartition plus efficiente des services de GALA, et

ainsi apporter une disponibilité supplémentaire concernant le suivi des résidents, notamment pour assurer des rencontres plus régulières par un cadre lorsque la situation l'exigeait.

En novembre 2019, nous avons eu pour la première fois la présence de punaises de lit dans les locaux de GALA et plus précisément dans le bureau du service des baux glissants. Cet épisode n'a fait que conforter nos craintes quant à cette problématique grandissante. Le protocole mis en place pour lutter et se protéger des infestations de ces nuisibles est extrêmement exigeant et chronophage. Il constitue une source de stress non négligeable pour les usagers et les travailleurs sociaux, qui s'assurent quotidiennement du respect des gestes à adopter pour éviter des infestations.

Sa prise en compte, fait aujourd'hui partie intégrante du quotidien des professionnels. En effet, tout au long de l'année les travailleurs sociaux, avec le soutien du service technique et des entreprises spécialisées, ont été amenés à assister les ménages entrants ou déjà accompagnés, pour mettre en place les protocoles d'intervention et traiter correctement leur logement et leurs affaires.

Ce fléau nécessite un respect méticuleux du protocole mis en place par GALA notamment lors des visites à domicile ou lors des rendez-vous fixés à l'établissement.

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

Tout comme les autres services d'accompagnement en logement, les travailleurs sociaux du service des baux glissant intensifient leur temps de présence lors de l'installation du ménage dans son nouveau logement.

En effet, ils veillent à son intégration au sein de la cité afin de faciliter son adaptation dans son nouveau quartier et l'accompagnent pour trouver rapidement de nouveaux repères.

Ainsi, les travailleurs sociaux orientent les ménages, lorsque cela est possible, vers les services de proximités et d'accompagnements (services sociaux de secteurs, lieux de scolarisation, centres culturels etc.). Ce travail a également pour but d'externaliser l'accompagnement afin de favoriser l'émancipation des résidents.

Malheureusement, trop souvent les personnes accompagnées se voient refuser un soutien des différentes associations existantes et les assistantes sociales de secteurs n'acceptent pas toujours l'accompagnement des ménages évoquant la présence de GALA.

Notre travail, consiste alors dans ce contexte, de prendre le temps de rencontrer les différentes assistantes sociales de secteur pour expliquer notre mission qui ne doit en aucun cas se substituer aux dispositifs de droit commun.

L'enjeu ici est de participer à la création d'un réseau solide et de mettre en place des partenariats afin de répondre au mieux aux besoins de la personne accompagnée pour qu'elle bénéficie d'un soutien adapté à ses difficultés.

Pour ces raisons, les travailleurs sociaux des baux glissants qui devraient seulement effectuer un accompagnement lié au logement, sont souvent amenés à effectuer un accompagnement global, ce qui modifie leur façon de travailler et demande davantage d'interventions auprès du ménage accompagné.

Afin de travailler la socialisation et l'autonomie, il est également important de noter que GALA dispose d'un lieu d'accueil et d'une équipe d'animation participant à la mise en place d'activités d'ordre culturelles, culinaires, éducatives ou récréatives. Des séjours sont également organisés avec l'appui de VACAF.

Le planning des activités est envoyé aux résidents en chaque début de mois et ces derniers peuvent s'inscrire en participant à hauteur de 1 € pour les activités payantes. Le travailleur social encourage les personnes à participer à ces temps afin de leur permettre de sortir de leur isolement par le biais de nouvelles rencontres et ainsi vivre de nouvelles expériences.

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

Le dépôt de dossier de candidature est toujours réalisé par un travailleur social du département. La coordination de parcours débute à partir de ce moment.

En effet, les ménages susceptibles d'être éligibles au dispositif sont tous accompagnés par un travailleur social, qui peut éventuellement être amené à changer en fonction du futur lieu

d'emménagement. Le lien est toujours assuré avec le prescripteur, les travailleurs sociaux et les nouveaux partenaires le cas échéant.

Le parcours de l'usager, associé à chaque étape, est de ce fait toujours travaillé en concertation avec les différents acteurs sociaux participant à son accompagnement en s'assurant que sa parole et ses demandes soient toujours respectées. Le nombre d'intervention évoluera ainsi en fonction des besoins de l'usager.

Les logements de ce dispositif sont situés sur l'ensemble du département. Les travailleurs sociaux du service, s'appuient de ce fait sur les partenaires du secteur lorsque cela est possible, en vue de co-accompagner les usagers dans leur progression vers l'autonomie locative.

Concernant les personnes qui sont sous protection juridique (curatelle ou tutelle) ou qui ont sollicité les services du département (mesures MJAGBF, MASP etc.) pour être accompagnés dans leur parcours budgétaire, le parcours de l'usager est suivi en cohésion par les organismes tutélaires et par l'établissement. Chaque travailleur social ajuste son intervention dans le parcours de l'usager pour veiller à respecter les missions de chacun.

## **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. En effet, les travailleurs sociaux, la cadre intermédiaire et les salariés des services techniques et administratifs travaillent tous en étroite collaboration avec les différents bailleurs présents sur le département, les travailleurs sociaux de secteur et différentes structures externes. Les travailleurs sociaux participent régulièrement à des réunions de synthèse avec divers partenaires : travailleurs sociaux du département, des CCAS, organismes tutélaires, mairies, missions locales etc.

Par ailleurs, l'établissement organise régulièrement des temps de rencontre appelés « petits dèj partenaires », permettant la rencontre entre professionnels et la découverte des services et actions réalisées. Ils participent également aux temps de rencontre du même type dans les autres structures.

Développer un travail de réseau de qualité nécessite le respect de la compétence de chaque partenaire et l'estime réciproque de sa pratique. Afin de rendre ce travail efficient, il a été important de se rencontrer, déterminer sa pratique et de l'explicitier, d'entendre celle de l'autre pour travailler en cohérence et dans une même visée afin de proposer des orientations au plus proche des besoins et du projet du public.

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

Le service des baux glissants de GALA n'a pas l'exigence à faire appliquer 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, l'établissement n'a pas l'obligation des évaluations et des différents outils de la loi 2002-2. Cependant, l'ARSEA a la volonté d'appliquer la loi 2002-2 par soucis de travailler la qualité de service. 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, missionné en 2016 pour mettre en œuvre l'évaluation externe de l'ensemble des services de GALA. Nous avons ainsi procédé à une remise à plat du plan d'actions d'amélioration continue pour repartir sur de nouvelles bases pour les 4 années à venir avant la prochaine évaluation interne.

En parallèle, nous allons mettre en place un COPIL Qualité qui a pour mission de suivre l'évolution de notre dynamique d'amélioration de la qualité et de la faire vivre. Il permettra notamment de voir évoluer le plan d'action avec les axes d'amélioration repérés par le recueil des événements indésirables par exemple. Pour constituer ce COPIL, seront associés des salariés de l'établissement, des salariés de la direction générale de l'ARSEA, un représentant du Conseil d'Administration de l'association et des membres du Conseil de la Vie sociale.

## 4. CONCLUSION

La durée de prise en charge par le service des baux glissants tend à se prolonger au fil des années. En effet, la situation financière des personnes accompagnées devient de plus en plus dégradée lors de l'entrée dans le dispositif et de ce fait le temps de stabilisation est plus long.

Ce constat a amené l'équipe à repenser le traitement des candidatures.

En effet, pour 2020, l'objectif des travailleurs sociaux et du cadre intermédiaire du service sera d'approfondir et de travailler en amont plus précisément les questions liées aux difficultés budgétaires et d'accompagner les ménages dans leurs représentations qui sont souvent erronées et éloignées de la réalité.

Il s'agira de demander davantage d'éléments et de justificatifs aux prescripteurs et au ménage dans le but de mieux cerner leurs difficultés afin de permettre au ménage de saisir avant son entrée dans le dispositif, les enjeux liés à son futur accompagnement.

Des objectifs lui seront fixés afin de rendre les usagers davantage acteurs de leur parcours et de nous permettre d'évaluer leur capacité à tenir leurs engagements.

Toujours dans un souci de viser un accompagnement de qualité, l'équipe projette également de retravailler certains outils comme le projet personnalisé. Il semble important d'amener les personnes à devenir responsables, conscients de leur environnement, et capables d'y interagir et surtout d'être en capacité de prioriser leurs dépenses pour se préparer à assumer au plus vite une autonomie locative durable.

En parallèle, l'équipe prévoit également de proposer des temps de rencontres et des réunions d'information plus régulières auprès de diverses associations et UTAMS afin de faire connaître le dispositif des baux glissants ou de préciser nos missions pour encourager de nouvelles demandes de candidatures.

Nous avons également prévu de rencontrer certains bailleurs concernant les difficultés que nous rencontrons certaines fois au glissement du bail. Certains ne donnent pas suite à notre demande car le taux d'effort des ménages a augmenté en raison d'une situation personnelle complexe alors qu'ils respectent leurs engagements vis-à-vis de GALA et sont de bons locataires. Pour d'autres, c'est l'attente d'une enquête faite par un travailleur social en interne qui tarde et entraîne un allongement inutile de l'accompagnement.

# TEMPOREO

## 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le dispositif TEMPOREO est une alternative à l'expulsion locative. Il est uniquement proposé par le bailleur OPUS 67, aux ménages de son parc locatif en procédure d'expulsion pour des impayés de loyer et n'ayant pas déposé de dossier de surendettement.

Le bailleur propose aux familles une rencontre avec un travailleur social de notre établissement afin d'établir un bilan diagnostic de la situation pour évaluer la pertinence de l'orientation vers ce dispositif et s'assurer que le ménage adhère à un accompagnement. Ce bilan est présenté au Comité de Suivi du Dispositif Expérimental (CSDE) qui décidera de l'entrée ou non du ménage dans un logement TEMPOREO.

Il s'agit de proposer aux familles un nouveau logement (moins cher et plus adapté à la situation), toujours dans le patrimoine d'OPUS, pour une durée temporaire, et de bénéficier d'un Accompagnement Social Lié au Logement. Durant cet accompagnement, le ménage est soutenu et conseillé pour rétablir sa situation globale, notamment pour retravailler la situation budgétaire, la mise en place de plans d'apurement des différentes dettes (principalement pour la dette de loyer), pour effectuer les démarches administratives afin d'ouvrir ses droits, pour solliciter les aides financières, etc.

Pour apurer une partie de la dette locative, plusieurs actions sont menées :

- ✚ OPUS 67 renonce à 10% de la dette locative,
- ✚ un rappel CAF est sollicité concernant les mois suspendus,
- ✚ le Conseil Départemental est sollicité dans le cadre du FSL maintien.

Cette première partie de l'accompagnement a une durée moyenne de 18 à 24 mois.

Lorsque la situation générale est assainie et stabilisée, l'accompagnement s'oriente vers un relogement dans le cadre d'un bail glissant. Le bailleur OPUS 67 proposera un logement adapté à la situation du ménage et, dans la mesure du possible, dans le secteur géographique souhaité.

### 1.1 Public et conditions d'accès

Les personnes ou familles pouvant bénéficier de ce dispositif doivent :

- ✚ relever du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD),

- ✚ se trouver en situation d'expulsion locative auprès d'OPUS 67,
- ✚ témoigner d'une réelle volonté d'adhérer à l'accompagnement proposé.

Pour certaines, s'ajoutent aux difficultés financières, des problématiques d'ordre comportemental (troubles de voisinage, menaces, actes de violence, etc...) que nous sommes également amenés à aborder.

Les bilans diagnostics, effectués en début d'accompagnement par le travailleur social de GALA, sont présentés lors des CSDE pour apporter les éléments permettant de statuer sur l'entrée ou non du ménage repéré par OPUS 67.

Ce comité se compose de :

- ✚ l'OPH du Bas-Rhin OPUS 67,
- ✚ l'association ARSEA-GALA,
- ✚ la commune de Schweighouse-sur-Moder,
- ✚ les FSL du Conseil Départemental du Bas-Rhin et de l'Eurométropole de Strasbourg,
- ✚ la DDDCS,
- ✚ la CAF du Bas-Rhin,
- ✚ la Banque de France,

Ce Comité se réunit :

- ✚ **en séance plénière** (au moins trois fois par an) dans le but de débattre des problématiques se posant dans la gestion générale du dispositif et des évolutions à lui apporter pour en améliorer l'organisation et le fonctionnement,
- ✚ **en séance « classique »**, (tous les deux mois) pour la présentation et l'étude des dossiers susceptibles de bénéficier du dispositif et faire le point des dossiers en cours.

## 1.2 La Phase de Bilan Diagnostic

Le CSDE s'est réuni 23 fois depuis la création du dispositif et notamment à 3 reprises en 2019. Il s'agit d'une année charnière pour le bailleur OPUS 67 qui a vu son organisation remaniée en raison d'une fusion avec un autre bailleur : la SIBAR.

### Ménages s'étant vu proposer un bilan diagnostic, suite au repérage effectué par OPUS 67

MENAGES	2018		2019	
	Nombre	<i>Dont nombre de ménages dont le chef de famille est une femme</i>	Nombre	<i>Dont nombre de ménages dont le chef de famille est une femme</i>
Ménages admis dans le dispositif et entrés dans le logement TEMPOREO	1		2	1
Ménages admis dans le dispositif mais pas entrés dans le logement TEMPOREO	4	3	0	
<i>Dont déconseillé par l'AS secteur</i>				
<i>Dont refus du logement lors de la visite</i>				
<i>Dont attente visite de logement</i>	4	3		
Ménages non admis dans le dispositif	5	2	16	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>1</b>

Sur les 18 familles rencontrées, seules deux familles sont entrées dans le dispositif. La première avait fait l'objet d'un bilan diagnostic en 2018 et était en attente d'une proposition de logement fin 2018. La seconde famille a bénéficié d'un diagnostic et a été relogée deux mois plus tard. Cette différence importante dans les délais de relogement s'explique par la disponibilité des logements demandés : la première famille nécessitait un relogement au sein d'un T5 dans un secteur restreint alors que la seconde pouvait être relogée dans un logement de type T1, ce qui a donc été plus aisé pour le bailleur.

En 2019, ce sont 89 % des bilans diagnostic qui ont fait l'objet d'un refus de la famille ou du CSDE. L'intérêt de ces rencontres pour effectuer le bilan reste toutefois pertinent, car même si les ménages ne rentrent pas dans le dispositif, il y a un bénéfice important pour certains qui contribue à ce qu'ils prennent conscience de la situation préoccupante dans laquelle ils se trouvent.

Ces rencontres ont permis à certains :

- ✚ de rechercher une solution par leurs propres moyens et quitter d'eux-mêmes le logement qu'ils occupaient afin de sortir de cette situation d'expulsion locative compliquée, ce qui a été le cas d'une famille,
- ✚ de reprendre contact avec le bailleur en réglant tout ou une partie de la créance afin de se maintenir dans le logement. Suite à la réception de la proposition de rencontre, deux familles ont ainsi réglé leur dette locative. Pour d'autres, la rencontre a permis de conseiller la mise en place d'un plan d'apurement notamment lorsque le maintien dans le logement était souhaité,
- ✚ d'accepter d'envisager les orientations vers les partenaires institutionnels existants pour certains qui voulaient garder leur logement.

#### Motif de la « non-admission » dans le dispositif suite au bilan

MOTIFS	NOMBRE	
	2018	2019
Non adhésion de la personne	1	5
Pas de contact	3	2
A déménagé	0	1
Ne souhaite pas déménager	1	6
Dépôt d'un dossier de surendettement	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>16</b>

Sur les 16 refus, 6 familles ne souhaitaient pas déménager, ceci pouvant être mis en lien direct avec l'étape de la procédure car toutes étaient en phase d'assignation au moment du bilan. Quatre d'entre elles avaient alors contracté une dette locative inférieure à 3500 € et pensaient donc trouver une issue à leur situation tout en se maintenant dans leur logement.

Cinq familles n'ont pas adhéré à l'accompagnement. Parmi elles, 2 familles avaient déjà été retenues en 2018 et étaient en attente de relogement. L'une d'entre elles, bien que soutenue par un curateur, n'a pas été en mesure de respecter ses engagements, la seconde a refusé le logement qui lui a été proposé. Elles sont donc sorties du dispositif. La famille qui a choisi de déménager fait également partie des familles rencontrées en 2018.

Concernant les 2 familles qui n'ont pas pris contact, ce sont celles qui ont soldé leur créance avant la rencontre, ce qui constitue une issue positive dans le cadre de la phase de bilan malgré le refus dont elles ont fait l'objet lors de la commission.

## Montant de la dette locative au moment du bilan diagnostic

DETTE (en €)	NOMBRE	
	2018	2019
0 – 2000	0	0
2000 – 4000	3	8
4000 – 6000	5	8
+ 6000	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>18</b>

On évoque ici la question de la dette au moment de l'orientation faite par le bailleur social. Le montant est en effet assez élevé car il correspond :

- ✚ au loyer qui n'est plus versé au bailleur depuis plusieurs mois,
- ✚ à des rappels de charges annuels plus ou moins importants,
- ✚ à des aides au logement de la CAF qui sont potentiellement suspendues.

Il arrive qu'une dette complémentaire s'ajoute suite à l'état des lieux de sortie de l'ancien logement, liée à l'état de l'appartement lors de sa restitution, qui n'est pas complètement compensée par le dépôt de garantie qui avait été déposé à la signature du bail.

### 1.3 Accompagnement après bilan et avant relogement

Courant 2017 et en accord avec le CSDE, le travail d'accompagnement en amont du relogement est devenu une phase à part entière. C'est une étape importante dans l'accompagnement des familles ayant obtenu un accord pour le dispositif TEMPOREO et qui ne se sont pas encore vues proposer un logement temporaire.

En 2019, cet accompagnement concerne 7 familles, 4 ayant fait l'objet d'un bilan diagnostic en 2018. Parmi elles :

- ✚ 3 n'ont pas été en mesure de respecter les objectifs fixés et n'ont plus adhéré à l'accompagnement proposé. Elles sont donc sorties du dispositif de manière prématurée : leur dossier ayant été revu en CSDE en juin 2019 et fait l'objet d'un rejet,
- ✚ une famille a choisi de quitter le logement occupé en déposant un préavis alors que l'accompagnement pré-relogement venait d'aboutir à une proposition,
- ✚ une famille a refusé le logement qui lui était proposé et est donc sortie du dispositif,
- ✚ 2 se sont vues proposer un relogement courant 2019.

Malgré les différentes trajectoires de ces familles, il apparaît que cette période constitue une période charnière durant laquelle il est nécessaire de débiter un suivi.

Celui-ci revêt plusieurs objectifs, à savoir :

- ✚ apprendre à connaître la famille et tisser une relation de confiance qui sera mise à profit tout au long de l'accompagnement à venir après attribution,
- ✚ démarrer le plus tôt possible le travail d'accompagnement budgétaire en approfondissant les éléments recueillis dans le cadre du bilan, en proposant des actions, des orientations visant à résoudre certaines difficultés repérées. Il s'agit d'un axe d'évaluation de la mobilisation des familles qui a pu donner lieu au refus de familles avant le relogement comme évoqué plus haut,
- ✚ développer la relation partenariale initiée dans le cadre du bilan afin de clarifier les interventions de chacun et ainsi valoriser les accompagnements déjà en place et le cas échéant orienter la famille vers les structures existantes.

Par ailleurs et tout au long de cette étape, les familles connaissent des phases d'inquiétude voire d'insécurité en lien avec les changements à venir. D'où l'importance de la mise en œuvre de cette phase car elle concourt à rassurer les familles en les préparant au mieux aux différentes étapes qui les attendent.

### Quelques aspects du travail lors de la phase de bilan diagnostic et en amont du relogement

	TOTAL
<b>Visites à domicile programmées</b>	
- concrétisées	15
- annulées par le TS	3
- annulées par l'utilisateur	3
- absence de l'utilisateur	2
- accompagnement aux démarches	7
<b>Rendez-vous au bureau programmés</b>	
- concrétisés	7
- annulés par le TS	0
- annulés par l'utilisateur	0
- absence de l'utilisateur	0
<b>Contacts téléphoniques à l'utilisateur</b>	
- concrétisés	43
- message laissé	40
- infructueux	0
<b>Appels téléphoniques de l'utilisateur</b>	
- contact directs avec le TS	4
- message laissé	19
<b>Contacts partenaires</b>	
Partenaires sociaux :	
Appels passés	30
Appels reçus	13
Curateurs :	
Appels passés	11
Appels reçus	8
Bailleur :	
Appels passés	9
Appels reçus	4

Dans le cadre des bilans diagnostic en 2019, les familles sont systématiquement contactées par courrier mais également par téléphone afin de confirmer le rendez-vous. Cela a permis d'améliorer la concrétisation des rendez-vous en fonction des contraintes professionnelles ou personnelles des ménages rencontrés.

Durant la phase de diagnostic, les contacts avec les partenaires sociaux et les curateurs sont conséquents. Ils sont indispensables à l'établissement d'un bilan éclairé et concourent à affiner l'analyse des situations des familles rencontrées.

Pour 2019, les rendez-vous pris au bureau concernent plus particulièrement une famille qui vit au sein de l'EMS avec laquelle le travail d'accompagnement pré-relogement a été très régulier.

**Durant l'année 2019, nous pouvons donc mettre en avant un nombre de 19 ménages accompagnés durant l'année :**

- ✚ 7 étaient accompagnés dans le cadre d'un ASLL avant l'entrée en logement pour assainir la situation et limiter les difficultés à l'entrée,
- ✚ 12 étaient accompagnés dans un logement, soit dans la première phase, soit en bail glissant.

## 1.4 La phase d'accompagnement suite au logement

En 2019, 12 familles ont été accompagnées dans un logement TEMPOREO : 10 familles hors Eurométropole et 2 en périphérie de Strasbourg.

Parmi ces familles :

- ✚ 2 ont accédé à un logement dans le cadre du dispositif TEMPOREO en 2019,
- ✚ 7 sont entrées avant 2019 et occupent toujours le logement temporaire. Pour l'une d'entre elles une retranscription du bail avec OPUS 67 se fera en 2020 car elle souhaite rester dans l'appartement,
- ✚ 2 sont passées dans la deuxième phase et occupent leur logement définitif dans le cadre d'un bail glissant,
- ✚ 1 est sortie du dispositif par voie d'expulsion en février 2019. Aucun accompagnement n'a pu être mis en place dès l'entrée car elle n'a jamais donné suite aux rendez-vous, appels téléphoniques et convocations de la Direction.

Ces cinq années mises à profit permettent aujourd'hui à ces personnes de redevenir progressivement locataires d'OPUS. Le travail mené avec elles permet de regagner confiance et assurance dans leur statut de locataire en leur ayant évité d'aller au terme de leur procédure d'expulsion.

Par ailleurs, le passage par TEMPOREO a évité l'implication des travailleurs sociaux de secteur lorsque les familles n'étaient pas déjà accompagnées par eux et la sollicitation des autres dispositifs existants régulièrement engorgés (CCAPEX, DALO, ACD...)

### Composition familiale des ménages ayant bénéficié d'un logement TEMPOREO

MENAGES	2018		2019	
	EMS	Hors EMS	EMS	Hors EMS
<b>Ménages sans enfant</b>	0	1	1	0
<i>Hommes</i>	0	0	1	0
<i>Femmes</i>	0	1	0	0
<b>Ménages avec enfants</b>	0	0	0	1
<i>Hommes</i>	0	0	0	0
<i>Femmes</i>	0	0	0	1
<i>Couples</i>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Deux familles ont bénéficié d'un logement temporaire en 2019. Toutes deux ont été relogées sur le secteur demandé.

Sur l'EMS, un homme seul est resté au sein de sa ville d'origine, ce qui a considérablement simplifié son intégration avec un maintien des habitudes quotidiennes et une connaissance des structures locales.

Hors EMS, la famille avec enfants a changé de village et a ainsi changé ses enfants d'école, ce qui a été plus délicat à gérer d'autant plus que son logement s'est concrétisé durant l'été.

## Type de ressources des ménages entrés en 2019

RESSOURCES	NOMBRE DE MENAGES	
	2018	2019
RSA	0	2
Prestations familiales	0	1
Allocations chômage	0	0
<i>Dont ARE</i>	0	0
<i>Dont ASS</i>	0	0
Salaires	0	1
Pension d'invalidité	0	0
Retraite	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Si l'un des ménages dispose exclusivement du RSA socle, le second cumule des ressources issues du travail, des prestations familiales et du RSA activité, ce qui explique les 4 types de ressources indiquées ci-dessus.

## Stade de la procédure d'expulsion

STADE	NOMBRE DE MENAGES	
	2018	2019
Assignment		
Commandement de payer		
Commandement de quitter les lieux	1	
Concours Force Publique		2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Le stade de la procédure d'expulsion était déjà très avancé au moment du bilan diagnostic puisque les deux familles allaient ou venaient de se voir notifier un accord du concours de la force publique au moment du bilan diagnostic. Cette proposition de relogement transitoire est donc perçue comme une dernière chance avant l'expulsion.

## Comparatif de la dette globale des ménages au démarrage du dispositif et après 5 ans d'existence

	DETTE	
	<i>A l'origine</i>	<i>Au 31/12/19</i>
Ensemble des ménages accompagnés en 2019	96 856,51	26 941,43
Ménages entrés en 2014 / 2015	40 770,56	6 424,41
Ménages entrés en 2016 / 2017	36 729,46	7 213,96
Ménages entrés en 2017 / 2018	19 356,49	13 303,06

TEMPOREO a fait l'objet de plusieurs discussions et négociations afin de soutenir au mieux les personnes qui ont adhéré au dispositif et accepté de quitter leur logement tout en apurant leur ancienne dette locative. Ces négociations sont les suivantes :

- ✚ OPUS 67 : le bailleur accorde une réduction de 10 % du montant de la dette locative due par le ménage,
- ✚ FSL : les critères d'octroi des aides du FSL sont spécifiques au dispositif TEMPOREO. Ainsi, le dossier est étudié en dehors des critères habituels. La prise en charge de la dette locative de l'ancien logement peut aller jusqu'à 3500 €. De plus, sont également sollicités le dépôt de garantie ainsi que le cautionnement pour le logement temporaire. A noter que le FSL ne prend pas en compte les frais de remise en état facturés par le bailleur pour l'ancien logement,
- ✚ CAF : la signature « d'un protocole d'adhésion TEMPOREO et de prévention de l'expulsion » avant l'état des lieux de sortie permet d'obtenir un rappel des aides au logement qui viendra réduire le montant de la créance.

Le passage par TEMPOREO concourt donc à réduire considérablement la dette de loyer que les ménages avaient constituée.

Au total, entre leur entrée au sein du dispositif et le 31 décembre 2019, ce sont donc 69 915,08 € qui ont été remboursés. Cette somme correspond :

- ✚ au paiement du plan d'apurement signé par les familles avec OPUS,
- ✚ au recours aux différents dispositifs évoqués ci-dessus. Ainsi, le FSL a notamment permis la diminution des dettes des familles à hauteur de 31 016,50 €.

#### Evolution des dettes des ménages du dispositif

EVOLUTION DE LA DETTE	NOMBRE DE MENAGES
Dette soldée	3
Dette diminuée de plus de 60 %	6
Dette diminuée de plus de 40 %	0
Dette diminuée de plus de 20 %	0
Dette diminuée de plus de 10 %	2
Dette non diminuée	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

La majeure partie des familles a vu sa dette fortement diminuer puisque 3 familles ont soldé leur créance alors que 6 autres l'ont vue diminuer de plus de 60 %. Ce qui correspond à 9 familles sur 12 au total. En comparaison, fin 2018 ce sont 7 familles sur 10 qui avaient diminué de plus de 60 % ou soldé leur dette. Ce qui prouve les efforts et la régularité des ménages accompagnés.

Il convient de préciser que deux familles pour lesquelles la dette a diminué de 10% ou plus sont entrées dans le dispositif courant 2019 et n'ont pas encore obtenu l'accord du FSL au 31 décembre 2019.

Pour la dernière, étant donné que nous n'avons jamais eu de contacts après son entrée dans les lieux, la dette d'OPUS n'a subi aucune diminution. Le passage de cette dame dans le dispositif a encore plus creusé son endettement général car c'est GALA qui est aujourd'hui bénéficiaire d'une créance qui englobe les loyers non payés, les charges et les factures. Dans le cadre de notre partenariat, OPUS ne nous a pas facturé les frais d'huissier et d'expulsion.

## Quelques aspects du travail lors de la phase d'accompagnement en logement

	TOTAL
<b>Visites à domicile programmées</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- concrétisées</li><li>- annulées par le TS</li><li>- annulées par l'utilisateur</li><li>- absence de l'utilisateur</li></ul>	79 12 22 2
<b>Rendez-vous au bureau programmés</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- concrétisés</li><li>- annulés par le TS</li><li>- annulés par l'utilisateur</li><li>- absence de l'utilisateur</li></ul>	3 0 0 4
<b>Contacts téléphoniques à l'utilisateur</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- concrétisés</li><li>- message laissé</li><li>- infructueux</li></ul>	56 0 78
<b>Appels téléphoniques de l'utilisateur</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- contact directs avec le TS</li><li>- message laissé</li></ul>	18 58

Le travail mené durant cette étape consiste en la mise en situation réelle de locataire de l'occupant avec un travail d'accompagnement sensiblement identique à celui du service des baux glissants. Il consiste en l'apprentissage des droits et devoirs du locataire en lien avec la problématique budgétaire antérieurement rencontrée par la famille dans le cadre de son parcours avec OPUS et le suivi budgétaire constitue une part importante.

A cela s'ajoute la négociation et le suivi du plan d'apurement de la dette de l'ancien logement auprès d'OPUS en accord avec la famille, le bailleur et en cohérence avec le budget familial.

Le début de l'accompagnement est également rythmé par l'ensemble des démarches inhérentes à la sortie de l'ancien logement. Le délai laissé à la famille pour déménager est relativement court afin d'éviter un double loyer et ainsi l'augmentation de la créance locative.

Les logements TEMPOREO sont principalement situés hors EMS et principalement sur le secteur de Schweighouse, Haguenau, Soufflenheim et plus récemment Drusenheim. La majeure partie des rencontres se font à domicile pour permettre d'évaluer l'occupation du logement et proposer des conseils en cas de besoin. Ainsi, en 2019 ce sont 79 rencontres qui ont été concrétisées à domicile contre 3 rendez-vous au bureau.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

Le service TEMPOREO a été pérennisé durant le 1<sup>er</sup> semestre 2018 lors de la commission plénière du 25 juin 2018 grâce à un cofinancement DDDCS- FSL du Conseil Départemental du Bas-Rhin.

Le service a une nouvelle fois connu des perturbations de fonctionnement début 2019 en raison de l'absence de programmation de Comité de suivi du dispositif jusqu'en juin 2019. En effet, le bailleur OPUS 67 s'est concentré sur sa réorganisation interne durant cette période. Les dossiers en vue de

bilans diagnostic transmis entre décembre 2018 et avril 2019 n'ont donc été étudiés que lors de cette 1<sup>ère</sup> commission de juin 2019.

## **2.2 Travail avec les familles**

Le travail réalisé avec les familles dans ce dispositif est quotidien. En effet, l'accompagnement concernant la parentalité, l'ouverture et/ou l'ajustement des droits parentaux, l'orientation des enfants en rupture/échec ou non scolarisés font partie intégrante des axes travaillés de manière effective ou dans le cadre d'orientations vers les services compétents en la matière.

Les ménages recensés dans le dispositif en phase diagnostic ou en logement sont accompagnés dans leur globalité, et les démarches sont pensées pour tous.

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

Les ménages, une fois relogés dans le premier logement temporaire, peinent parfois à intégrer réellement le quartier. Ils ne connaissent pas forcément le territoire, les établissements scolaires, le réseau médico-social et les commerces aux alentours. Par ailleurs, le caractère « transitoire » de cette occupation n'encourage pas les ménages à découvrir leur nouvel environnement. Cependant, cette difficulté n'est pas recensée auprès de tous les ménages accompagnés. En effet certains d'entre eux ont réellement trouvé refuge dans le logement transitoire, se sentent très bien dans le quartier et ne veulent plus en changer in fine.

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

Les ménages sont fréquemment connus des services sociaux de secteur. Nous travaillons donc conjointement avec les travailleurs sociaux en vue d'encourager le parcours de l'usager.

En cas de besoin le travail d'accompagnement est mené conjointement avec les porteurs de mesure d'accompagnement (MJAGBF) et de protection (Curatelle) en vue de pouvoir centrer l'usager au cœur du travail. En effet, certains ménages sont accompagnés ou sous protection d'organismes tutélaires, et nous travaillons quotidiennement avec ces professionnels.

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

L'action TEMPOREO étant menée en partenariat étroit avec le bailleur qui est porteur du projet, nous échangeons très régulièrement avec lui afin d'assurer un suivi efficace de la régularité des paiements de loyers pour GALA et des plans d'apurement de la dette locative d'OPUS.

Par ailleurs, nous travaillons avec les acteurs locaux de secteur (CMS, CCAS, associations, épicerie sociale etc). L'action de GALA s'articule principalement autour du logement, cela dit nous encourageons les usagers à maintenir le lien avec les travailleurs sociaux de secteur en vue d'accompagner globalement les usagers dans leur insertion.

## **2.6 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation**

Depuis l'émergence du projet jusqu'à ce jour, cette action fait partie intégrante du domaine de l'innovation, tant par sa spécificité que par sa nouveauté. TEMPOREO a d'ailleurs été cité dans la nouvelle charte de prévention des expulsions locatives comme une action concrète et efficace dans notre département. Plutôt que de laisser les procédures d'expulsions arriver à leur terme sans solution acceptable pour la famille, les deux partenaires proposent une alternative durable et confortable, tant pour le bailleur que pour le locataire en situation d'expulsion.

Cette expérimentation, pérennisée en 2018 dans le Bas-Rhin, fait l'objet de nombreuses sollicitations des autres bailleurs, de l'AREAL, de la DIHAL pour envisager ce type d'alternative à l'expulsion à plus haute échelle.

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

Le service TEMPOREO 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. Il n'a donc 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 a comme principe de tout 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.

Depuis 2018, nous avons procédé à une remise à plat du plan d'actions d'amélioration continue pour repartir sur de nouvelles bases pour les 4 années à venir avant la prochaine évaluation interne. En parallèle, nous allons mettre en place un COPIL Qualité qui aura pour mission de suivre l'évolution de notre dynamique d'amélioration de la qualité et de la faire vivre.

Il permettra notamment de voir évoluer le plan d'action avec les axes d'amélioration repérés par le recueil des événements indésirables par exemple. Pour constituer ce COPIL, seront associés des salariés de l'établissement, des salariés de la direction générale de l'ARSEA, un représentant du Conseil d'Administration de l'association et des membres du Conseil de la Vie Sociale. Nos financeurs pourront également être associés s'ils le souhaitent.

### 4. CONCLUSION

Le dispositif TEMPOREO s'inscrit pleinement dans la lutte contre les expulsions locatives puisqu'il permet à des ménages en procédure d'expulsion de se maintenir dans un logement temporaire moins onéreux avec pour finalité de réintégrer un logement définitif chez le bailleur à l'issue de l'accompagnement.

La famille s'en trouve responsabilisée puisqu'elle assume le paiement de ses charges locatives courantes, tout en maintenant une partie du règlement de la dette locative auprès du bailleur. A ce jour, certaines familles ont déjà regagné ce statut et deux familles supplémentaires devraient faire de même. De plus, force est de constater que les dettes initialement créées par les locataires ont fortement diminué et que les ménages sont devenus plus responsables et acteurs du redressement de leur situation.

Pour 2020, l'ouverture vers d'autres bailleurs sociaux constitue une perspective d'avenir pour TEMPOREO.



## Hébergement Temporaire CUS

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

#### 1.1. Objectif

L'hébergement temporaire de la CUS 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'hôpital ou de cure. Les personnes intégrant l'HTCUS doivent avoir un projet bien précis et réalisable dans les 6 mois car comme pour l'HTM, la prise en charge de l'HTCUS ne peut excéder 6 mois.

Les logements sont de petits studios individuels où chacun peut avoir sa tranquillité et son intimité.

#### 1.2. Critères d'admission

Pour entrer à l'HT CUS, 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.

La durée maximale d'occupation ne peut en aucun cas excéder 6 mois.

#### 1.4. Participation financière

En HT CUS, les personnes règlent 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 CUS, qui est moindre que le coût réel d'un logement, alors l'accès à un autre dispositif de GALA est remis en cause.

La participation est calculée en fonction des ressources des personnes et varie entre 3 € par jour pour des ressources mensuelles inférieures à 500 €, 4 € pour des ressources mensuelles comprises entre 501 et 699 € et 6 € pour les personnes percevant au-delà de 700 € 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.

#### 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	2019
<i>Homme seul</i>	13
<i>Femme seule</i>	5
<i>Femme avec enfant</i>	1
<i>Homme avec enfant</i>	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Sur l'année 2019, il y a eu 20 nouveaux ménages en HTCUS. Nous observons une légère diminution par rapport à l'année 2018. Les hommes seuls sont toujours les principaux bénéficiaires du dispositif (65%), chiffre en baisse par rapport à 2018. En revanche, la part de fréquentation des femmes seules est en augmentation : 4% en 2018 contre 25% en 2019. Nous remarquons l'apparition d'un nouveau public ; homme avec enfant et une légère baisse de la part de femme avec enfant : 7% en 2018 contre 4% en 2019.

## Composition des ménages hébergés

	2018	2019
<b>Ménages</b>	<b>41</b>	<b>30</b>
Hommes	33	23
Femmes	10	7
Enfants hébergés	2	4
Enfants en droit d'hébergement / visite	3	3
<b>Personnes</b>	<b>48</b>	<b>37</b>

Ménages	Nombre
<b>Ménages sans enfant</b>	<b>26</b>
<i>Hommes seuls</i>	22
<i>Femmes seules</i>	4
<b>Ménages avec enfants</b>	<b>4</b>
<i>Hommes seuls avec enfants</i>	1
<i>Femmes seules avec enfants</i>	3
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Nous accusons une petite baisse du taux d'occupation des logements entre 2018 et 2019. Nous pouvons expliquer cela en raison d'une infestation de punaises de lit et de la mise en place de plusieurs traitements entre août 2019 et février 2020. Les trois quarts des logements étaient touchés et durant cette période nous n'avons pas pu procéder à de nouvelles entrées. En 2019, il n'y a pas eu de couple avec ou sans enfant hébergé en HTCUS.

## Origines des 30 ménages hébergés en 2019

HEBERGEMENT	Nombre
<i>Sans domicile fixe</i>	<b>11</b>
<i>Hébergement provisoire</i>	<b>15</b>
Maison d'arrêt	2
CHRS	4
Amis	3
Famille	3
Hôtel	2
Postcure	1

<b>Situation locative difficile</b>	<b>2</b>
Logement privé	2
<b>Sortie d'un service « logement accompagné » de GALA suite à une rupture de couple</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

En 2019, les ratios liés à l'origine des ménages orientés sont sensiblement les mêmes qu'en 2018. Le dispositif est une solution temporaire pour les ménages sans domicile fixe ou en hébergement provisoire. Il leur permet de stabiliser leur situation pour quelque temps et de se mobiliser pour trouver un hébergement ou un logement pérenne.

### Situation socioprofessionnelle des personnes à l'entrée

RESSOURCES	NOMBRE
<b>En situation d'emploi</b>	<b>13</b>
CDD / CDI	6
Intérim	7
<b>Sans situation d'emploi</b>	<b>15</b>
Assedic	4
Retraite	1
RSA	10
<b>Sans ressources</b>	<b>2</b>
Sans activité	2
<b>TOTAL</b>	

Le service accueille des profils socioprofessionnels variés. Cependant, la proportion de personnes en activité est inférieure par rapport à 2018. Le nombre de personnes en CDI/CDD est en nette baisse et le profil de retraité apparaît.

Le dispositif n'a pas vocation à accueillir des personnes sans ressources. En effet, il est difficile pour l'établissement d'accompagner des personnes qui ne sont pas en mesure de régler la participation financière liée à la prise en charge car les perspectives de sortie en sont réduites. Selon les situations, des aides caritatives peuvent être mobilisées pour pallier ce manque en début d'accompagnement mais cette situation ne doit pas durer dans le temps. En général, les personnes sans ressources sont intégrées car elles ont des perspectives de revenus, souvent suite à une rupture et une ouverture de droits à mettre en place.

## Problématiques et difficultés de la population hébergée

Problématique	Nombre
1 <sup>er</sup> logement	4
Consolidation des acquis	1
Démarches de soins	7
Dépendances	2
Difficultés de gestion	8
Divorce – séparation	2
Endettement	2
Expulsion	3
Faibles ressources	1
Incarcération	2
Logement trop cher	2
Problèmes de santé	4
Recherche d'emploi	2
Rupture familiale	1
SDF	21

Nous remarquons l'augmentation du nombre de thématiques liées aux problématiques et difficultés de la population. La catégorie « violence » a disparu, le « risque d'expulsion » est devenu « expulsion » et 7 thématiques sont apparues « dépendances », « difficultés de gestion », « endettement », « faibles ressources », « logement trop cher », « problèmes de santé », « recherche d'emploi ». Nous constatons que pour la majorité, les nouvelles thématiques concernent le budget et les ressources. Les personnes accueillies en HTCUS en 2019 restent majoritairement représentées par le public SDF. Ces demandes émanent de candidatures positionnées en 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> rang des Commissions d'Accès au Logement pour les logements d'insertion et pour lesquelles il n'y avait pas de logement disponible. Nous leur avons proposé un hébergement en attendant qu'un logement d'insertion se libère.

## Age des adultes hébergés

Age	Nombre
Moins de 25 ans	5
Entre 26 et 30 ans	3
Entre 31 et 35 ans	4
Entre 36 et 40 ans	1
Entre 41 et 50 ans	9
Plus de 50 ans	8
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Le nombre de jeunes de moins de 25 ans a stagné depuis 2018. En revanche, le nombre de personnes de plus de 41 ans a nettement diminué entre 2019 et 2018 bien qu'il représente toujours plus de la moitié des effectifs.

#### Structures ayant orienté les ménages accompagnés en 2019

STRUCTURES REFERENTES	NOMBRE DE MENAGES
Associations partenaires	18
GALA	12
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

#### Situations socioprofessionnelles des ménages sortis en 2019

RESSOURCES	NOMBRE
Pôle Emploi	4
CDD / CDI / intérim	11
Sans activité	1
Retraite	1
RSA	11
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

La tendance concernant les situations socioprofessionnelles des ménages est relativement stable par rapport à 2018. Nous remarquons tout de même une légère augmentation pour les bénéficiaires du RSA et à nouveau l'apparition du profil « retraite » dans les effectifs.

SORTIES	NOMBRE
Relogement en direct	10
Entrée en logement d'insertion ou ACT ou BG	8
Retour en famille	1
Inconnue ( <i>rupture de contrat</i> )	8
Hôpital	1
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

En comparaison avec l'année 2018, les chiffres restent relativement stables. Les catégories « CHRS », « amis » et « décès » ont disparu, alors que la catégorie « hôpital » fait son apparition.

## **Durée d'occupation**

En 2019, la durée moyenne d'occupation d'une personne en HTCUS était d'environ 4 mois. En 2018, elle était de 5 mois.

Nous avons également dû mettre un terme au contrat de différents résidents du fait du non-respect du règlement.

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

Le dispositif dispose de 11 places d'hébergement sur le secteur de l'Eurométropole de Strasbourg :

- 8 studios dans la Maison au Canal, à Schiltigheim,
- 1 studio 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.

Le studio d'Hœnheim comprend une machine à laver individuelle.

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 à tous les 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 juillet 2019, Amandine HOTZ a été mobilisée sur un autre dispositif de GALA. C'est Réjane KLEIN qui a été recrutée pour lui succéder sur le poste.

Suite à une infestation généralisée de punaises de lit, la maison du Canal a été mise en quarantaine plusieurs mois. Les personnes hébergées sont allées au bout de leur séjour et la recherche d'une solution de sortie plus pérenne accélérée pour limiter l'impact de ces nuisibles sur leur santé.

Durant les différentes étapes de traitement, les studios inoccupés sont restés vides et donc aucune entrée n'a pu se faire.

Pour aider à l'éradication de ces nuisibles nous avons décidé de remplacer le mobilier dans tous les logements. Nous avons également remplacé les meubles évier, plaque électrique,..., qui étaient dans un état de vétusté avancé.

Le respect du protocole et le rafraichissement de tous les logements nous ont permis d'éradiquer ces nuisibles et de reprendre sereinement les admissions en fin d'année.

### **2.2. Travail avec les familles**

Bien que la majorité des ménages hébergés dans ce dispositif soit composée de personnes isolées, certaines familles ont pu être accompagnées en hébergement temporaire. Selon le lieu d'hébergement, le lien est systématiquement fait avec les services de proximité, et notamment les établissements scolaires et/ou les services d'Aide Sociale à l'Enfance. Même si la durée d'hébergement reste courte, les enfants peuvent poursuivre leur scolarisation. Par ailleurs, quand un

usager a des droits de visite ou d'hébergement pour son/ses enfants, nous lui offrons la possibilité de pouvoir les accueillir dans notre hébergement. Les liens familiaux souvent fragiles sont travaillés en vue de leur maintien.

### **2.3. 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...).

GALA dispose d'un lieu d'accueil et d'une équipe d'animation qui met en place des activités d'ordre culturel, culinaire, éducatif ou ludique. Des séjours sont aussi organisés avec l'appui de VACAF. Le planning des activités est régulièrement rappelé et ces derniers peuvent s'inscrire (une participation d'1€ est demandée pour la majorité des activités). Le travailleur social est là pour encourager les personnes à participer à ces activités qui peuvent leur permettre de nouvelles rencontres et expériences.

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

En hébergement temporaire, les ménages orientés proviennent soit de structures partenaires de GALA, soit de travailleurs sociaux de secteurs, soit d'autres services de l'établissement. Le co-accompagnement est donc presque de « fait ».

Les bénéficiaires sont très souvent en attente d'intégrer un logement d'insertion, un logement en bail glissant ou un appartement de coordination thérapeutique. Le parcours du ménage démarre dès l'orientation et le relai entre travailleurs sociaux est immédiat. Le parcours du bénéficiaire est donc toujours travaillé à plusieurs, avec, selon la demande et les besoins de la personne, plus ou moins d'interventions. De plus, certains des ménages sont protégés (sous protection juridique type curatelle, tutelle) ou ont sollicité les services du département pour être accompagnés dans leur parcours budgétaire (type mesures MJAGBF, MASP etc...). Le parcours de l'usager est dans ces cas-là très bien suivi et par les organismes tutélaire et par l'établissement, chaque travailleur social ajuste son intervention dans le parcours du bénéficiaire.

### **2.5. 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 du service rencontrent régulièrement les collègues de GALA, mais aussi les partenaires extérieurs en vue de travailler conjointement.

ALT (Association de Lutte contre la Toxicomanie), via le dispositif MILDECA, peut orienter des usagers en vue de travailler une « première phase d'hébergement » avant l'installation dans un logement d'insertion. Des rencontres sont régulièrement prévues à cet effet.

Par ailleurs, nous accompagnons également des personnes sous mesure de protection juridique. Par conséquent, il nous est nécessaire d'effectuer un lien entre la personne accueillie et le curateur/tuteur. Il en est de même des personnes orientées par ALT. En effet, cela favorise les échanges sur les besoins exprimés du résident mais également de pouvoir faire des rencontres tripartites en cas de non-respect du règlement de l'HTCUS.

Plusieurs démarches sont travaillées avec les résidents, et/ou en partenariat avec les services du secteur (ACD, SIAO, Appui au relogement, constitution de dossier de demande de logement social).

Par ailleurs, l'établissement organise régulièrement des temps de rencontre appelés « petits déj partenariales », permettant la rencontre entre professionnels et la découverte des services et actions réalisés. Ils participent également aux temps de rencontre du même type dans les autres structures.

## **2.6. Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation**

Pour tenter de prévenir d'éventuelles infestations de nuisibles au Canal, nous réfléchissons à un protocole à mettre en place à l'entrée de chaque résident. Nous travaillons sur ce projet conjointement avec le service technique de GALA.

## **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 a comme principe de tout 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.

En été 2019, nous avons procédé à la restitution du logement situé à l'Esplanade auprès du bailleur. Ce dernier était très énergivore et présentait des problématiques techniques gênantes pour les résidents. Nous recherchons actuellement un nouveau logement à proposer aux futurs résidents de l'HTCUS.

## **4. CONCLUSION**

Au sein du service Hébergement Temporaire CUS, le travailleur social de GALA doit prendre en compte la situation dans sa globalité, avec le domaine du logement en priorité.

Le partenariat interne et avec des associations extérieures est important, et les échanges par mail ou par téléphone sont fréquents. Des réunions peuvent être organisées selon les besoins et projets des personnes hébergées.

Les candidatures sont formalisées par le biais d'une procédure. Suite à une commission d'attribution logement, les recalés de CAL sont ensuite pour certains, orientés vers l'HTCUS.

## Hébergement Temporaire ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

La mairie d'Illkirch-Graffenstaden a lancé fin 2016 un appel à projet pour la création d'un hébergement temporaire sur son territoire. Il s'agit de proposer des solutions d'hébergement et de relogement pour les Illkirchois en difficulté.

Notre établissement compte parmi ses services deux actions identiques sur le secteur de Molsheim, Mutzig, mais également sur l'Eurométropole de Strasbourg à Schiltigheim. Il nous semblait donc pertinent de répondre, étant donné notre expérience dans la gestion de ce type de dispositif et notre implantation sur ce secteur géographique.

L'un des objectifs du dispositif était également de mettre en œuvre une fluidité de parcours pour les ménages entrés, pour leur permettre d'intégrer en direct un logement définitif ou d'entrer en logement accompagné pour les moins autonomes.

La convention qui liait GALA et la mairie d'Illkirch Graffenstaden avait une durée de 3 ans, du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 décembre 2019. Règlementairement, la tacite reconduction n'était pas possible au terme de la convention signée.

Un nouvel appel à projet a donc été diffusé par la mairie, à nouveau pour une convention d'une durée de 3 années.

Dans la continuité du projet que nous avons mis en œuvre durant 3 années, nous avons décidé de répondre à cet appel pour reconduire notre action, améliorer encore nos prestations et consolider notre partenariat avec la mairie et son CCAS.

Au vu de la nature du dispositif, de ses conditions et délais d'accès, l'hébergement temporaire ne s'apparente en aucun cas à un hébergement d'urgence type 115. Il s'agit de permettre aux personnes d'avoir un toit et de travailler une réorientation en lien avec le travailleur social instructeur.

Les logements proposés sont en colocation et permettent la mise à disposition de 5 unités de vie qui peuvent être occupées par des personnes isolées, couples, voire des familles avec enfants.

Le CCAS d'Illkirch est à l'initiative de l'information des places disponibles aux partenaires du secteur et recueille les candidatures. Tous les dossiers sont ensuite étudiés et validés conjointement. Les personnes retenues sont systématiquement rencontrées par le travailleur social de GALA en charge de l'accompagnement pour un entretien préalable. **Cette étape valide ou non l'entrée dans le dispositif.**

Le jour de l'entrée dans le logement, un contrat d'hébergement est signé par l'hébergé, le travailleur social et le Directeur de GALA. Il a une durée d'un mois et est renouvelable par le biais d'un rendez-vous fixé avec le travailleur social chaque mois, jusqu'au terme des 6 mois maximum possible.

La participation, d'un montant de 3,4 ou 6€ par jour est fixée selon une grille de ressources définie, ainsi qu'une caution de 50€ qui est encaissée en début d'hébergement. Un état des lieux d'entrée est effectué avec la personne, ainsi qu'un inventaire du matériel mis à disposition.

### 1.1. L'activité

#### Les dossiers de candidature

Ces demandes concernaient :

- ✚ 9 hommes seuls,
- ✚ 1 femme seule,
- ✚ 1 homme isolé avec enfant(s),
- ✚ 6 femmes isolées avec enfant(s),
- ✚ 2 couples avec enfant(s).

STRUCTURES	2019
UTAMS EMS Sud (CMS des 4 Vents)	15
CCAS Illkirch	2
ARSEA - GALA	2
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

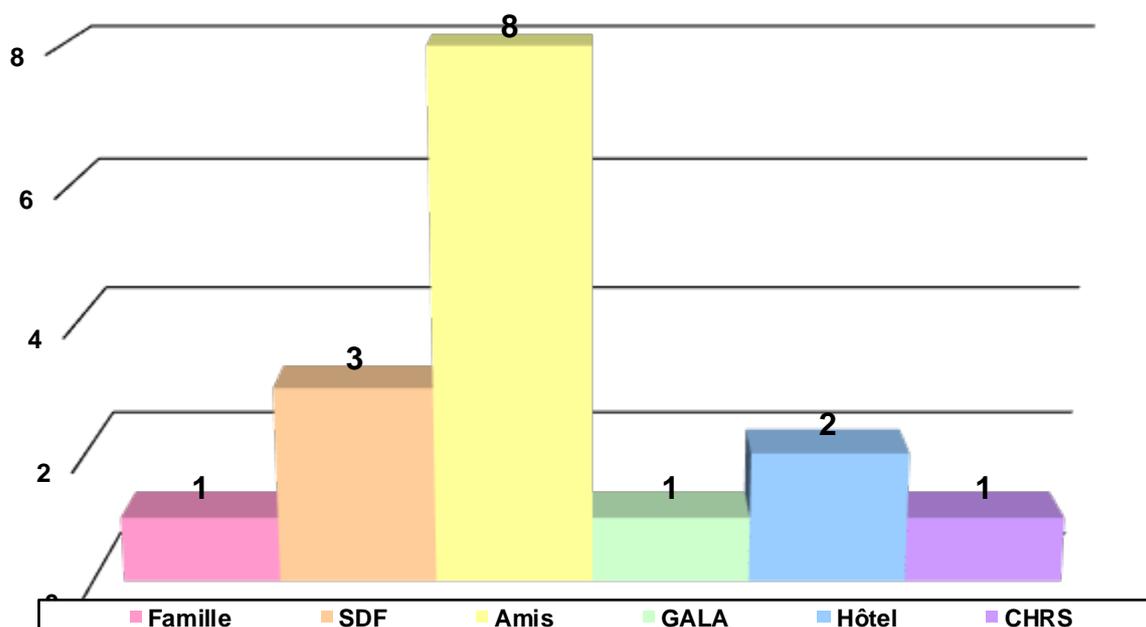
Les seuls prescripteurs de demandes sont les travailleurs sociaux du secteur d'Illkirch, et ceux de l'établissement ARSEA-GALA.

	Hommes	Femmes	Enfants	
			Hébergés	Droit de visite/hébergement
<b>Demandeurs</b>	12	9	7	8
<b>Hébergés</b>	10	7	10	9

Sur les 19 demandes enregistrées par GALA en 2019, 9 demandes ont été classées sans suite pour les motifs suivants :

- ✚ ressources insuffisantes,
- ✚ situation inadaptée à l'accompagnement proposé,
- ✚ refus de la personne.

## Hébergement d'origine des ménages



Avant leur entrée au sein du dispositif d'hébergement temporaire, la plupart des ménages orientés en 2019 étaient hébergés chez des amis. La tendance a changé car, pour les années précédentes, la majorité des personnes proposées étaient à la rue.

## Situation socioprofessionnelle des personnes à l'entrée

RESSOURCES	NOMBRE
<b><i>En situation d'emploi</i></b>	<b>7</b>
Intérim	1
CDI	6
<b><i>Sans situation d'emploi</i></b>	<b>7</b>
Pôle Emploi	4
RSA majoré	3
RSA socle	
<b><i>Sans ressources stables / sans activité</i></b>	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

La part des personnes sans emploi et en activité est rigoureusement identique.

Nous remarquons que le nombre de personnes en CDI est majoritaire. Il est vrai qu'être en CDI n'est aujourd'hui plus un gage de sécurité. En effet, le travail n'ouvre pas toujours droit au logement car souvent, le nombre d'heures travaillées et payées sont insuffisantes pour prétendre à un appartement. Par ailleurs, le nombre de demandeurs de logements sur notre département étant plus important que le nombre de logements disponibles, le délai d'attente pour une attribution peut aller jusqu'à deux années.

## Problématiques et difficultés de la population hébergée avant l'entrée en HTI

Problématique	Nombre
Expulsion	1
Faibles ressources	1
SDF	15
Divorce – Séparation	6
Difficultés de gestion	1
Violence	1

Le nombre de personnes SDF (à la rue ou hébergés précaires) est toujours majoritaire. Pour beaucoup, il s'agit « d'accident de la vie » qui les ont amenés à se retrouver sans logement tels qu'une séparation, le décès d'un proche, une perte d'emploi... Par ailleurs, certains ménages cumulent plusieurs problématiques.

## Age des adultes hébergés

Age	Nombre
Entre 26 et 30 ans	1
Entre 31 et 35 ans	3
Entre 36 et 40 ans	8
Entre 41 et 50 ans	4
Plus de 50 ans	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

Nous constatons une part nettement plus importante des 36/40 ans. Les autres tranches d'âge sont à part plus ou moins égale.

## Situations socioprofessionnelles des ménages sortis en 2019

Situations	A l'entrée	A la sortie
CDD / CDI	5	3
Pôle emploi	3	1
RSA	1	2
CPAM		3
Intérim	1	1
Sans activité	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

Les situations socio professionnelles des usagers ont, pour presque toutes, changé entre le début de la prise en charge et la fin. En effet, ces données ne sont pas une valeur constante, et le fait d'avoir un hébergement sans pérennité n'encourage pas toujours à se mobiliser pleinement dans la continuité de l'emploi, si la perspective d'un toit à long terme ne peut être envisagée.

### Ressources des ménages sortis

RESSOURCES	A l'entrée	A la sortie
0 à 350 €	1	
351 à 500 €	1	2
501 à 650 €		1
651 à 800 €		1
801 à 950 €	1	1
951 à 1100 €	1	1
Plus de 1101 €	8	6
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

Les types de ressources sont souvent identiques à l'entrée et à la sortie du dispositif. On constate que les 6 mois maximum d'occupation de l'hébergement sont employés à des démarches administratives et de soin plutôt qu'à l'éventuelle recherche d'emploi. Il ne s'agit pas ici d'un hébergement pérenne, les personnes se consacrent donc davantage à la recherche d'un logement avec le travailleur social de GALA, en vue de trouver une stabilité.

### Les types de sorties du dispositif

DESTINATION	NOMBRE
Amis	1
Bailleur social	4
ARSEA - GALA	6
Famille	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

Le dispositif octroie la possibilité pour des ménages d'avoir « un toit » le temps de trouver une solution de logement.

Pour certains, qui ont déjà été locataires et qui n'avaient pas de difficultés particulières, le relogement en direct est travaillé avec les bailleurs. Si un accompagnement après l'accès au logement est nécessaire, nous pouvons mobiliser notre service de Délégations FSL.

Pour d'autres, qui ne sont pas autonomes et ont besoin d'un accompagnement en « logement accompagné », GALA mobilise ses différents services : logement d'insertion, intermédiation locative, bail glissant.... Notre palette de dispositifs est un plus car nous pouvons adapter l'orientation aux besoins des personnes.

Pour certains, qui n'adhèrent pas à l'accompagnement ou qui arrivent en bout de course sans qu'aucune proposition ne leur soit faite par manque de place ou d'opportunité, nous travaillons un retour en hébergement précaire (amis, famille ou SIAO).

**83% des personnes sortant du dispositif sont allées vers une solution de logement pérenne (33% vers les bailleurs sociaux et 50% vers un logement GALA en sous-location), soit 10 ménages sur les 12 accompagnés durant l'année.**

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

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

Mélanie FALK, assistante sociale, a quitté notre établissement en fin d'année et une collègue a pris le relais. C'est elle qui assurait l'accompagnement social lié au logement des ménages accueillis au sein du dispositif HTI.

### **2.2. Travail avec les familles**

En ce qui concerne les ménages avec enfants, le travailleur social peut être amené à intervenir sur le thème de la parentalité.

En 2019, plusieurs familles ont été accueillies en Hébergement Temporaire, devant se partager le logement en colocation. L'accueil des enfants a pu se faire dans des conditions adaptées. Par ailleurs, la continuité scolaire a pu être assurée sans changement d'établissement scolaire le temps de l'hébergement temporaire.

### **2.3. 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. Le travailleur social oriente 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...).

Nous travaillons également certaines formalités avec eux : demande de logement social, appuis au relogement, Accords Collectifs Départementaux, orientation vers des professionnels, accompagnement budgétaire....

L'ARSEA-GALA dispose d'un lieu d'accueil et d'une équipe d'animation qui met en place des activités d'ordre culturel, culinaire, éducatif ou ludique. Des séjours sont aussi organisés avec l'appui de VACAF. Le planning des activités est mensuellement transmis et les bénéficiaires peuvent s'inscrire (certaines sont gratuites et pour d'autres une participation d'1€ au minimum est demandée par activité). Le travailleur social est là pour encourager les personnes à participer à ces activités qui peuvent leur permettre de nouvelles rencontres et expériences.

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

Le travailleur social de GALA est en lien quotidien avec les acteurs locaux du CCAS et du CMS d'Illkirch. L'accompagnement des usagers est travaillé conjointement au niveau partenarial. Des réunions/bilans sont régulièrement organisées au CCAS d'Illkirch pour faire un point sur les situations accompagnées et en vue de travailler des objectifs avec le ménage.

Par ailleurs, avant même l'intégration d'un usager dans le service, une réflexion à plusieurs est entamée pour argumenter l'intégration ou non **dudit** usager. Les contrats sont d'un mois renouvelable, et à chaque renouvellement une réflexion est menée en vue de connaître l'intérêt du renouvellement et si l'usager nécessite encore un accompagnement.

## **2.5. Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation**

Cette action arrive au terme des 3 années d'expérimentation, avec possible reconduction pour 3 années supplémentaires. Cette action a été innovante dans le sens où elle proposait un service d'hébergement temporaire à destination unique des Illkirchois, et de concert exclusif avec le CCAS de cette commune. La commune dispose d'un seul opérateur afin de cibler la demande et répondre de la manière la plus adaptée aux besoins du territoire.

## **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 n'est pas financée par l'Etat. 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'association a comme principe de tout de même appliquer la loi 2002-2. Nous avons mis en œuvre une évaluation interne en 2007 et une deuxième en 2012 pour les services d'hébergement temporaire de Molsheim, Mutzig et Schiltigheim. Cette deuxième évaluation a abouti à un plan d'actions correctrices pour les services et un deuxième plan transversal à l'établissement.

L'HTI, étant sur le même principe que ces deux autres actions, les plans d'amélioration seront donc profitables pour ces 3 dispositifs.

## **4. CONCLUSION**

Au sein du service d'hébergement temporaire Illkirch, le travailleur social qui effectue l'accompagnement doit tenir compte de la situation dans sa globalité, avec le domaine du logement en priorité.

Le partenariat avec le Centre médico-social d'Illkirch est important. En effet, nous avons formalisé le travail de partenariat avec les assistantes sociales de secteur. Une rencontre tripartite personne hébergée / GALA / AS de secteur est systématiquement programmée dès les premières semaines d'hébergement. Un lien régulier avec le CMS est mis en œuvre tout au long du séjour au sein de l'HTI.

Les échanges avec le CCAS sont également formalisés par le biais d'une fiche de suivi indiquant le travail d'accompagnement réalisé par le travailleur social de GALA tout au long du séjour de la personne hébergée. Une lettre d'engagement à destination des personnes intégrant l'hébergement temporaire est rédigée par le CCAS, et remise à la personne dès la signature des contrats.

Après 3 années et une première convention, l'association a décidé de renouveler sa candidature à l'appel à projet 2020/2022. Les résultats de ces 3 années sont assez probants sur l'intérêt du dispositif, et notamment la dernière qui a vu 10 familles relogées sur 12 en 2019, et montre bien l'intérêt pour le CCAS de maintenir ce dispositif et notre partenariat.



RAPPORT D'ACTIVITE 2019

**GALA**

303A avenue de Colmar  
67100 STRASBOURG

Pôle Développement social

## Hébergement Temporaire Molsheim

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Au vu de la nature du dispositif, de ses conditions et des délais d'accès, l'hébergement temporaire ne s'apparente en aucun cas à un hébergement d'urgence type 115.

Seules les structures membres du secteur peuvent faire une demande d'hébergement temporaire par le biais d'un formulaire spécifique. La demande est faxée ou envoyée par mail à GALA qui la traite, vérifie si la demande est complète, la valide et l'intègre sur une liste d'attente. Le nombre de demandes varie selon les périodes, mais généralement il y a toujours une dizaine de personnes/ménages sur liste d'attente.

Les logements proposés en colocation ou en individuel permettent la mise à disposition de 12 places qui peuvent être occupées par des personnes isolées, des couples ou des familles avec enfants. Par le passé, nous avons mis en place des colocations mixtes afin d'assurer une meilleure occupation des logements. Néanmoins, nous avons dû faire face à de nombreuses difficultés. En effet, les femmes étaient souvent réticentes à partager un logement avec un ou deux hommes inconnus. Dès lors, nous avons décidé de stopper les colocations mixtes et de réserver un logement exclusivement pour les colocations femmes.

Pour lancer la procédure d'admission, le travailleur social chargé de la gestion du service prend rendez-vous avec les personnes demandeuses, au fur et à mesure qu'une place se libère dans un logement, pour un entretien préalable.

#### **L'entretien préalable**

Avant toute entrée en hébergement temporaire, le travailleur social rencontre la personne en demande afin d'échanger sur sa situation, ses motivations et son projet personnel. C'est à ce moment-là qu'est également expliqué le fonctionnement du service ainsi que son règlement intérieur. A l'issue de cet entretien, si la personne adhère à l'accompagnement proposé, le travailleur social transmet la synthèse de l'entretien préalable au chef de service pour avis, puis au Directeur qui valide ou non l'admission.

#### **Contractualisation et entrée dans les lieux**

Lorsque toutes les parties sont d'accord, une date d'entrée dans l'hébergement temporaire est fixée. Le jour de l'entrée dans le logement, un contrat d'hébergement est signé entre l'hébergé, le travailleur social et le directeur. Il a une durée de plus ou moins 1 mois, selon la date d'entrée et est renouvelable tous les mois, sous réserve du respect du règlement, jusqu'au terme des 6 mois maximum possible.

La participation, d'un montant de 3, 4 ou 6 € par jour selon une grille des ressources, est ensuite encaissée ainsi qu'une caution de 50 €.

Dans ce service, c'est le travailleur social qui effectue l'état des lieux d'entrée avec la personne et qui complète l'inventaire du matériel mis à disposition.

### Mise à jour des documents et fonctionnement liés au FSE

Pour satisfaire aux obligations du FSE, nous avons dû assister à des temps d'échanges pour définir les modalités à mettre en œuvre. Nous avons donc :

- ✚ disposé des affiches présentant les logos du FSE à l'accueil de nos locaux et dans les bureaux du travailleur social du service,
- ✚ ajouté les logos du FSE sur tous les documents (contrat d'hébergement, renouvellements, courriers, mails, etc.),
- ✚ revu la gestion administrative et logistique du service qui demande des statistiques et informations spécifiques.

#### 1.1. Activité – les demandeurs

##### Nombre de demandeurs les 3 dernières années

NOMBRE	2017	2018	2019
<b>Total ménages</b>	<b>66</b>	<b>57</b>	<b>59</b>
<b>Adultes</b>	71	63	62
<b>Enfants</b>	24	14	18
<b>Total personnes</b>	<b>95</b>	<b>77</b>	<b>80</b>

Ces demandes concernaient :

- > 35 hommes seuls,
- > 12 femmes seules,
- > 2 couples avec enfant(s),
- > 7 femmes isolées avec enfant(s),
- > 2 homme isolé avec enfant(s),
- > 1 colocation.

Le nombre de ménage demandant une place en hébergement temporaire est sensiblement le même en 2019 que l'année précédente. Le travail de collaboration avec les établissements prescripteurs est stable et indique toujours que GALA est reconnu sur le territoire.

##### Nombre de ménages demandeurs avec et sans enfants les 3 dernières années

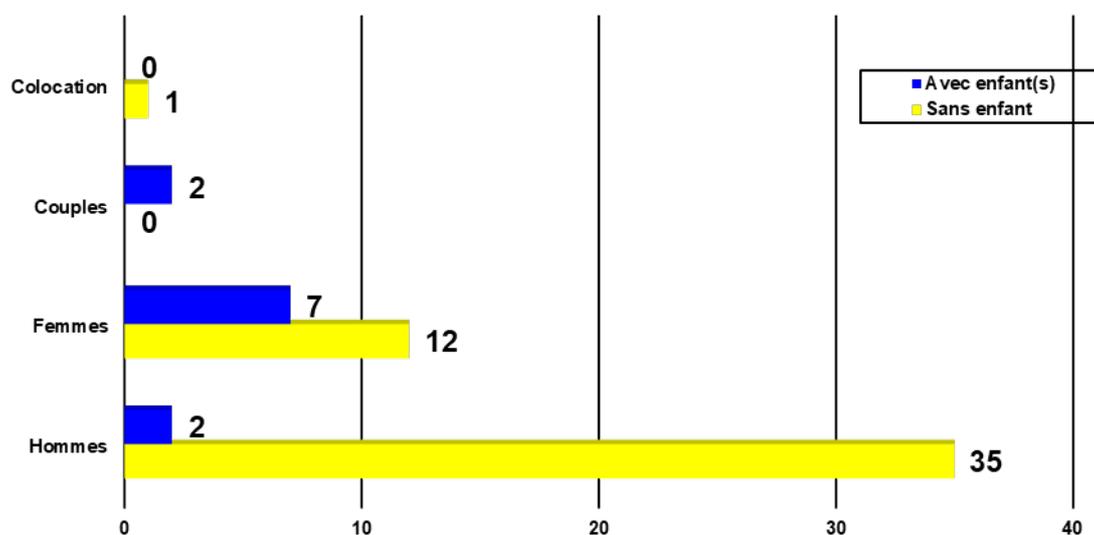
MENAGES	AVEC ENFANT(S)			SANS ENFANT(S)		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Hommes seuls	1	1	2	30	32	35
Femmes seules	9	6	7	21	12	12
Couples	3	3	2	2	2	
Colocation	0	0		0	1	1

<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>53</b>	<b>47</b>	<b>48</b>
--------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Nous pouvons constater que la demande d'hommes seuls ne cesse d'augmenter ces dernières années.

Concernant les autres demandes, il n'y a pas de réels changements si ce n'est que nous avons réceptionné une demande de colocation. Cela dit, faute de place au moment voulu, nous n'avons pas pu répondre favorablement à la demande.

### Nombre des demandes enregistrées en 2019



### Origine des demandes

STRUCTURES	2017	2018	2019
UTAMS de Molsheim	43	38	36
Mission Locale de Molsheim	16	7	10
GALA	3	5	4
CCAS de Mutzig	1	1	2
CMS d'Obernai	0	0	2
ITHAQUE	2	3	1
ARSEA	0	3	1
EPSAN	0	0	1
CCAS Sélestat	0	0	1
UTAMS EMS Nord	0	0	1
Bruche Emploi	1	0	
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>57</b>	<b>59</b>

Comme chaque année, la grande majorité des orientations se fait par les travailleurs sociaux de l'UTAMS de Molsheim. Par ailleurs, la mission locale de Molsheim oriente moins d'utilisateurs, s'expliquant par une orientation plus adaptée vers le dispositif de colocation coachée de

l'établissement Espérance. De nouveaux partenaires ont orienté des ménages sur ce dispositif pour diverses raisons : les usagers étaient originaires du secteur, ou les ménages avaient besoin d'une mise à l'abri en dehors de leur secteur de résidence.

### Les demandes sans suite

Sur les 59 demandes enregistrées par GALA en 2019, 36 demandes ont été classées sans suite pour les motifs suivants :

- ✚ autre solution d'hébergement,
- ✚ pas de prise de contact dans les délais,
- ✚ non présentation à l'entretien préalable ou à l'état des lieux d'entrée,
- ✚ non adhésion au règlement de fonctionnement,
- ✚ annulation par GALA car demande inadaptée au dispositif,
- ✚ ne souhaite pas de colocation,
- ✚ entrée dans un autre dispositif de GALA.

En effet, dès lors qu'un ménage est orienté sur ce dispositif, le travailleur social le contacte en vue de réaliser un entretien préalable d'admission. Ce temps permet au travailleur social d'expliquer le fonctionnement du dispositif, d'exposer le règlement de l'établissement et de valider l'adhésion du ménage en vue d'intégrer une place.

Si la personne ne se présente pas à l'entretien ou à l'état des lieux d'entrée, nous ne pouvons malheureusement pas donner suite à la demande.

Toute demande est étudiée par le travailleur social en charge du dispositif, cela dit cet accompagnement n'est pas toujours en adéquation avec les souhaits du ménage.

### 1.2. Activité – les hébergés

**En 2019, le dispositif HTM de l'établissement GALA a hébergé :  
33 ménages soit 52 personnes, constitués de 36 adultes et 16 enfants.**

#### Caractéristiques

	Hommes	Femmes	Enfants	
			Hébergés	Droit de visite/hébergement
<b>Demandeurs</b>	41	21	15	3
<b>Hébergés</b>	21	15	15	1

#### Composition des 33 ménages hébergés

- 17 hommes seuls,
- 5 femmes seules,
- 1 couple sans enfant,
- 1 homme avec enfant(s),
- 7 femmes isolées avec enfant(s),
- 2 couples avec enfant(s).

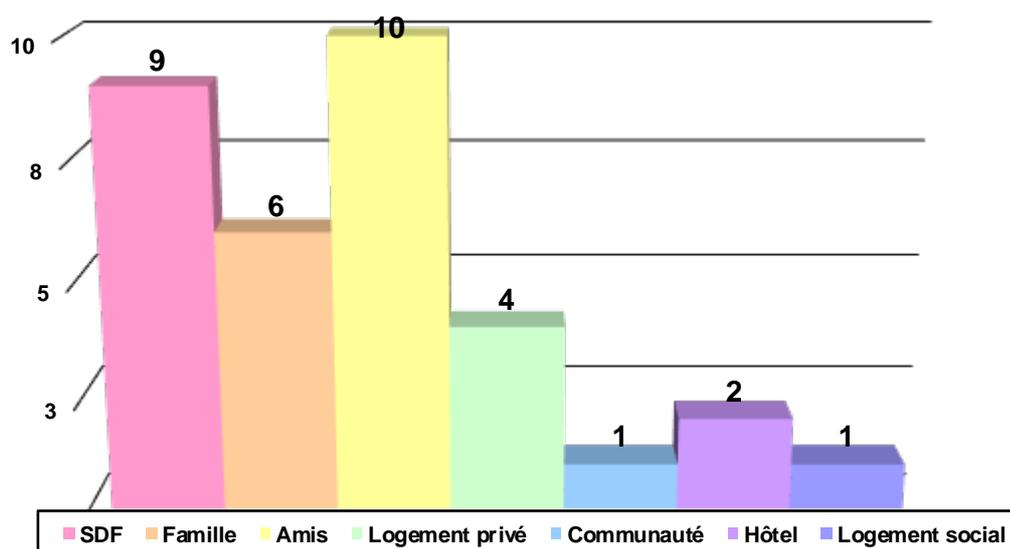
Comme chaque année, les hommes seuls sont majoritaires dans ce dispositif.

## Comparatif sur les trois dernières années des nouvelles entrées de ménages (adultes et enfants hébergés) dans le service

NOUVELLES ENTREES DE MENAGES DANS L'ANNEE			
Types de ménages	2017	2018	2019
<i>Homme seul</i>	15	11	15
<i>Homme avec enfant</i>	0	3	1
<i>Femme seule</i>	8	4	5
<i>Femme avec enfant</i>	1	4	5
<i>Couple seul</i>	2	1	
<i>Couple avec enfant</i>			1
<i>Colocation</i>	0	1	
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>27</b>

Le nombre des nouvelles entrées reste stable sur les 3 dernières années. En effet, la période de prise en charge ne pouvant excéder 6 mois, le turn over reste sensiblement identique. Par ailleurs, nous constatons, pour la majorité des ménages hébergés, que les 6 mois d'occupation maximale sont souvent atteints.

### Origines des 33 ménages hébergés en 2019



Le nombre de personnes hébergées par des amis a doublé entre 2018 et 2019, contrairement au nombre de personnes SDF qui a fortement diminué. L'augmentation du coût de la vie, crée une augmentation des difficultés financières et engendre un hébergement/logement précarisé plus important.

4 ménages proviennent de logements privés, souvent en procédure d'expulsion, en légère baisse par rapport à 2018.

Enfin, 5 ménages viennent de structures d'hébergement ne permettant pas un travail de relogement, d'où l'orientation en hébergement temporaire.

### Situation socioprofessionnelle des personnes à l'entrée

RESSOURCES	NOMBRE
<i>En situation d'emploi</i>	<b>10</b>
CDI	3
CDD	3
Intérim	4
<i>Sans situation d'emploi</i>	<b>22</b>
Assedic	8
CPAM	2
Pension	3
RSA majoré	9
RSA socle	
<i>Sans ressources stables / sans activité</i>	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

En 2019, le nombre de personnes en situation d'emploi a baissé par rapport à 2018. Le nombre de personnes sans emploi est relativement stable. Cependant, nous remarquons une franche augmentation des bénéficiaires Pôle Emploi et une forte diminution des bénéficiaires du RSA. Les situations restent très précaires et ne permettent pas souvent l'accès à un logement autonome direct, l'hébergement temporaire est donc sollicité comme « tremplin » avant davantage de stabilité.

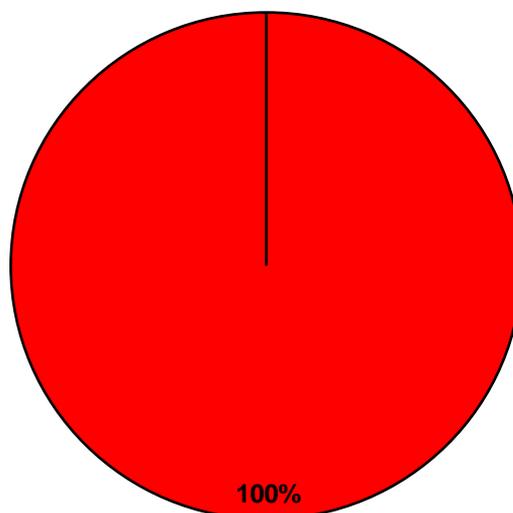
### Problématiques et difficultés de la population hébergée

Problématique	Nombre
Difficultés de gestion	4
Divorce – séparation	10
Expulsion	5
Faibles ressources	3
Rupture familiale	3
SDF	23
Victime de violence	2
Recherche d'emploi	5

Nous constatons que les personnes hébergées sont majoritairement sans domicile fixe, ou en situation de séparation. Notre hébergement permet à ces personnes de se recentrer sur les démarches de soin, d'emploi et de relogement, grâce notamment à l'accompagnement social attaché au dispositif.

### Age des adultes hébergés

Age	Nombre
Moins de 25 ans	9
Entre 26 et 30 ans	5
Entre 31 et 35 ans	7
Entre 36 et 40 ans	2
Entre 41 et 50 ans	6
Plus de 50 ans	7
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>



Nous constatons une diminution du nombre d'hébergés de moins de 30 ans et de plus de 40 ans par rapport à 2018. En revanche, une augmentation du nombre de personnes hébergées entre 31 et 40 ans est présente.

Nous remarquons que la population la plus concernée par le dispositif concerne les jeunes de moins de 25 ans, souvent en rupture familiale et à 58% des jeunes de moins de 35 ans. Par ailleurs, la proportion des 31 à 35 ans et celle des plus de 50 ans sont les mêmes, suivies de près par les 41 à 50 ans.

### Les types de sorties du dispositif

DESTINATION	NOMBRE
Famille	6
Amis	1
Bailleur social	7
Bailleur privé	2
GALA	1
Foyer	1
Inconnue (rupture de contrat)	6
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Environ 1/3 des ménages accompagnés en 2019 a pu être relogé vers du logement social, privé ou accompagné via GALA ou d'autres établissements. Pour le reste des personnes sorties, 1/3 a trouvé refuge en famille ou chez des amis, ce qui peut démontrer que les liens qui étaient peut-être compliqués avant l'hébergement ont pu se resserrer.

Enfin, 1/3 des personnes sont sorties car nous avons mis un terme au contrat pour non-respect du règlement et/ou défaut de paiement.

## **Durée d'occupation**

En 2019, la durée moyenne d'occupation d'une personne en HTM était d'environ 4 mois. Cette durée est similaire à l'année 2018. Si certaines personnes renouent des liens familiaux et amicaux pendant l'accompagnement en hébergement temporaire, d'autres n'ont pas de famille, ni d'entourage prêt à les accueillir à nouveau.

### **1.3 Activité - les logements affectés au service HTM**

- ✚ 2 F2 à Molsheim et Mutzig en colocation,
- ✚ 2 F3 à Molsheim et Mutzig en colocation,
- ✚ 1 F1 à Dorlisheim réservé aux couples avec ou sans enfant, ou aux familles monoparentales,
- ✚ 1 studio à Hersbach en convention avec le CIDFF (Centre d'Information sur le Droit des Femmes et de la Famille) pour l'accueil de personnes isolées, essentiellement des personnes victimes de violences conjugales.

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

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

En juillet 2019, Amandine HOTZ a été embauchée sur un autre dispositif de GALA. C'est Réjane KLEIN qui a été recrutée pour lui succéder sur le poste.

Nous avons aussi remarqué un manque de candidatures pour le secteur de Molsheim sur un temps, ce qui explique que certains logements avaient un taux d'inoccupation plus important que d'autres.

Une personne occupe une place depuis août 2019 sans droit ni titre car il a refusé de quitter sa chambre suite à une rupture de contrat. M. a décidé de ne plus régler sa participation et incite même les autres occupants du logement à faire de même. GALA a lancé une procédure d'expulsion à son encontre, toujours en cours actuellement.

### **2.2. Travail avec les familles**

Bien que la majorité des ménages hébergés dans ce dispositif soit composée de personnes isolées, certaines familles ont pu être accompagnées en hébergement temporaire. Selon le lieu d'hébergement, le lien est systématiquement fait avec les services de proximité. Par ailleurs, quand un bénéficiaire a des droits de visite ou d'hébergement pour son/ses enfants, nous lui offrons la possibilité de pouvoir les accueillir en hébergement. Les liens familiaux, souvent fragiles, sont travaillés en vue de leur maintien.

### **2.3. 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 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...). Nous travaillons également certaines démarches avec eux : demande de logement social, démarches/appuis au relogement, Accords Collectifs Départementaux, Orientation vers des professionnels, accompagnement budgétaire...

GALA dispose d'un lieu d'accueil et d'une équipe d'animation qui met en place des activités d'ordre culturel, culinaire, éducatif ou ludique. Des séjours sont aussi organisés avec l'appui de VACAF. Le

planning des activités est régulièrement rappelé et les bénéficiaires peuvent s'inscrire (une participation d'1€ est demandée pour la plupart des activités). Le travailleur social est là pour encourager les personnes à participer à ces activités qui peuvent leur permettre de nouvelles rencontres et expériences.

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

En hébergement temporaire, les ménages orientés proviennent soit de structures partenaires de GALA, soit de travailleurs sociaux de secteurs. Le co-accompagnement est donc presque de « fait ». Le parcours du ménage démarre dès l'orientation et le relai entre travailleurs sociaux est immédiat. Le parcours du bénéficiaire est donc travaillé à plusieurs, avec, selon la demande et les besoins de la personne, plus ou moins d'interventions. De plus, certains des ménages sont protégés juridiquement (tutelle, curatelle simple ou renforcée) ou ont sollicité les services du département pour être accompagnés dans leur parcours budgétaire (MJAGBF, MASP...). Le parcours du bénéficiaire est dans ces cas-là suivi au plus près par les organismes tutélaires et par l'établissement. Chaque travailleur social ajuste son intervention dans le parcours du bénéficiaire.

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

Une partie importante du travail de ce service est consacrée aux relations partenariales. Le travailleur social et le chef de service sont régulièrement en lien avec les travailleurs sociaux de secteur, et d'autres structures du secteur comme la mission locale par exemple. Des réunions partenariales sont organisées pour travailler conjointement à un accompagnement adapté de la personne hébergée.

#### **2.6. Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation**

En 2019, nous avons constaté que de nombreux dossiers pour l'orientation en HTM étaient incomplets, ce qui nous mettait en difficulté face à l'obligation demandée par le FSE. En effet, il était souvent difficile de récupérer les documents du fait de la durée limitée de l'accompagnement. Par conséquent, nous demandons depuis à tous les travailleurs sociaux de nous transmettre un dossier complet avec des pièces justificatives obligatoires sans quoi le dossier n'est pas traité.

### **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 a comme principe de tout 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.

### **4. CONCLUSION**

Au sein du service Hébergement Temporaire Molsheim, le travailleur social de GALA doit prendre en compte la situation dans sa globalité, avec le domaine du logement en priorité.

Le partenariat avec les services sociaux de secteur est important, et les échanges par mail ou par téléphone sont fréquents. Des réunions peuvent être organisées selon les besoins et projets des personnes hébergées.

Les candidatures sont formalisées par le biais d'une procédure connue par les services sociaux de secteur.



## Intermédiation locative

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le service d'intermédiation locative (IML) a été créé suite au dépôt et à la validation par la DDCS du projet d'ARSEA-GALA en juin 2018. Ce dernier portait sur l'ouverture de 100 places sur le département du Bas-Rhin à partir de cette date.

La particularité de ce service est que les logements sont issus en très grande majorité du parc privé, que les montants de loyers sont modérés et nous nous sommes fixés l'objectif d'avoir un maximum de logements conventionnés ANAH. Ces appartements sont mis à disposition des personnes accompagnées de manière temporaire par une Convention d'Occupation Précaire dont la durée initiale est de 6 mois renouvelable. Les logements sont adaptés à leur situation financière et à leur composition familiale. Les ménages accompagnés sont prioritairement orientés par le SIAO et si ce dernier n'a pas de candidature, ils peuvent être proposés dans le cadre d'un parcours interne. Tout au long de son séjour en logement d'insertion, le ménage bénéficie d'un Accompagnement Social Lié au Logement visant l'autonomie locative. Pour cela, la famille accompagnée est mise en situation réelle de locataire.

Le travailleur social met en œuvre un accompagnement social lié au logement avec pour objectifs d'aider à :

- ✚ la bonne gestion budgétaire globale (liée aux charges locatives, l'alimentaire, la vêtue...),
- ✚ la bonne occupation du logement et le respect du voisinage,
- ✚ la compréhension et l'appropriation des droits et devoirs du locataire,
- ✚ la gestion administrative globale liée au logement, la santé, le quotidien (avis d'imposition, assurances, contrats énergie...).

La finalité de ce dispositif est le relogement direct dans un autre appartement une fois que l'autonomie locative a pu être vérifiée ou le maintien dans le logement actuel si la location consentie était faite dans le cadre d'un bail glissant.

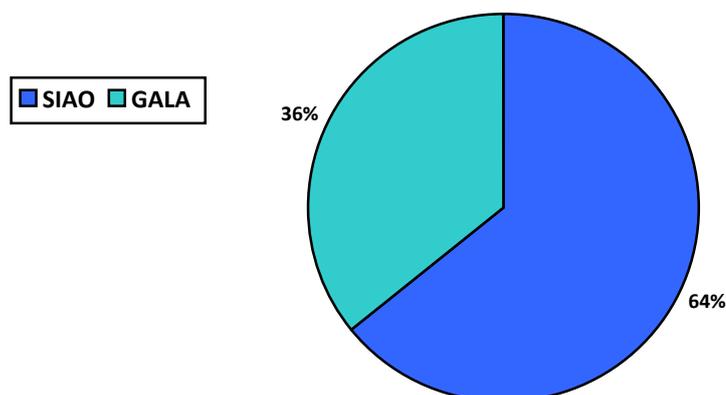
## 1.1 Activité

### Répartition des ménages accompagnés en 2019

<b>MENAGES</b>	<b>28</b>
<i>Hommes</i>	14
<i>Femmes</i>	23
<i>Enfants</i>	50
<b>PERSONNES</b>	<b>87</b>

En 2018, une convention a été contractualisée pour l'ouverture de 50 places. L'objectif de l'année 2019, à savoir de tendre vers l'objectif des 100 places définies dans le projet de GALA, est presque intégralement accompli et le sera dès début 2020.

### Origines des ménages hébergés



Le SIAO constitue le partenaire principal du service d'intermédiation locative en terme d'orientation. L'IML est également régulièrement sollicité par les autres services de GALA (accompagnement vers le logement, hébergement temporaire, logement d'insertion...) lorsque le parcours de résidence d'un usager semble en accord avec le profil du service et ses exigences.

### Hébergement antérieur des ménages

<b>HEBERGEMENT</b>	<b>NOMBRE</b>
Sans domicile fixe	2
Hébergement provisoire	13
GALA	6
Situation locative difficile	7
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

Dans l'intégralité des cas, la prise en charge en IML sert de période « tampon » pour des usagers en situation précaire et/ou à l'avenir incertain. Avant d'être considérée comme une mise en situation réelle de locataire, elle est souvent vécue comme une satisfaction du besoin de sécurité inhérent à

chaque être vivant. Nous constatons que la majorité des ménages accompagnés dans le service IML n'étaient pas locataires en titre, mais « hébergés » par des tiers, à l'hôtel, en hébergement transitoire et ne pouvaient pas se sentir en sécurité grâce à « un toit ». L'entrée en IML constitue d'abord une période de « répit », les ménages se posent et ensuite se considèrent en situation réelle de locataire. Le travail d'éducation à la vie de locataire est souvent dense au démarrage de l'accompagnement, car la plupart des ménages se voient propulsés d'une situation d'hébergement contenant un seul poste de dépense (alimentaire) à devoir gérer un budget de locataire autonome.

### Ressources des adultes à l'entrée dans le dispositif

RESSOURCES	NOMBRE
En situation d'emploi	8
Sans situation d'emploi	27
Sans ressources	2
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

En 2019, une faible proportion de personnes vivait de ressources professionnelles lors de leur arrivée. Presque 80% des ménages que nous avons accompagnés étaient en situation financière très précaire. Ils bénéficiaient du RSA, l'AAH, l'ARE voir l'ASS qui font la plupart du temps office de revenus de subsistance. La problématique de l'accès parfois retard aux minimas sociaux s'est présentée concernant les ressortissants de l'espace Schengen non-détenteurs d'un titre de séjour. La question du droit au séjour a été étudiée en conséquence à une coupure de droits CAF pour un ménage et nous avons dû revoir nos modalités d'admission. Ce type de cas de figure sera mieux anticipé à l'avenir, même si certaines zones d'ombre demeurent concernant les modalités d'accès au RSA par exemple.

### Sorties du dispositif

SORTIES	NOMBRE
Glissement du bail	1
Relogement	2
Rupture de convention	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Le service IML a connu 5 sorties en 2019. Deux ménages ont pu bénéficier d'un relogement en direct en logement social et un bail a glissé au nom des personnes occupantes, comme cela avait été convenu lors de la signature du contrat de location avec le propriétaire. Enfin en ce qui concerne les deux ruptures de convention, elles étaient motivées par des raisons familiales et à la demande des deux ménages.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

Le parc immobilier, presque exclusivement dans le parc privé, a grandi fortement en un an d'activité, passant de 12 à 28 logements. A l'origine de cette forte croissance, on trouve le travail de prospection initié par le Directeur de GALA et le travailleur social Stéphanie KAYSER dès juin 2018. Le partenariat

fort existant sur le Bas-Rhin avec les propriétaires privés a permis à GALA d'obtenir rapidement des logements adaptés pour le service et de proposer aux propriétaires une gestion saine et structurée de leur appartement. En octobre 2019, après plusieurs années d'activité à GALA, Stéphanie KAYSER a décidé de quitter la structure. Hugo MULLER, embauché en CDI en novembre 2019, a succédé à son poste.

## 2.2 Travail avec les familles

Les profils des ménages accueillis en IML sont variés : personnes célibataires, couples, familles monoparentales, familles nombreuses, personnes âgées dont les enfants ont quitté le domicile familial, familles faisant l'objet de placements des enfants sur décision judiciaire... Le dénominateur commun à chacun d'entre eux étant d'avoir été confrontés à un moment de leur vie à un accident de parcours ayant mis de lourdes entraves à leur autonomie locative.

L'accompagnement de GALA revêt un caractère particulier lorsque le ménage concerné est composé d'enfants. S'assurer de la satisfaction possible des besoins propres à chaque membre de la famille fait partie de nos missions.

En ce qui concerne notre public juvénile, cela passe entre autres par :

- ✚ un équipement des logements adapté à la composition familiale,
- ✚ un accompagnement pour l'inscription des enfants à l'école, pour trouver une crèche, solliciter la PMI,...
- ✚ une aide à la parentalité par un suivi de l'évolution des enfants, en lien si nécessaire avec les partenaires concernés (UDAF, ASE, foyers de l'enfance, établissements scolaires...),
- ✚ une promotion continue du programme d'animations de GALA, adapté aux familles.

## 2.3 Focale sur l'action du service dans le domaine de l'inclusion

La lutte contre l'exclusion sociale est un travail de longue haleine. Agissant auprès d'un public souvent éreinté par la vie, le travailleur social de l'IML, à l'instar de ceux des autres services de GALA, s'appuie sur le réseau partenarial tissé par l'établissement depuis 30 ans pour mener à bien l'ASLL (voir plus bas, focale 5). Parallèlement à ce souci de mutualisation des ressources des usagers, leur suivi revêt un caractère particulier à GALA par ses visites à domicile et la dimension domestique qui en résulte.

Les freins à l'inclusion que sont par exemple les addictions, la grande précarité et le chômage sont également traités en interne sous d'autres formes. Le programme d'animations, les ateliers techniques, les disponibilités de la psychologue ou encore l'incitation au déplacement des usagers à GALA sont autant de moyens de leur permettre d'être à l'aise dans leur environnement de vie.

Le diagnostic social de l'EMS de 2017 avait souligné le caractère fortement inégalitaire de la ville de Strasbourg, avec des quartiers "aux caractéristiques sociales très différenciées". Pour répondre à cela, un effort est engagé de la part de l'équipe pour inciter à la mobilité et à la mixité sociale au sein de l'Eurométropole. A titre d'exemple, les prestations culturelles proposées par le réseau "Tôt ou t'art" permettent d'aller en ce sens.

## 2.4 Focale sur l'action du service dans le domaine de la coordination de parcours des usagers

Dans 36% des situations en 2019, l'intermédiation locative a pris le relais d'autres services de GALA en y accueillant leurs bénéficiaires. Le service de l'hébergement temporaire a été le principal prescripteur de ménages, qui étaient pour une majorité en situation d'hébergement précaire. Une solution plus pérenne devait être trouvée pour ses résidents, leurs contrats d'hébergement ne pouvant excéder 6 mois. Chaque parcours locatif étant unique, l'IML a également accueilli des nouveaux bénéficiaires en provenance des services d'accompagnement vers le logement (AVL) et des

logements d'insertion (SLI), et n'exclut pas d'orienter à son tour vers d'autres services tels que les baux glissants si nécessaire.

Bien que le SIAO reste le partenaire privilégié de l'IML en termes d'orientation, le service reste disponible à l'ARSEA dans sa globalité, et nul doute que quelques-uns de ses 18 000 bénéficiaires accompagnés chaque année y séjourneront à l'avenir, fluidifiant ainsi les mouvements entre dispositifs.

## 2.5 Focale sur l'action du service dans le domaine du partenariat / Transversalité

L'ASLL mis en place par GALA n'a pas vocation à se substituer au suivi des UTAMS. Les champs de compétence de chacun sont donc clairement définis dès l'arrivée des nouveaux ménages accueillis. En spécifiant les importantes et nécessaires disparités des missions d'acteurs aussi différents que les CMS, PMI, Pôle Emploi ou encore la CAF, le travailleur social de GALA accompagne les bénéficiaires de l'IML à s'orienter vers les administrations compétentes.

Convaincre de l'intérêt pour un usager de bénéficier par exemple d'un référent RSA n'est pas toujours aisé, et le travailleur social de GALA accompagne l'usager dans sa prise de décision et lui montre les profits de cette démarche. C'est souvent en faisant référence (sans jugement de valeur) aux événements qui les ont menés vers GALA que certains ménages « ouvrent les yeux » sur les raisons de la situation. La finalité de son travail d'accompagnement consiste aussi à apprendre aux usagers à tirer profit de leurs erreurs passées et à faire preuve d'anticipation.

Pour ce faire, l'accompagnement ne peut se produire autrement que dans une approche transversale. Par exemple, une fois les référents UT/UTAMS identifiés, une prise de contact et des rencontres périodiques sont mises en place, avec ou sans les usagers. Lorsque l'ASLL produit des effets ou que les personnes font preuve d'une grande autonomie, les rencontres partenariales peuvent s'espacer dans le temps et aspirent à disparaître une fois que le ménage est relogé. A l'inverse, si un bénéficiaire présente une carence en communication (rdvs non-honorés, engagements non-tenus, défiance à l'égard du travailleur social...), les informations transmises en amont permettent souvent d'y voir plus clair quant à son comportement, et parfois même à définir des patterns utiles pour la poursuite de l'accompagnement.

Enfin, il faut souligner le travail d'étroite collaboration entretenu avec les travailleurs sociaux de l'UDAF concernant les ménages faisant l'objet de mesures à caractère social (MJAGBF, MASP, MAJ...). Là aussi, les contacts sont à minima mensuels, et des rencontres sont organisées régulièrement, à GALA ou chez les usagers.

## 2.6 Focale sur l'action du service dans le domaine de l'innovation

Le service d'intermédiation locative étant très récent, l'année 2019 a surtout consisté à lui permettre de trouver son rythme de croisière. Cela est passé par un agrandissement de son parc locatif, rendu uniquement possible par la promotion des intérêts que ce dispositif peut procurer aux propriétaires potentiellement intéressés. Le fait d'adopter un discours à des fins marchandes représente une innovation en soi pour un travailleur social, si ce n'est une révolution pour certains. Réussir à conjuguer cette fonction sans trahir les fondements du travail social a nécessité un apprentissage des fondements du marketing social.

A la différence du marketing primaire, le marketing social n'a pas vocation à duper l'intérêt du public, à savoir ici les bailleurs privés, en créant des besoins artificiels. Par définition, il cherche plutôt "à cerner le profil de chaque public cible (ses besoins, ses attentes, ses perceptions, les obstacles à l'adoption de certains comportements, son style et son milieu de vie) afin de comprendre ce que veut ce public cible et, ainsi, pouvoir lui fournir le soutien nécessaire pour l'acquiescer".

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

Le service intermédiation locative 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, GALA a comme principe de tout 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 ACT.

Durant l'année 2018, nous avons procédé à une remise à plat du plan d'actions d'amélioration continue pour repartir sur de nouvelles bases pour les 4 années à venir avant la prochaine évaluation interne.

En parallèle, nous allons mettre en place un COPIL Qualité qui aura pour mission de suivre l'évolution de notre dynamique d'amélioration de la qualité et de la faire vivre. Il permettra notamment de voir évoluer le plan d'action avec les axes d'amélioration repérés par le recueil des événements indésirables par exemple. Pour constituer ce COPIL, seront associés des salariés de l'établissement, des salariés de la direction générale de l'ARSEA, un représentant du Conseil d'Administration de l'association et des membres du Conseil de la Vie sociale.

### 4. CONCLUSION

Après son inauguration en 2018, le service d'intermédiation locative de GALA a connu une forte croissance en 2019. Malgré le turn-over au sein de l'équipe, son parc immobilier a grandi de façon conséquente, offrant ainsi à autant de ménages un toit.

Il reste désormais à les accompagner afin que leur séjour se déroule de façon favorable, et puisse remplir sa fonction de tremplin vers le logement autonome.

Compte tenu de la particularité de ces logis, pour la très grande majorité propriétés de bailleurs privés, un nécessaire effort de sensibilisation à la consommation énergétique devra être entrepris sans relâche. L'engagement pris avec les propriétaires inclut également une grande réactivité en cas de troubles du voisinage ou de tout problème avec les syndicats de copropriété.

L'objectif initial de 100 places sera atteint au courant du premier semestre 2020, nécessitant par conséquent l'embauche d'un second travailleur social.

## Accompagnement Vers le Logement

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

L'objectif général de ce service est de faciliter l'accès au parc social des ménages prioritaires, rencontrant des difficultés qui constituent un frein au relogement.

Les publics concernés par le dispositif AVL sont :

- ✚ certains ménages inscrits dans l'ACD, pour lesquels la case AVL est cochée et qui correspondent aux critères de situation associés,
- ✚ les ménages en structure d'hébergement, avec un ACD en cours depuis plus de 6 mois sans proposition d'un bailleur.

Les commissions de validation AVL ont lieu 2 fois par mois à la Direction Départementale Déléguée (DDD) et sont menées par les services de l'État.

Les délégataires ACD (Etat, Conseil Départemental et Eurométropole) sont présents en tant que décideurs / orienteurs et l'ARSEA-GALA en tant qu'instructeur. Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) est également invité à ces réunions.

Chaque délégataire présente les candidatures orientées vers l'AVL dans le cadre de l'ACD. Après étude des dossiers et discussion, la commission valide ou non l'entrée dans le dispositif.

L'Accompagnement Vers le Logement est mis en place par l'ARSEA-GALA, pour une durée de trois mois, renouvelable une fois (soit six mois maximum), afin de travailler le relogement avec la famille. Un renouvellement exceptionnel peut être accordé par la commission si le ménage est investi dans l'accompagnement et que le relogement est proche.

L'Accompagnement Vers le Logement comporte deux étapes distinctes. Lors de la première phase, le travailleur social aura comme mission la mise à plat totale de la situation dans l'objectif de la rendre compatible avec un relogement du point de vue budgétaire et familial. Lorsque la situation du ménage permet un relogement, le travailleur social appuie la demande de logement auprès des bailleurs en faisant état des besoins et/ou des contraintes des personnes. La dernière phase de l'accompagnement concerne l'accès au logement des ménages, tant au niveau administratif que logistique.

## 1.1 L'activité globale

	2019	2018
<i>Stock au 1<sup>er</sup> janvier</i>		
Nombre de bilan diagnostic en cours	5	9
Nombre d'accompagnements en cours	35	37
<i>Entrées dans le dispositif</i>		
Nombre de commissions	17	17
Nombre de dossiers présentés aux commissions	121	94
Nombre d'entrées dans le dispositif (=nb de BD)	114	86
Délai moyen de la mesure (de BD)	1 mois	1,5 mois
Nombre d'accompagnements (débutés dans l'année)	75	70
Délai moyen de la mesure (accompagnement)	4 mois	4 mois
<i>Nombre de ménages DRP accompagnés</i>	65	49
<i>Nombre de ménages PPE accompagnés</i>	9	14
<i>Nombre de ménages RDLS accompagnés</i>	1	7
Nombre de dossiers refusés par la commission	7	8
<i>Sorties du dispositif</i>		
Nombre de sorties du dispositif	90	96
Nombre de relogements dans le cadre de l'ACD-AVL	50	35
<i>Dont relogés en BG</i>	6	1
Nombre de ménages ayant trouvé une autre orientation (privé, hébergement...)	16	33
Nombre de sorties du dispositif sans suite	24	28
<i>Activité</i>		
Durée moyenne entre l'entrée et le relogement	6 mois	6 mois
Nombre de mois mesure au 31 décembre 2019	600,72	554

Nous pouvons constater une augmentation du nombre d'orientations vers le dispositif AVL de l'ordre de 22% entre 2018 et 2019. Comme chaque année, les dossiers transmis au service sont majoritairement issus des ACD-DRP.

Nous notons une nette augmentation, de près de 45%, du nombre de relogements en appartement autonome ou en bail glissant dans le cadre du dispositif AVL par rapport à 2018. Cette année est sans aucun doute l'une des plus prolifiques en termes de relogements depuis la création du service !

Un autre point très positif cette année est le nombre de personnes sorties du dispositif avec une solution pérenne, qui représente près de 75% des ménages accompagnés.

### Les commissions de validation

En 2019, 17 commissions AVL ont eu lieu dans les locaux de la DDD.

ACD PRESENTES EN VUE D'UN BD	NOMBRE
	2019
Présentés	121
Entrées en phase BD	114
Refus par la commission de l'entrée dans le dispositif	7

Les dossiers refusés par la commission s'expliquent pour une grande majorité par l'attribution d'un logement social au moment de leur présentation.

### Prescripteurs des dossiers présentés à la commission AVL

RESERVATAIRES	NOMBRE
	2019
PPE ( <i>Eurométropole</i> )	13
RDLS ( <i>Conseil Départemental</i> )	5
DRP ( <i>Direction Départementale Déléguée</i> )	103
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>

Nous constatons une augmentation globale de 22% des orientations vers le service AVL, que nous pouvons sans doute expliquer par la communication externe (petits déjeuners partenaires, contacts avec les prescripteurs potentiels, ...) réalisée par GALA en 2018 et 2019.

Concernant les différents délégataires ACD, l'élargissement des critères d'accès à l'AVL pourrait également expliquer l'augmentation du nombre d'orientation PPE et RDLS en 2019.

### Prescripteurs des dossiers rejetés par la commission AVL

RESERVATAIRES	NOMBRE	NOMBRE
	2019	2018
PPE		
RDLS	1	1
DRP	6	7
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

### Bilans examinés en commission durant l'année

TYPE DE BILAN	NOMBRE	NOMBRE
	2019	2018
Bilans diagnostics présentés	114	86
Bilans intermédiaires 3 mois	42	50
Bilans exceptionnels + 6 mois	17	28
Bilans de fin	78	72
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>236</b>

Nous notons une baisse significative du nombre de demandes de renouvellement exceptionnel (+ de 6 mois d'accompagnement) au cours de l'année 2019.

Cette diminution s'explique par un relogement plus rapide de certains ménages au cours des premiers mois d'accompagnement.

## Critères par Déléataires de la demande AVL initiale

PUBLIC	DRP	PPCUS	RDLS	TOTAL 2019	TOTAL 2018
Urgence	45			45	25
CHRS				1	
CADA					
Stabilisation					
Logement d'insertion	1			1	1
Résidence sociale	1			1	4
Maison relais				1	
Ménages menacés d'expulsion au stade du jugement d'expulsion	5			5	2
Ménages relevant des procédures de l'habitat indigne	2		1	3	
Personne victime de violence au sein du couple					
Ménages menacés d'expulsion quel que soit le stade de la procédure	15	9		24	23
Personnes dont le loyer et les charges locatives sont en inadéquation avec les ressources	15	2		17	9
Demandeur inscrit depuis plus de 24 mois	10			10	5
Personnes hébergées par des tiers ou dans la famille avec notion de sur occupation	8	1		9	10
Personnes pour lesquelles la cohabitation n'est plus possible					1
Logement dangereux		1		1	4
Mères avec enfants sortant de maison maternelle					1
Ménages dont les enfants sont placés					1
Ménages où existe un risque de placement ou de rupture scolaire en raison d'un problème de logement					2
Jeunes en difficultés					3
Personnes âgées	1		1	2	
Accédant à la propriété			3	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>121</b>	<b>94</b>

Tout comme les années précédentes, le public concerné par l'AVL est essentiellement sans domicile fixe, hébergé chez des tiers ou par la famille. L'augmentation de 35% du critère urgence couplé à celui des personnes hébergées par des tiers (souvent en lien), démontre la grande précarité du public accompagné en AVL.

Le deuxième profil majoritaire de personnes orientées en AVL reste les ménages faisant l'objet d'une procédure d'expulsion tous stades confondus. Il est à noter qu'une bonne anticipation des travailleurs sociaux de secteur est visible concernant le critère « Personnes dont le loyer et les charges locatives sont en inadéquation avec les ressources », qui a été ouvert aux autres délégataires, par l'augmentation des orientations (+47% par rapport à 2018). Ceci nous permet d'axer notre accompagnement vers le relogement dans le parc social plus rapidement et donc de moins pallier à une absence de solution en cas d'expulsion effective en cours d'accompagnement.

Il semble également important à l'avenir de suivre l'évolution du critère « Demandeur inscrit dans l'ACD depuis plus de 24 mois » qui a doublé par rapport à 2018.

## Prescripteurs de la demande AVL

PRESCRIPTEURS		DRP	PPCUS	RDLS	TOTAL 2019	TOTAL 2018
Gestionnaires de structures d'hébergement		4	1		5	6
Travailleurs sociaux de secteur	UT EST	6	5	1	12	10
	UT CENTRE					1
	UT OUEST	1			1	1
	UT NORD		3		3	2
	UT SUD	5			5	9
	UT OUEST SUD	3		2	5	9
	Territoire EMS	6	2		8	4
	Territoire HAGUENAU WISSEMBOURG	25		1	26	17
	Territoire MOLSHEIM SELESTAT	28			28	20
	Territoire de SAVERNE	6		1	7	7
	CCAS	10	1		11	2
Association dont l'un des objets est le logement des personnes défavorisées agréées		2			2	2
Autres		7	1		8	4
<b>TOTAL</b>		<b>103</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>121</b>	<b>94</b>

Les demandes émanant des CCAS ont quintuplé par rapport à 2018. Une corrélation peut être établie entre la hausse constatée du public en grande précarité et ces orientations.

Par ailleurs, l'augmentation concerne également les secteurs extérieurs, Haguenau et Molsheim/Sélestat qui se saisissent encore plus de l'AVL qu'en 2018.

## 1.2 Phase 1 : Le bilan diagnostic

### Origine des ménages orientés fin 2018 et en 2019 pour un bilan diagnostic

MÉNAGES SORTANT DE	2019		2018
	MÉNAGES ACCEDANT A UNE MESURE AVL	DONT NBRE DE FAMILLES MONOPARENTALES	MÉNAGES ACCEDANTS A UNE MESURE AVL
La rue	16	2	10
Hébergement chez des tiers (y compris famille)	31	13	22
Hôtels	1		1
CHRS, hébergement d'insertion			
Résidences sociales et foyers	2		4
Logement autonome (location directe sans sous-location) dans le parc locatif public	3		7
<i>Dont procédure d'expulsion pour impayés locatifs</i>			
<i>Dont procédure d'expulsion pour trouble du voisinage</i>			
<i>Dont procédure d'expulsion pour fin de bail</i>			
<i>Dont autres</i>			
Logement autonome (location directe sans sous-location) dans le parc locatif privé	52	17	36
<i>Dont procédure d'expulsion pour impayés locatifs</i>			
<i>Dont procédure d'expulsion pour trouble du voisinage</i>			
<i>Dont procédure d'expulsion pour fin de bail</i>			
<i>Dont autres</i>			
Squat / garage / caravane	5	1	5
Autres	4	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>34</b>	<b>86</b>

En très grande majorité, ce sont les ménages issus du parc privé qui sont orientés pour un bilan diagnostic (95% des expulsions). Nous constatons pour ces situations une inadéquation des ressources par rapport à la charge locative, impliquant une procédure d'expulsion. Au niveau du parc social, les orientations se maintiennent, les bailleurs ayant possibilité de proposer en amont des solutions en interne.

Dans un même temps, les personnes sans domicile représentent la moitié des orientations en AVL, cela concerne les personnes à la rue, hébergées chez des tiers, ou dans la famille.

## Suite donnée aux bilans diagnostics démarrés en 2019

MENAGES	2019		2018
	MENAGES ACCEDANT A UNE MESURE AVL	DONT NBRE DE FAMILLES MONOPARENTALES	TOTAL
Ayant accepté un accompagnement	75	24	60
Rejet	28	8	23
<i>Dont orientés vers un autre dispositif</i>			7
<i>Dont la réponse est inconnue</i>	7	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>34</b>	<b>86</b>

Sur l'année 2019, nous avons lancé 114 nouveaux bilans diagnostics, en plus des 5 qui étaient déjà en cours en 2018, soit au total 119 bilans à effectuer.

103 ont pu être transmis et validés courant de l'année, alors que 16 étaient toujours en court d'instruction fin 2019.

## Motifs d'arrêt de l'AVL lors de la présentation du bilan diagnostic à la commission en 2019

MOTIFS D'ARRET DE L'AVL	DRP	PPCUS	RDLs
Ne nécessite pas d'accompagnement	1		
Pas de contact avec la personne	5		2
Pas prêt à être locataire	2		
Situation administrative irrégulière			
Réorientation			
Ne rentre pas dans les critères AVL	2		
Situation locative réglée	13	2	
Entrée dans un autre dispositif (logement d'insertion, hébergement temporaire...)			
Déménagement avec changement de département	1		
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Les bilans diagnostics ne donnant pas suite à un accompagnement sont principalement liés au relogement du ménage au moment de cette phase, souvent dans le parc privé compte-tenu de l'urgence de la situation.

Rares sont les personnes non prêtes à être locataires, l'ACD concernant un public autonome au niveau locatif. Comme chaque année, les ménages les plus fragiles nécessitant un accès accompagné sont orientés vers un bail glissant si un ASLL simple n'est pas suffisant suite au relogement.

## Phase 2 : L'accompagnement à la suite du bilan diagnostic

### Composition familiale des ménages ayant bénéficié d'une mesure AVL

MENAGES	2019			2018
	EMS	Hors EMS	Total	Total
<b>Ménages sans enfant</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>53</b>	<b>51</b>
<i>Hommes</i>	21	14	35	34
<i>Femmes</i>	6	8	14	13
<i>Couples</i>	1	3	4	4
<b>Ménages avec enfants</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>57</b>	<b>55</b>
<i>Hommes</i>	3	3	6	9
<i>Femmes</i>	19	15	34	33
<i>Couples</i>	10	7	17	13
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>110</b>	<b>106</b>

110 ménages au total ont été accompagnés en 2019, en comptabilisant les 75 nouveaux ménages entrés en 2019 et ceux qui étaient déjà en phase d'accompagnement fin 2018 et qui s'est prolongée, soit 35 ménages.

La composition des ménages reste la même qu'en 2018, ce sont les femmes seules avec enfants ou les hommes isolés qui représentent le public majoritairement accompagné en AVL.

### La situation des enfants

ENFANTS	2019			2018
	EMS	Hors EMS	TOTAL	TOTAL
Hébergés	47	43	<b>90</b>	<b>96</b>
En droit d'hébergement	11	3	<b>14</b>	<b>15</b>
Placés		1	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>47</b>	<b>105</b>	<b>112</b>

Les enfants sont directement concernés par la mesure AVL dont bénéficient leurs parents. En effet, même s'ils ne sont pas à charge du ménage, la question du droit d'hébergement se pose quant à la typologie du logement demandé, et notamment concernant les hommes seuls.

Il est donc nécessaire de prendre en compte la situation familiale dans son ensemble afin de statuer sur le logement le plus adapté possible en fonction des ressources du ménage.

## Période d'accompagnement

	NOMBRE
<b>Accompagnement de 0 à 3 mois suite au BD</b>	<b>48</b>
Ménages accompagnés	16
Ménages sortant sans relogement	7
Ménages relogés	25
<b>Accompagnement de 3 à 6 mois suite au BI</b>	<b>35</b>
Ménages accompagnés	11
Ménages sortant sans relogement	8
Ménages relogés	16
<b>Accompagnement de plus 6 mois suite au BI</b>	<b>27</b>
Ménages accompagnés	9
Ménages sortant sans relogement	9
Ménages relogés	9
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>

## Profil des ménages accompagnés

PROFIL DES PERSONNES ACCOMPAGNEES	3 MOIS	6 MOIS	9 MOIS
Absence de proposition			
Situation administrative incomplète / complexe			
Problème de ressources			
Accompagnement en cours	16	11	9
Relogement parc privé	2	1	2
Refus logement			
Non adhésion	3	2	
Relogement bailleur social	23	15	7
Plus de contact	1	1	
Réorientation	1	1	
Changement de région	1	1	
Autres	1	3	9
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>35</b>	<b>27</b>

Nous constatons une augmentation du nombre de relogements effectués lors des 3 premiers mois d'accompagnement par rapport à 2018 (+16). Ceci peut s'expliquer par la hausse du nombre de ménages en logement autonome dont le loyer et les charges sont en inadéquation avec les ressources.

En effet, un appui au relogement est effectué plus tôt dans l'accompagnement si une participation financière adaptée pour le paiement du loyer est déjà en place.

Pour les ménages nécessitant une préparation plus soutenue à l'accès au logement autonome, les relogements ont lieu principalement lors de la seconde phase d'accompagnement, suite au bilan intermédiaire et aux appuis au relogement annexés à la demande de logement. Pour cette partie de notre public, la première phase de l'accompagnement permet de clarifier la situation du ménage afin de définir le logement le plus adapté et d'éviter les refus éventuels.

### Motifs d'arrêt de l'AVL pendant l'accompagnement ou à l'issue en 2019

MOTIFS D'ARRET DE L'AVL	DRP	PPCUS	RDLS
Non adhésion de la personne	4	1	
Pas de contact avec la personne	2		
Pas prêt à être locataire			
Situation administrative irrégulière			
Ne nécessite pas d'accompagnement			
Réorientation	2		
Déménagement (changement de région)	2		
Entrée dans un autre dispositif (logement d'insertion, hébergement temporaire...)	1		
Problème de ressources			
Hospitalisation			
Fin AVL (délai)	10	2	
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	

Environ 25% des ménages accompagnés sortent du dispositif sans relogement. Il est à noter que certains ménages, identifiés dans « Fin AVL (délai) » avaient refusé une proposition de logement adapté et n'ont pas obtenu de nouvelle proposition malgré leur implication dans l'accompagnement proposé.

En outre, l'AVL est basé sur la libre adhésion des ménages, en cas de désaccord ou de refus de coopérer, une fin de prise en charge peut être décidée par la commission AVL.

### Nombre de mois mesure-bilan et ASLL (ménages bénéficiaires pour lesquels a été établi en préalable un diagnostic de situation)

	NB DE MOIS-MESURES « AVL »	NB DE MOIS-MESURES « ACCOMPAGNEMENT LORS DU RELOGEMENT »	TOTAL
<b>2019</b>	139,76	460,96	<b>600,72</b>
<b>2018</b>	126	428	<b>554</b>

Nous avons pu constater une augmentation des orientations pour un bilan diagnostique en 2019. Aussi, la possibilité d'intervenir directement sur la demande de logement social des ménages a permis d'optimiser le travail de mise à jour des demandes, et ainsi faciliter l'accès au logement. Il en est de même concernant les échanges plus réguliers avec certains bailleurs.

### 1.3 Phase 3 : La sortie de l'AVL

#### Relogement 2019

<b>NOMBRE DE RELOGEMENTS ACD</b>	<b>MENAGES</b>
Durant les 3 mois d'accompagnement	25
Durant les 3 à 6 mois	16
Après 6 mois	9
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Suite au constat de l'augmentation du nombre de relogement en première phase d'accompagnement, nous pouvons faire un lien avec les ménages orientés et qui avaient des revenus en inadéquation avec leurs charges locatives. Grâce à l'intervention et l'orientation rapide des travailleurs sociaux de secteur, ces ménages, qui ne présentaient pas de problématiques majeures quant à l'occupation d'un logement autonome et le paiement de loyers, ont pu être relogés rapidement et éviter de se retrouver en impayés et de fait en procédure contentieuse.

Ces derniers sont souvent dans un logement inadapté (insalubrité, suroccupation,...) et peuvent bénéficier des appuis au relogement rapidement.

Certains ménages se sont vus attribuer un logement sans que nous n'ayons été consultés au préalable par le bailleur et pour qui il aurait été souhaitable d'entamer un travail plus soutenu avant l'accès à un logement. Pour certains de ces ménages, une délégation FSL a été sollicitée par nos services pour sécuriser l'accès.

La possibilité de prolonger l'accompagnement de 3 mois supplémentaires à titre exceptionnel a permis à 9 ménages d'être relogés.

#### Lien entre l'AVL et les autres dispositifs de GALA

<b>SORTIES DU DISPOSITIF</b>	<b>EMS</b>	<b>HORS EMS</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Relogement direct sans accompagnement	17	10	<b>27</b>	<b>14</b>
Relogement direct avec Délégations FSL (ASLL)	13	2	<b>15</b>	<b>18</b>
Relogement en bail glissant	3	3	<b>6</b>	<b>3</b>
Service des Logements d'Insertion				<b>3</b>
Intermédiation locative	2		<b>2</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	<b>50</b>	<b>38</b>

Dans la continuité de ce qui a été observé dans le tableau précédent, les relogements en direct sans accompagnement ont augmenté par rapport à 2018 puisque les ménages concernés étaient suffisamment autonomes.

Concernant les autres modalités de relogement, beaucoup ont été orientés vers un Accompagnement Social Lié au Logement afin de sécuriser l'accès et le maintien au logement. C'est notamment le cas pour les premières expériences locatives ou les ménages présentant des impayés de loyer modérés dans leurs précédents logements.

Dans le cas des ménages plus en difficulté dans l'occupation de logement et/ou en procédure d'expulsion avec de lourdes dettes locatives, une orientation vers le service des baux glissants ou de l'intermédiation locative est effectuée pour proposer une étape intermédiaire avant le statut de locataire en titre.

### Répartition des relogements par bailleurs

BAILLEURS	Janv	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Nov	Déc	2019	2018
OPUS 67	1	2	1		1			1	1	2			9	3
OPHEA	2		3				1		3	2	1		12	10
DOMIAL			1		1								2	3
SIBAR						1							1	
FMS			1										1	
Hab. de l'III														4
Batigère				1				1				1	3	1
CDC Habitat		1	1										2	
IMMO 3F					1					1	1		3	1
Hab. Mod.			1	1			2			1		2	7	7
Néolia							2						2	2
FBB					1								1	1
SEDES			1										1	
Vilogia												1	1	
PRIVE		1	1	1			1	1					5	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>50</b>	<b>31</b>

Sans surprise, les bailleurs sociaux ayant relogé les bénéficiaires de l'AVL restent principalement OPHEA et OPUS 67. Cela peut s'expliquer par leur patrimoine plus conséquent par rapport aux autres bailleurs, notamment pour OPHEA sur le secteur de l'EMS et OPUS 67 hors EMS.

Néanmoins, de nouveaux partenariats ont été développés et/ou consolidés, notamment avec les bailleurs Vilogia, Batigère, Foyer Moderne, CDC Habitat, SEDES et Immobilière 3F.

Par ailleurs, il est à noter que les relogements dans le parc privé concernent également des relogements dans le cadre de l'Intermédiation Locative (2).

## L'AVL et l'hébergement temporaire GALA : Nombre d'entrées en HT

Durée	Moins d'un mois	De 1 à 2 mois	De 2 à 3 mois	De 3 à 4 mois	De 4 à 5 mois	De 5 à 6 mois	TOTAL
2019			3	2		1	6
2018		2	1	2	3	2	10

Le recours au service de l'hébergement temporaire ARSEA-GALA permet la mise à l'abri dans les situations extrêmes des personnes à la rue, mais aussi une meilleure visibilité sur la question de leur autonomie locative tant au niveau budgétaire que de l'occupation du logement. Ainsi, cela nous permet d'orienter les ménages vers le mode de relogement le plus adapté ensuite (ASLL, BG ou en direct).

En 2019, moins de personnes ont été orientées vers le service de l'Hébergement Temporaire. En effet, les hébergements regroupés ont été indisponibles pendant quelques semaines pour des traitements approfondis de désinsectisations (punaises de lit).

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

En 2019, le service a subi des mouvements de personnel sans trop impacter son fonctionnement.

Nous apprécions de pouvoir intervenir directement sur la demande de logement social et nous en constatons les effets bénéfiques : une meilleure gestion des mises à jour des documents demandés par les bailleurs, ainsi qu'une meilleure visibilité des appuis au relogement.

### 2.2 Travail avec les familles

L'AVL concerne un public varié, et notamment des familles, monoparentales ou non.

Le travail d'accompagnement au relogement est donc directement impacté par la composition familiale du ménage.

Trouver un appartement pour les familles composées de 3 enfants ou plus s'avère souvent difficile en raison du manque de disponibilité de grands logements.

Il est particulièrement compliqué d'orienter les familles monoparentales vers un logement adapté à la composition familiale, et ce en raison des ressources qui ne sont pas toujours compatibles avec le logement souhaité, notamment dans le cas des bénéficiaires des minimas sociaux et dont la garde des enfants n'est pas encore prononcée par le juge.

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

Les travailleurs sociaux du service travaillent en partenariat avec les services prescripteurs de la demande AVL.

Les demandes émanent soit d'associations ou dans la majorité des services sociaux de secteurs. Au moment du bilan diagnostic, un relai est effectué avec le prescripteur de l'Accord Collectif Départemental afin d'établir un diagnostic le plus étayé possible et d'orienter au mieux l'accompagnement qui sera proposé aux ménages.

Durant l'intervention des salariés de l'AVL, des contacts sont pris avec les différents partenaires qui participent à l'accompagnement des familles (assistante sociale de secteur, service protection de l'enfance, tutelle, etc.).

Lors de l'attribution d'un logement, à l'occasion de la visite, le travailleur social prend le temps de voir avec le ménage, les différents services proposés dans le secteur du logement. Cela concerne aussi bien la scolarité des enfants, les centres socio-culturels ou médico-sociaux ou tout autre point de repère nécessaire pour répondre aux besoins évalués lors de l'accompagnement.

Suite au logement, une orientation vers le service social de secteur est également effectuée dans les cas où l'accès s'effectue en direct et sans accompagnement dans le logement. C'est le cas des ménages les plus autonomes ne nécessitant pas d'accompagnement particulier concernant le logement.

Ceux pour lesquels un accompagnement plus soutenu est nécessaire (première expérience locative, expulsion locative), nous sollicitons les dispositifs existants au sein de l'établissement : service des délégations FSL pour l'Accompagnement Social Lié au Logement, service des baux glissants et service de l'intermédiation locative.

Ce partenariat intra associatif facilite la continuité de l'accompagnement et permet une prise en charge plus efficace dès l'accès au logement.

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

L'AVL développe et entretient son plus gros partenariat avec les bailleurs sociaux du département. En effet, les échanges concernant les situations rencontrées permettent d'aboutir au logement le plus adapté possible à la demande du ménage accompagné afin d'éviter au maximum les refus de logement. Il permet également de sécuriser le logement au niveau des bailleurs.

Le travailleur social assiste également à toutes les étapes de logement, de la visite du logement à l'état des lieux d'entrée.

L'AVL oriente les ménages relogés vers le droit commun, que ce soit auprès d'organismes sanitaires ou sociaux et selon les besoins identifiés lors de l'accompagnement. Il peut concerner aussi bien les CMP que les services sociaux ou médico-sociaux du secteur de logement.

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

Afin d'améliorer le partenariat déjà établi avec les bailleurs, une rencontre annuelle est envisagée afin d'encore mieux faire connaître le dispositif AVL, sous la forme d'un petit déjeuner partenaires.

Par ailleurs, des rencontres régulières se sont mises en place depuis 2019 entre les cadres intermédiaires et certains bailleurs sociaux afin de pouvoir échanger sur des situations plus complexes et ainsi favoriser une proposition de logement.

Depuis 2018, le service a mis en place des enquêtes de satisfaction, bailleurs et usagers, afin d'améliorer encore le dispositif.

Le retour des enquêtes de satisfaction mises en place à l'attention des bénéficiaires démontre bien la plus-value d'un accompagnement par rapport aux questionnements ou attentes des ménages parfois démunis face à l'urgence de leur situation.

N'ayant eu aucun retour de l'enquête de satisfaction de la part des bailleurs, nous insistons sur la pertinence d'organiser des rencontres au cours de l'année 2020.

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, l'ARSEA a comme principe de demander aux établissements qui ont ce type de service de tout de même appliquer la loi 2002-2 dans l'objectif de travailler la qualité de service. 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.

Durant l'année 2018, nous avons procédé à une remise à plat du plan d'actions d'amélioration continue pour repartir sur de nouvelles bases pour les 4 années à venir avant la prochaine évaluation interne.

En parallèle, nous allons mettre en place un COPIL Qualité qui aura pour mission de suivre l'évolution de notre dynamique d'amélioration de la qualité et de la faire vivre. Il permettra notamment de voir évoluer le plan d'action avec les axes d'amélioration repérés par le recueil des événements indésirables par exemple. Pour constituer ce COPIL, seront associés des salariés de l'établissement, des salariés de la direction générale de l'ARSEA, un représentant du Conseil d'Administration de l'association, un ou plusieurs membres du Conseil de la Vie sociale et les financeurs qui le souhaitent.

#### **4. CONCLUSION**

L'Accompagnement Vers le Logement apporte une réelle plus-value dans l'accès à un logement social. En effet, l'évaluation de la capacité du ménage à accéder à un logement autonome et le diagnostic posé par l'équipe affine le projet locatif du ménage et oriente vers un relogement adapté à la situation familiale et budgétaire du ménage.

En parallèle, les ménages sont plus informés sur les logements adaptés disponibles, ce qui peut prévenir les risques de refus d'une proposition de logement.

Nous constatons une nette amélioration dans le partenariat avec certains bailleurs. Néanmoins, nous maintenons la nécessité de proposer une rencontre afin de faire ressortir l'intérêt du bailleur à échanger avec l'équipe avant le relogement.

## Délégations FSL

### 1. EDITORIAL

Le service Délégations FSL a été créé en 1995 à la demande du Fonds de Solidarité pour le Logement du Conseil Départemental.

Initialement instituée sur le territoire de la Communauté Urbaine de Strasbourg (devenue Eurométropole de Strasbourg), l'action du service des Délégations FSL de GALA s'est étendue sur le secteur sud-ouest en 1999 (Molsheim à Saales, Obernai, Wasselonne).

Trois intervenants sociaux, représentant 2,5 ETP, assurent le travail d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) dans le service des Délégations FSL :

- ✚ 2 ETP sur l'Eurométropole de Strasbourg (EMS),
- ✚ 0,5 ETP sur la circonscription de Molsheim, Wasselonne et la Ville d'Obernai.

Le service intervient également pour l'accompagnement des ménages relogés dans le cadre de l'AVL, quel que soit le secteur de relogement dans la limite du département.

### 2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le service effectue une prestation de service pour le FSL ; ce dernier délègue des dossiers d'ASLL dans le cadre de la charte départementale de l'Accompagnement Social Lié au Logement et du règlement intérieur du FSL.

Le FSL est un des dispositifs essentiels du PDALHPD<sup>1</sup>. Il a été institué par la loi Besson et mis en place depuis septembre 1991.

A compter du 1er janvier 2017, en application de la loi Nôtre, le traitement des demandes est géré par l'Eurométropole de Strasbourg pour son territoire et par le Conseil Départemental pour le reste du département.

L'accompagnement social lié au logement doit permettre à la personne accompagnée d'assumer un logement dans le respect des droits et devoirs de locataire.

Dans le cadre d'un accès, l'accompagnement doit permettre au locataire d'investir et d'assumer son logement, respecter son voisinage et comprendre ses droits et devoirs.

Dans le cadre de ménages en situation d'expulsion, le service doit viser à rétablir une situation locative normalisée et une gestion budgétaire maîtrisée ou un relogement.

<sup>1</sup> Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées

## 2.1 L'activité

### Moyenne des mesures pondérées par travailleur social en 2019

Agrément : 125 Unités Valeur (UV) pour 2,5 ETP

	0,5 ETP	1 ETP	1 ETP	TOTAL
<b>Janvier</b>	22,26	50,48	48,65	<b>121,39</b>
<b>Février</b>	16,80	52,12	51,79	<b>120,71</b>
<b>Mars</b>	22,25	52,39	53,38	<b>128,02</b>
<b>Avril</b>	18,23	52,33	54,51	<b>125,07</b>
<b>Mai</b>	15,89	49,12	54,93	<b>119,94</b>
<b>Juin</b>	22,51	43,44	54,34	<b>120,29</b>
<b>Juillet</b>	21,19	44,60	45,82	<b>111,61</b>
<b>Août</b>	18,39	35,60	39,19	<b>93,18</b>
<b>Septembre</b>	14,59	37,36	37,86	<b>89,91</b>
<b>Octobre</b>	16,32	35,63	36,81	<b>88,76</b>
<b>Novembre</b>	16,30	35,84	34,48	<b>86,62</b>
<b>Décembre</b>	17,05	32,62	37,71	<b>87,38</b>
<b>MOYENNE</b>	<b>18,48</b>	<b>43,46</b>	<b>45,79</b>	<b>107,74</b>

A partir d'août 2019, le nombre de délégation n'a cessé de diminuer.

Sur l'ensemble de l'année, GALA n'a pas enregistré suffisamment de délégations (hormis en mars et avril) pour arriver à une activité pleine.

Dès 2018, nous avons régulièrement alerté les FSL sur cet état de fait et avons travaillé sur ce point. Une rencontre avec le secteur de Molsheim doit être organisée pour présenter l'accompagnement proposé et travailler la coordination de nos interventions respectives.

En 2020, un audit autour de la refonte de la charte FSL, ainsi que la création d'une plateforme d'accompagnement social, devraient permettre la redéfinition de notre mode d'intervention.

### Répartition Eurométropole et hors Eurométropole

Secteur	2017		2018		2019	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
<b>EMS</b>	176	78	167	79	156	81
<b>Hors EMS</b>	50	22	44	21	37	19
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>100</b>	<b>211</b>	<b>100</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

Le nombre de mesures est toujours plus important sur l'EMS que hors EMS, mais nous constatons que depuis 2017, le nombre de mesures continue de diminuer sur les deux territoires.

Il est à noter que le poste de référent FSL à l'UTAMS de Molsheim n'a pas fonctionné de manière optimale en 2019. Durant une période, ce sont les référents d'autres UTAMS qui ont traité les demandes FSL du secteur de Molsheim. Cela peut expliquer une partie de la baisse de l'activité sur ce secteur.

Type de mesures	2017				2018				2019			
	EMS		Hors EMS		EMS		Hors EMS		EMS		Hors EMS	
<b>BD</b>	21	70	5	22	27	55	2	3	21	39	7	13
<b>Enquêtes</b>	49		17		28		1		18		6	
<b>Mois ASLL</b>	761		186		721		56		787		82	

Il y a moins d'orientations de nouvelles mesures, le nombre est presque divisé par deux entre 2017 et 2019 pour les deux territoires. Autant le nombre de bilan diagnostic reste stable entre 2017 et 2019 sur l'EMS, il est même en légère augmentation hors EMS. Par contre, le nombre d'orientation pour des enquêtes a chuté de plus de 50% sur les 2 territoires sur la même période. Par ailleurs, nous constatons qu'il y a eu plus d'orientations de nouvelle mesure hors EMS entre 2018 et 2019.

#### Objet des nouvelles mesures déléguées en 2019

	<i>EMS</i>	<i>Hors EMS</i>	<i>TOTAL</i>
<b>BD avec ASLL</b>	18	3	<b>21</b>
<b>BD sans suite</b>	3	4	<b>7</b>
<b>Enquêtes avec ASLL</b>	8	4	<b>12</b>
<b>Enquêtes sans suite</b>	10	2	<b>12</b>
<b>ASLL direct</b>	43	11	<b>54</b>
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>24</b>	<b>106</b>

De manière générale, que ce soit sur l'EMS ou hors EMS, la principale mesure déléguée correspond à l'ASLL direct (orientations internes à GALA ; Hébergement d'urgence de la ville d'Obernai), pour plus de la moitié des notifications reçues.

<i>Objet des mesures</i>	<i>EMS</i>	<i>Hors EMS</i>	<i>Total</i>
Accès	47	13	<b>60</b>
Mise en jeu du cautionnement (MJC)	1	0	<b>1</b>
Hébergement d'Urgence Obernai	0	2	<b>2</b>
Maintien phase 2	1	1	<b>2</b>
ASLL simple	10	1	<b>11</b>
ASLL renforcé	1	0	<b>1</b>
Assignation	18	1	<b>19</b>
Saisine CAF	0	5	<b>5</b>
Energie	1	0	<b>1</b>
Point sur la situation	3	1	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>24</b>	<b>106</b>

Globalement, soit par le biais d'un bilan diagnostic, soit d'un Accompagnement Social Lié au Logement direct, nous avons rencontré essentiellement des personnes qui accédaient à un logement.

Nous ne sommes pratiquement plus délégués suite à des Mises en Jeu du Cautionnement. Nous sommes simplement informés par une notification, dans le cas où nous avons rencontré le ménage antérieurement.

### Orientations par les services internes d'ARSEA-GALA

	EMS	Hors EMS
Suite AVL	34	2
Suite SLI	16	3
Suite BG	1	
Suite ERG	1	
Suite HT	2	2

Hors EMS, nous sommes principalement intervenus dans le cadre de relogement après un ASLL mené par d'autres services de GALA (service logement d'insertion, service d'Accompagnement Vers le Logement, hébergement temporaire...).

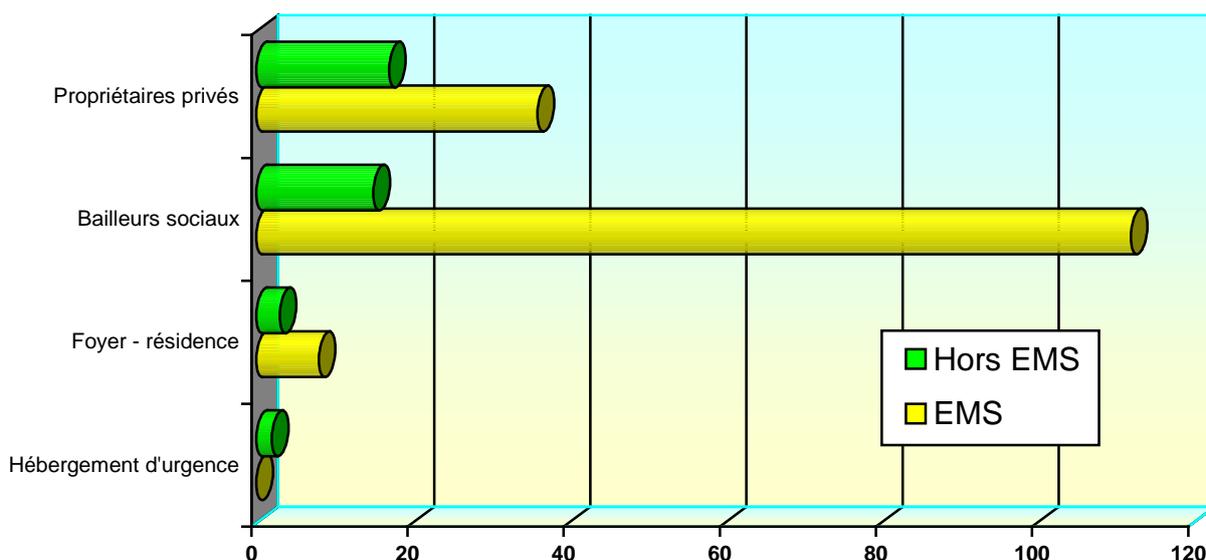
Dans l'EMS, ce sont les orientations du service Accompagnement Vers le Logement qui sont majoritaires, représentant près de 2/3 des orientations internes.

### Les bailleurs

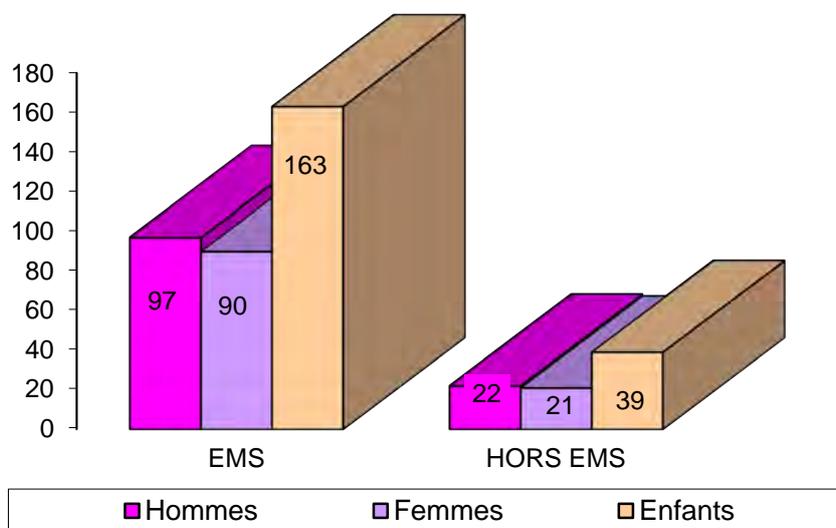
Au sein de l'EMS, les personnes accompagnées étaient majoritairement locataires chez des bailleurs sociaux.

Hors EMS, les personnes rencontrées étaient principalement logées auprès de bailleurs privés, suivi de peu par les bailleurs sociaux.

Les délégations liées au Foyer Le Moulin à Molsheim et à l'hébergement d'urgence de la ville d'Obernai restent minoritaires.



## Répartition de la population accompagnée



Cette année, nous avons rencontré autant d'hommes que de femmes. Nous avons principalement accompagné dans ce cadre beaucoup de personnes isolées ou des familles monoparentales.

## Composition des ménages

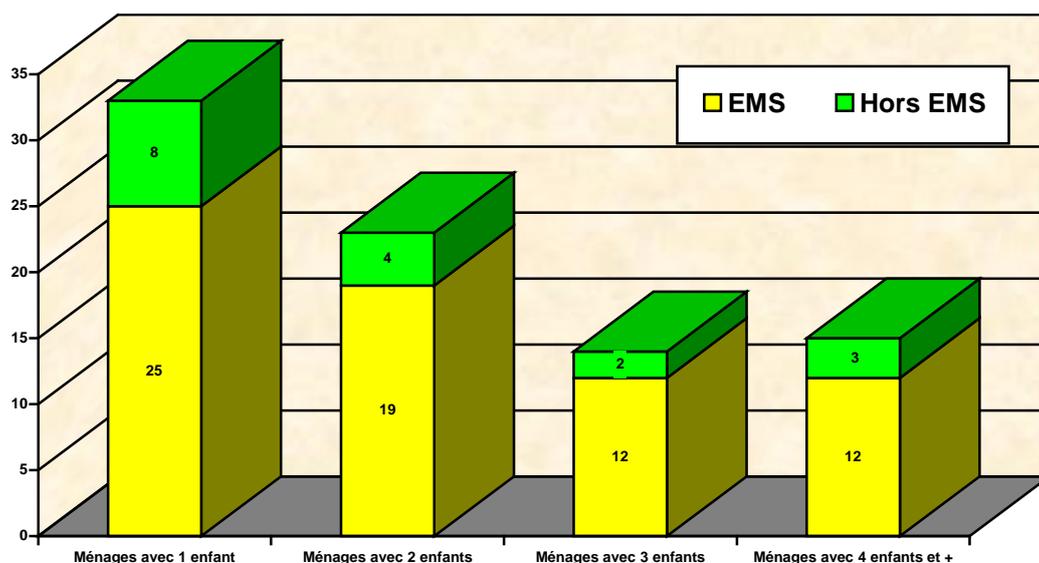
Ménages	EMS	Hors EMS	TOTAL
<b>Ménages sans enfant</b>	<b>88</b>	<b>20</b>	<b>108</b>
Colocation	2		2
Hommes seuls	64	16	80
Femmes seules	11	3	14
Couples sans enfant	11	1	12
<b>Ménages avec enfant</b>	<b>68</b>	<b>17</b>	<b>85</b>
Hommes seuls avec enfant	3		3
Femmes seules avec enfant	47	12	59
Couples avec enfant	16	5	21
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>37</b>	<b>193</b>

Les hommes seuls représentent une part conséquente des personnes accompagnées, que ce soit dans ou hors EMS. Par contre, lorsqu'il y a des enfants, il s'agit principalement de famille monoparentale assurée par les mères de famille.

## Composition des ménages avec enfant(s)

Quel que soit le territoire, nous rencontrons essentiellement des familles avec un ou deux enfants. Nous avons cependant accompagné quelques familles très nombreuses.

Hors EMS, nous avons été délégués pour une famille composée d'un couple et de 9 enfants, et au sein de l'EMS, une femme seule qui vivait avec ses 8 enfants.



### Situations socio-professionnelles des chefs de famille

RESSOURCES	EMS	Hors EMS	TOTAL
<b><i>En situation d'emploi</i></b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>46</b>
CDI	15	3	18
CDD / CUI	13	1	14
Intérim	7	3	10
Stage	4		4
<b><i>Sans situation d'emploi avec ressources</i></b>	<b>104</b>	<b>27</b>	<b>131</b>
ASSEDIC	2	1	3
ASS	11	3	14
RSA	76	13	89
AAH	5	2	7
CPAM	4	2	6
Congé parental		1	1
Pension / retraite	6	5	11
<b><i>Sans situation d'emploi sans ressources</i></b>	<b>3</b>		<b>3</b>
Chômage non indemnisé	2		2
Sans activité	1		1
<b><i>Inconnue</i></b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>37</b>	<b>193</b>

En 2019, sur ou hors EMS, les chefs de famille sont principalement bénéficiaires du RSA (1/3 des ménages rencontrés hors EMS, contre la moitié des ménages de l'EMS). Cela démontre la précarité des situations rencontrées dans le cadre de notre accompagnement. Sur le territoire de l'EMS, un quart des chefs de famille ont un emploi, et plus de la moitié de ces derniers ont un emploi non pérenne. Hors EMS, 1/5 de personnes rencontrées sont en situation d'emploi (CDI, CDD, Intérim).

## Ressources des ménages

RESSOURCES EN €	EMS	Hors EMS	TOTAL
0 – 350	1		1
351 – 500	22	5	27
501 – 650	15		15
651 – 800	24	7	31
801 – 950	19	4	23
951 – 1100	15	3	18
1101 et +	50	14	64
Inconnue	10	4	14
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>37</b>	<b>193</b>

Quelques soit le secteur, la majorité des ménages rencontrés percevaient plus de 1101€.

Ceci correspond le plus souvent à des familles monoparentales ou couple avec enfants qui bénéficient de prestations CAF/MSA, ou des salariés à temps plein ou partiel avec ou sans prestations.

Au second rang, nous retrouvons les ménages qui travaillent à temps partiels, les apprentis et les personnes bénéficiaires du RSA majoré.

## 2.2 Quelques aspects du travail du service en 2019

### Dossiers faits en cours d'ASLL

	DEMANDES FINANCIERES		
	Maintien	Accès	Énergie
Accord en 1 <sup>ère</sup> commission	1	2	2
Rejet			
Recours accordé		1	
En attente de réponse du FSL			
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

ENQUETE	NOMBRE
Assignment	4
Dossier de surendettement	3
Aide alimentaire	10
Mesure de protection	1
Aide caritative	5
Aide sociale communale	13
FAIE	2
FSL Accès	3
FSL Maintien	1
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

Durant l'ASLL, nous sommes amenés à réaliser principalement des demandes d'aides alimentaires ou financières, mais également des enquêtes assignation, des dossiers Banque de France ou FSL accès. Environ un tiers des dossiers sont des demandes d'Aides Sociales Communales (seulement sur l'EMS), et dans la plupart des cas pour une demande de chèques alimentaires.

## Les contacts avec les usagers

	TOTAL	%
<b>Visites à domicile programmées</b>		
- Concrétisées	317	70
- annulées par le TS	19	4
- annulées par l'utilisateur	53	12
- absence de l'utilisateur	54	14
<b>Rendez-vous au bureau programmés</b>		
- concrétisés	245	62
- annulés par le TS	10	2
- annulés par l'utilisateur	32	8
- absence de l'utilisateur	111	28
<b>Accompagnement aux démarches</b>		
- concrétisés	18	86
- absence de l'utilisateur	3	14
<b>Contacts téléphoniques à l'utilisateur</b>		
- concrétisés	401	55
- message laissé	235	33
- infructueux	89	12
<b>Appels téléphoniques de l'utilisateur</b>		
- contact directs avec le TS	179	45
- message laissé	217	55
<b>Courriers</b>		
- envoi à l'utilisateur	381	75
- reçu de l'utilisateur	125	25

En 2019, nous avons fait moins d'accompagnements physiques dans les démarches avec les usagers. En effet, la plupart des démarches sont dématérialisées, ce qui nécessite d'avoir un ordinateur ; ceci est parfois un frein pour les ménages. Dans tous les cas, nous accompagnons les personnes dans ces démarches, car même celles qui ont le matériel nécessaire n'ont pas forcément les connaissances pour les réaliser.

### 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

#### 3.1 Vie du Service

L'année a été marquée par le départ successif de deux collègues des délégations FSL, soit 2 ETP, et l'arrivée d'une nouvelle équipe à compter d'août 2019. Après un temps de formation, l'équipe a trouvé un équilibre de travail.

Comme évoqué plus haut, 2019 a également été une année pendant laquelle nous avons enregistré une forte baisse du nombre de mesures. Cette tendance est observée par la majorité des partenaires en charge de délégations FSL et fera l'objet d'un audit en 2020.

### **3.2 Travail avec les familles**

Nous adaptons notre accompagnement à chaque personne rencontrée, à la fois en fonction des besoins exprimés et ceux que nous avons constatés. Nous évaluons mensuellement l'avancée de la situation, fixons ensemble de nouveaux objectifs et travaillons une réorientation si la demande dépasse notre cadre d'intervention.

En 2019, nous avons rencontré beaucoup de personnes accédant à un logement pour la première fois. Notre accompagnement se concentre alors autour des démarches d'accès (ouvertures de droits, apprentissage et respect des droits et devoirs du locataire) et selon l'évaluation de la situation, d'autres demandes ou démarches peuvent être réalisées : aides alimentaires, communales, demandes FSL (accès, FAIE, MP2), dossier de surendettement, etc.

Dans le cadre des enquêtes assignations, nous avons constaté que les impayés sont souvent très conséquents auprès des bailleurs privés et dépassent les plafonds d'une demande de FSL Maintien. Nous accompagnons donc les ménages vers une recherche de solution de relogement et proposons le cas échéant une médiation entre les locataires et les bailleurs, etc.

Au cours de l'année 2019, dans le cadre de la protection et prévention des risques inhérents à la situation d'usagers, nous avons été amenés à rédiger deux déclarations adulte vulnérable.

Nous avons également accompagné deux familles pour un départ en vacances avec le dispositif VACAF, mais seulement une a finalement participé au séjour organisé par GALA.

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

Dans cet objectif d'inclusion dans la cité, nous sommes amenés à informer et orienter les personnes accompagnées vers les structures de quartier, en adéquation avec la situation de chacun (UTAMS, CMS, CAF / MSA, Trésor Public, centre socio-culturel...).

### **3.4 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de la coordination de parcours des usagers (intra associative / extra associative)**

Les orientations en interne par d'autres services de l'établissement GALA apportent une fluidité et une continuité de l'accompagnement. Le relais est préparé, les travailleurs sociaux sont identifiés et la prise de contact avec les personnes, la mise en confiance sont facilitées.

A la fin de notre accompagnement, il est parfois difficile de trouver un relais adapté, notamment lorsque les personnes ont besoin d'une aide administrative et d'une aide aux démarches numérisées.

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

Au cours de l'année 2019, nous avons organisé un petit-déjeuner avec certains partenaires du secteur de Molsheim afin de présenter les différents services de GALA présents sur le territoire.

Dans le cadre de notre travail, nous avons des contacts réguliers avec les services sociaux de secteur (UTAMS, CMS et CCAS). En fin d'ASLL, un relais est fait auprès du CMS de référence quand la situation l'exige, mais nous rencontrons parfois des difficultés à obtenir les coordonnées du nouveau référent quand la situation n'est pas connue préalablement du secteur. Dans le cas de situations plus complexes, une réunion de synthèse entre GALA et le secteur est programmée et réalisée, afin de transmettre les éléments importants.

Selon les besoins des personnes accompagnées, nous travaillons régulièrement en partenariat avec d'autres structures et associations, telles que l'UDAF, Emmaüs, les épiceries sociales, etc.

### **3.6 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation**

GALA a participé activement à la période test de l'ACD dématérialisé, demandée par le PDALHPD. Cette expérimentation a été concluante, et a été ouverte à tous les partenaires à partir du 1<sup>er</sup> mars 2020.

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

Le service Délégation FSL 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.

Le service Délégations FSL de GALA n'a pas l'obligation de mettre en place l'ensemble des outils prévus dans les articles de la loi 2002-2 et d'appliquer l'obligation des évaluations interne et externe. Cependant, dans l'objectif de travailler la qualité de service, GALA tout comme l'ARSEA, ont comme principe de tout 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.

Durant l'année 2018, nous avons procédé à une remise à plat du plan d'actions d'amélioration continue pour repartir sur de nouvelles bases pour les 4 années à venir avant la prochaine évaluation interne.

En 2019, nous avons poursuivi le plan d'actions correctrices.

En parallèle, nous allons mettre en place un COPIL Qualité qui aura pour mission de suivre l'évolution de notre dynamique d'amélioration de la qualité et de la faire vivre. Il permettra notamment de voir évoluer le plan d'action avec les axes d'amélioration repérés par le recueil des événements indésirables par exemple.

## **5. CONCLUSION**

Entre 2017 et 2019, nous avons constaté une forte baisse du nombre de nouvelles mesures déléguées sur l'EMS et Hors EMS et ce malgré un changement expérimental des critères d'accès au FSL.

Cette question nous inquiète d'autant plus que depuis la scission des deux FSL, nous n'avons plus d'échanges réguliers entre les différents opérateurs de l'ASLL. Face à cette remontée régulière de besoin, le FSL de l'EMS a prévu d'organiser début 2020 une réunion qui nous permettra d'aborder plusieurs problématiques que nous rencontrons régulièrement : les punaises de lit, les personnes qui ne maîtrisent pas du tout le français, le travail parfois compliqué avec le secteur (notamment lors de la mise en place d'un relais), etc. Nous espérons que ce type de rencontre puisse se répéter autant que nécessaire en 2020 pour permettre aux différentes structures du département de revenir à une activité pleine.

## 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 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...).

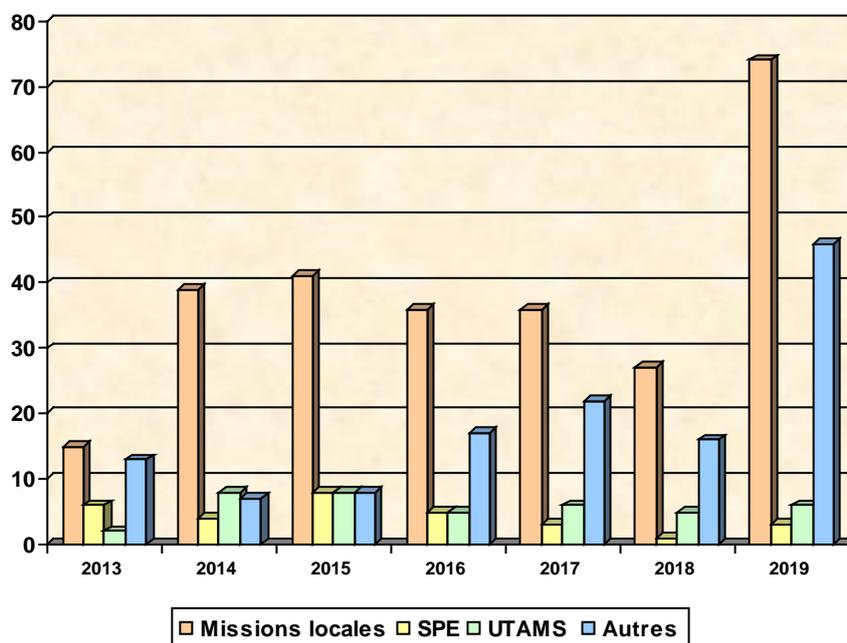
Les jeunes sont toujours accompagnés de manière individualisée, renforcée, en partenariat avec les prescripteurs et tous les acteurs pouvant permettre de faire évoluer favorablement leurs situations.

Le service intervient toujours prioritairement hors Eurométropole de Strasbourg.

Les dossiers sont supervisés par un service spécifique du Conseil Départemental. 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.

L'équipe du service se compose de 2 conseillères en économie sociale et familiale et d'une assistante sociale soit 2,5 ETP.

### Origine des demandes



Sans surprise, les Missions Locales, partenaires privilégiés de ce service, restent le principal prescripteur du dispositif. Suite à des « petits déjeuners partenaires » organisés par l'équipe sur les secteurs extérieurs dès la fin de l'année 2018, de nouvelles demandes et interpellations de ces structures sont apparues, ce qui explique vraisemblablement l'augmentation du nombre de prescriptions.

En ce qui concerne les autres prescripteurs, le nombre de demandes a été multiplié par trois. Ceci s'explique par une plus grande diversité des structures prescriptrices (EPIDE, Institut Mertian, éducateurs de CFA, Foyer Oberholz...). Le service Pass'Accompagnement de GALA a également été sollicité en direct par des jeunes de façon plus importante qu'en 2018.

### Composition familiale des ménages

Année	Femmes	Hommes	Enfants	TOTAL
2013	74	66	22	162
2014	70	71	34	175
2015	83	82	41	206
2016	96	82	39	217
2017	93	78	38	209
2018	87	64	26	177
2019	78	75	27	179

### Hébergement avant l'entrée

MODE D'HEBERGEMENT	2018	2019
Amis	8	13
Famille	72	62
Famille d'accueil	2	3
Foyer	9	16
Inconnue	1	3
Logement privé	20	22
Logement social	5	3
Sans hébergement	10	7
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>129</b>

Presque la moitié des jeunes rencontrés vivent en famille, les motifs d'orientation dans ces situations sont soit les tensions familiales, soit le départ du ou des parents pour une autre région. Dans ce dernier cas, le jeune ne souhaite pas déménager car il est souvent déjà engagé dans l'emploi ou dans une formation.

Les jeunes déjà locataires d'un logement privé à l'entrée dans le dispositif sont orientés pour accéder à un logement moins onéreux, ou plus adapté à la composition familiale (séparation, naissance...). Dans certains cas, ils peuvent être orientés car le logement présente des malfaçons, de l'inconfort ou parce qu'ils souhaitent se rapprocher du lieu de travail / formation. Pour une situation, une jeune a été orientée car le propriétaire avait mis la maison en vente.

Pour ceux hébergés en foyer, il s'agit en général de jeunes dont le Contrat Jeune Majeur va prendre fin et pour lesquels une solution doit être trouvée puisque l'hébergement est lié. Les délais laissés à l'équipe pour trouver une solution sont souvent courts.

### Situation financière à l'entrée

Ressources	2018	2019
AAH	5	5
Assedic	17	16
CDD / CAE	27	17
CDI	16	15
Chômage non indemnisé	3	2
Formation rémunérée	24	32
Garantie Jeunes	1	2
IJ	1	1
Inconnues	2	3
Intérim	11	16
RSA	15	14
Sans activité	5	6
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>129</b>

62% des jeunes sont en activité professionnelle (CDD, CDI apprentissage, intérim) et près de 15% ont des prestations sociales (RSA, AAH).

L'entrée dans le dispositif est acceptée à condition que le jeune perçoive un minimum de revenus. De ce fait, certains jeunes rentrent dans le Pass' accompagnement en ayant une situation pas suffisamment stable pour accéder à un appartement, c'est un constat d'autant plus récurrent depuis la disparition du niveau 1 du dispositif (accès au droit).

### Type de relogement des jeunes

Type de bailleurs	2018	2019
Propriétaires privés	22	12
Bailleurs sociaux	10	21
Foyer	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>36</b>

Les relogements chez les bailleurs sociaux sont pour la première fois cette année majoritaires.

Hors Eurométropole de Strasbourg, l'offre de petits logements reste insuffisante et le coût dans le privé parfois inadapté aux ressources du public accompagné. Les logements abordables sont malheureusement parfois dans un état dégradé (mauvaise isolation, défaut d'entretien du bâti, ...).

Certains jeunes ont été orientés vers d'autres solutions : CHRS, Foyer Jeune Travailleur, Colocation Coachée, Intermédiation Locative.

Concernant la colocation coachée, il s'agit de jeunes vivants chez leurs parents qui ne se sentaient pas prêts à accéder à un logement autonome et assumer les charges du quotidien. La formule colocation coachée convenait parfaitement à leurs profils.

Une situation a été orientée en CHRS du fait de l'absence de ressources, ainsi que d'une problématique importante d'addiction et d'hygiène. Ces éléments n'avaient pas été mentionnés par le prescripteur dans la fiche de repérage. Cependant, la phase diagnostic des trois premiers mois a permis de travailler une orientation avec le SIAO.

### Durée de l'accompagnement

Durée	1 à 2 mois	3 à 5 mois	6 à 12 mois	Plus de 12 mois	Total
2018	8	5	9	10	32
2019	6	13	11	6	36

Plus de la moitié des jeunes sortent du dispositif avant 6 mois d'accompagnement. Certains n'ont jamais été rencontrés, n'ont pas adhéré, ont trouvé une solution par eux-mêmes, ont quitté le département. D'autres peuvent être réorientés car ils sont dans une situation d'urgence et dans une quête immédiate de solution. Cependant, ce dispositif n'a pas pour vocation de traiter l'urgence mais bien de préparer à l'autonomie locative.

Quelle que soit la durée d'accompagnement, il arrive que des jeunes sortis du dispositif ré-interpellent leur travailleur social pour une question, une démarche ponctuelle, parfois même pour voir s'ils peuvent réintégrer le dispositif après un changement survenu dans leur situation.

### Nombre de contacts avec les jeunes et les partenaires

	2018	2019
Visite à domicile réalisée	282	289
Visite à domicile non réalisée	77	68
RDV au bureau réalisé	248	373
RDV au bureau non réalisé	89	125
Contact téléphonique réalisé	898	992
Contact téléphonique non réalisé	774	932
Accompagnement pour démarche	202	223
Envoi courrier ou e-mail au jeune	1 110	1 323
Reçu courrier ou e-mail du jeune	834	960
Contact avec un autre partenaire	413	312
Contact infructueux avec un autre partenaire	30	36
Contact avec un propriétaire	442	395
Contact infructueux avec un propriétaire	111	63
Contact avec le prescripteur	457	602
Contact infructueux avec le prescripteur	97	132
<b>TOTAL</b>	<b>6 064</b>	<b>6 825</b>

L'équipe s'adapte aux modes de communication des jeunes (mails, textos) afin d'être réactive. En effet, étant souvent sur la route, en entretiens et eux au travail, les appels téléphoniques aboutissent rarement.

L'équipe a parcouru 19 029 Km durant l'année 2019 pour mener à bien ses missions : rendez-vous avec les jeunes, accompagnement pour des démarches, accompagnement pour des visites de logement, états des lieux d'entrée, rencontres avec des partenaires et propriétaires...

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

### **2.1 Vie du Service**

Le service a poursuivi ses interventions « Logement » auprès des groupes Garantie Jeune des Missions Locales de Molsheim et Strasbourg. Cependant, les interventions sur Strasbourg n'ont plus lieu depuis l'été 2019, les ateliers étant devenus facultatifs il n'y avait plus assez de mobilisation des jeunes. Les interventions sur Molsheim se poursuivent à raison d'une séance par mois.

Le service a contribué à la formation de futurs professionnels du social en accueillant une stagiaire Assistante Sociale de septembre 2019 à janvier 2020.

Le Conseil Départemental a revalorisé les mesures pour l'accompagnement des couples car la charge de travail est plus importante.

La fin d'année a été marquée par le départ de la chargée de Mission Pass'Accompagnement du Conseil Départemental. N'étant pas encore remplacée, l'équipe a ressenti des traitements plus longs au niveau des dossiers.

### **2.2 Travail avec les familles**

Le dispositif s'adresse aussi bien à des personnes seules ou des couples, avec ou sans enfant. De ce fait, le service adapte son intervention aux problématiques rencontrées au sein de chaque ménage.

L'équipe a travaillé autour du projet VACAF et a pu accompagner une famille dans la réalisation de ce départ en vacances. Sur place nous avons découvert une problématique de violences conjugales et avons soutenu la jeune femme, en lien avec nos partenaires dans la séparation et les démarches liées à la garde de l'enfant.

### **2.3 Focale sur l'action du service dans le domaine de l'inclusion**

Les jeunes ont une méconnaissance de leurs droits, de certains dispositifs mais également de certaines obligations notamment administratives. Le travail de l'équipe consiste à informer et former les jeunes à toutes ces questions.

De plus en plus de démarches se font par voie dématérialisée. Certains organismes ou partenaires ne sont plus joignables que via des plateformes impersonnelles qui ne permettent plus d'avoir un interlocuteur unique ayant connaissance du dossier.

Cela entraîne un besoin d'équipement et de formation pour faire aboutir les démarches. Parfois même, un accompagnement physique reste nécessaire pour débloquer une situation.

### **2.4 Focale sur l'action du service dans le domaine de la coordination de parcours des usagers**

Le travail de coordination avec les Missions Locales fonctionne toujours bien de manière générale.

L'équipe a en revanche de nouveau exprimé la nécessité qu'un temps de rencontre soit organisé en 2020 avec le Service de Protection de l'Enfance, les foyers d'accueil des Jeunes Majeurs et les structures du Pass'Accompagnement afin de coordonner les prises en charge de ces jeunes qui

posent question notamment en termes de délais entre l'orientation dans le dispositif et la fin de prise en charge en Contrat Jeune Majeur.

## **2.5 Focale sur l'action du service dans le domaine du partenariat / Transversalité**

L'équipe a fait remonter à la chargée de Mission du Conseil Départemental que certains partenaires n'orientaient plus de jeunes suite à plusieurs refus de la Commission Pass'Accompagnement. Il a été proposé et validé que certains dossiers feraient l'objet d'une entrée dans le dispositif afin que la phase diagnostic puisse déterminer la pertinence du dispositif dans le parcours de la personne.

En plus des petits déjeuners partenaires organisés à l'interne, l'équipe a participé au petit déjeuner partenaire de l'EPIDE qui fait partie des prescripteurs du dispositif.

L'équipe a également répondu à une demande de rencontre faite par le CMP de Saverne pour une présentation du service.

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

Le service a travaillé sur le plan d'action d'amélioration continue en 2019. C'est dans ce cadre que les masques de saisie (outil d'analyse de travail) ont été repensés car certains items n'étaient plus adaptés.

Afin de mener à bien ses missions, le service a participé à diverses formations : addiction, troubles psychiques, surendettement, réforme CAF, écrits professionnels et informatique.

Le service envisage de créer un document qui serait remis aux jeunes à leur sortie du dispositif. Ce document répertorierait les démarches administratives à ne pas oublier en cas de changement de situation ou autres événements.

## **4. CONCLUSION**

Le début d'année 2019 a été marqué par la baisse inquiétante des mesures déjà amorcé en 2018. Mais le travail conjoint du Conseil Départementale et de GALA pour la promotion de ce dispositif a permis une évolution positive du nombre d'orientations. De plus, les élus du Conseil Départemental ont voté la revalorisation des accompagnements couple, ce qui nous permet d'équilibrer notre budget contrairement à l'an dernier et de valoriser le travail effectué par l'équipe.

Nous continuons à être impactés par le nombre insuffisant de petits logements et de logements sociaux en campagne.

De plus, nous sommes de plus en plus contraints par les délais dans le cadre des sorties de structures de la protection de l'enfance ce qui conduit les jeunes à accepter quelques fois des logements dégradés dans le parc privé. De là découle des questionnements autour de la bienveillance et de l'habitat indigne, ainsi qu'un travail de relogement rapide indispensable après le premier accès au logement.

Notre constat de la dégradation des situations des jeunes accompagnés, au niveau financier perdure, il nous fait donc repenser notre manière d'intervenir à l'image du travail engagé par les FSL de notre département.

Le dispositif a donc toujours sa pertinence auprès du public jeune.



## **Dispositif ASS Action Sociale et Solidaire**

### **1. EDITORIAL**

L'Action Sociale et Solidaire est un partenariat établi entre l'Office Public de l'Habitat du Bas-Rhin (OPUS 67) et l'association ARSEA, et plus particulièrement son établissement GALA. Ce partenariat a pris forme sous l'impulsion d'OPUS 67 qui souhaitait l'intervention de GALA de manière globale sur certaines situations de locataires. Le projet a été écrit par OPUS 67, validé ensuite avec GALA et lancé début 2018.

### **2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES**

Il s'agit de recourir à l'expertise de GALA, dont la mission est d'évaluer et de tenter de désamorcer tout différend susceptible de se traduire par une situation d'échec dans la tentative de médiation que peut entretenir au quotidien l'organisme HLM avec ses locataires.

Le travailleur social de GALA est mandaté pour organiser une ou plusieurs rencontres afin d'élaborer des diagnostics externalisés proposant des pistes d'actions, dans l'objectif de remédier à des litiges d'ordre social et/ou financier. D'autres difficultés peuvent être prises en compte telles que des conflits ayant pour origine des nuisances de voisinage, des troubles du comportement, ainsi que des carences en matière d'entretien du logement.

Le travailleur social intervient sur l'ensemble du territoire du Bas-Rhin.

GALA est saisi par le service contentieux d'OPUS 67 sous la forme d'une fiche descriptive résumant les circonstances du litige et les raisons justifiant l'élaboration d'un diagnostic. A réception de la fiche, le travailleur social dispose d'un délai de 6 semaines pour transmettre son diagnostic finalisé, délai qui peut être prolongé si les démarches entreprises le nécessitent.

Le bilan diagnostic rédigé fait apparaître l'ensemble des démarches réalisées, à savoir les différents interlocuteurs rencontrés et contactés, ainsi que les préconisations faites afin de parvenir à une solution réaliste, pérenne et respectueuse des intérêts individuels et collectifs de chacun.

Ces préconisations peuvent prendre plusieurs formes : Accompagnement Social Lié au Logement, déménagement, Technicien d'Intervention Sociale et Familiale, mise en place d'une aide à domicile, intervention technique dans le logement, placement dans une structure spécialisée....

## Public accompagné

Les bilans diagnostics demandés concernent des ménages pouvant relever de différentes problématiques :

- ✚ troubles du comportement liés à un problème psychique ou addictif,
- ✚ conflits de voisinage,
- ✚ défaut d'entretien ou encombrement des parties communes,
- ✚ défaut d'entretien du logement (insalubrité, encombrement, infestation de nuisibles, suroccupation...),
- ✚ problématique financière pouvant être liée à une dette locative.

Chaque problématique sera abordée de manière différente afin que la situation du ménage s'améliore.

## Moyens mis en œuvre

Il a été convenu que GALA possède toute latitude pour prendre attache, voire mobiliser toutes institutions, structures et/ou services spécialisés à même de représenter un élément de réponse déterminant dans la résolution de la situation qui lui été confié.

Ainsi, des rencontres peuvent être organisées en collaboration avec les services sociaux de secteur ou un autre service suivant la famille.

Des réunions intermédiaires peuvent être ponctuellement organisées entre OPUS 67 et GALA afin d'échanger sur le suivi général du dispositif et les éventuels questionnements se posant sur un dossier particulier.

### 2.1 Phase de bilan diagnostic

#### Ménages s'étant vus proposer un bilan diagnostic, suite au repérage effectué par OPUS

Au cours de l'année 2019, OPUS a adressé 16 demandes de bilans diagnostics. Cela représente 3 demandes de moins qu'en 2018.

#### Composition des ménages suivis

<b>Ménages</b>	<b>17</b>
Adultes	20
Enfants	25
<b>Personnes</b>	<b>45</b>

Nous arrivons à 17 ménages accompagnés sur l'année car un bilan diagnostic avait démarré en 2018 pour se terminer en 2019, d'où le nombre de 17 dossiers suivis.

TYPES DE MENAGES	NOMBRE
Homme seul	4
Homme seul avec enfant	1
Femme seule	4
Femme seule avec enfant	5
Couple avec enfant	3
<b>Total</b>	<b>17</b>

En 2019, nous pouvons constater que la majeure partie des ménages suivis sont des femmes, vivant seules ou avec des enfants. Tout comme en 2018, les femmes isolées sont pour la plupart des retraitées cumulant des problématiques liées à la santé et au comportement en tant que locataire. Concernant les couples avec enfants, il s'agit surtout de difficultés liées à l'éducation des enfants, entraînant conflits de voisinage, défaut d'entretien du logement et dette locative.

### Problématiques des ménages suivis

PROBLEMATIQUE	
Santé	4
Troubles du comportement	5
Conflits de voisinage	8
Défaut d'entretien des parties communes	3
Défaut d'entretien du logement	5
Logement trop grand	1
Nuisances olfactives	3
Dette locative	3
Logement dégradé	4
Encombrement	4
Sur occupation	1
Tapage nocturne / diurne	2
Infestation de nuisibles	1

La plupart des situations cumulent plusieurs problématiques. C'est cette combinaison de problématiques qui conduisent le bailleur à faire une demande de bilan diagnostique.

Par rapport à l'année 2018, nous constatons que nous avons souvent eu à faire à un logement non entretenu, entraînant une dégradation du logement ou des parties communes, des nuisances olfactives voire même une infestation de nuisibles (punaises de lit pour une situation traitée).

Les conflits de voisinage restent majoritaires dans les dossiers qui nous sont orientés et nous proposons régulièrement la mise en place d'une médiation.

## Situation socioprofessionnelle des adultes suivis

RESSOURCES	NOMBRE
<i>En situation d'emploi</i>	<b>1</b>
CDI	
CDD	1
Intérim	
<i>Sans situation d'emploi</i>	<b>13</b>
AAH	3
Femme au foyer	3
Retraite	4
RSA majoré	3
RSA socle	
<i>Inconnue</i>	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Cette année, nous avons eu 6 situations dont le bilan diagnostic n'a pas pu être fait de manière complète, n'ayant pas pu rencontrer les personnes, d'où une situation socioprofessionnelle inconnue.

Concernant les autres situations, nous pouvons constater qu'il y a une majorité de personnes sans situation d'emploi (92% des situations soit 13 situations sur 14). Ce chiffre est plus important que l'année passée, proportionnellement au nombre de situations rencontrées (56% des situations, soit 13 situations sur 23). Cette précarité socioprofessionnelle engendre souvent des difficultés d'occupation du logement, tant au niveau de l'entretien du logement qu'au niveau des comportements et troubles du voisinage.

## Age des adultes suivis

AGE	NOMBRE
Inconnu	5
Entre 26 et 30 ans	2
Entre 31 et 35 ans	1
Entre 36 et 40 ans	1
Entre 41 et 50 ans	7
Plus de 50 ans	4
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Contrairement à l'année 2018, il n'y a pas eu cette année d'adultes suivis de moins de 25 ans. Nous pouvons aussi constater que, tout comme en 2018, nous avons rencontré durant l'année 2019 majoritairement des personnes de plus de 41 ans.

Les 4 personnes de plus de 50 ans correspondent aux 4 personnes en situation de retraite.

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

#### **3.1 Vie du Service**

Durant une période de plusieurs mois, entre avril 2019 et septembre 2019, il n'y a eu aucune demande de bilan diagnostic. Une dizaine de bilans a été demandée en septembre 2019, ce qui a engendré une plus longue période que les 6 semaines préconisées à compter de la réception de la demande, afin de pouvoir traiter l'ensemble des situations.

A la fin de l'année 2019, il a été décidé entre GALA et OPUS 67 de ne pas renouveler la convention existante. En effet, le bailleur se voit contraint de se pencher vers d'autres horizons (notamment une fusion avec un autre bailleur) et n'a pas pu orienter suffisamment de mesures à étudier. La possibilité de demandes de bilans diagnostics de manière ponctuelle a été abordée.

#### **3.2 Travail avec les familles**

Dans le cadre de l'ASS, il est très rare de pouvoir prendre contact avec l'environnement familial des personnes accompagnées durant la phase d'enquête sociale. La plupart du temps, il s'agit d'une ou deux rencontres physiques et d'échanges téléphoniques avec les personnes, afin de recueillir les informations nécessaires à la rédaction du bilan diagnostic, ainsi que les souhaits des personnes (mise en place d'un Accompagnement Social Lié au Logement, demande de relogement, intervention d'une aide à domicile, etc.).

En tant que travailleur social, il nous est possible de conseiller les familles avec enfants dans l'éducation de ces derniers, si les familles en ressentent le besoin.

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

Durant la phase d'enquête sociale faite au préalable à la rédaction du bilan diagnostic, il est toujours demandé aux assistants sociaux de secteur si la famille est connue et a été suivie antérieurement. Si ce n'est pas le cas, une orientation des personnes est faite et inscrite dans les préconisations données dans le bilan, afin que le suivi social des personnes ne se limite pas à l'intervention brève du travailleur social de GALA.

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

Par le biais du bilan diagnostic, nous pouvons mettre en lumière les causes ayant menées aux problématiques diverses des ménages rencontrés. OPUS 67 a ensuite toutes les cartes en main pour engager des mesures permettant d'éviter une éventuelle expulsion locative.

#### **3.5 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation**

Ce dispositif est assez innovant dans la mesure où actuellement nous n'avons pas connaissance qu'un autre bailleur social du département contractualise un partenariat comme celui-ci avec d'autres associations.

Cette action a permis à plusieurs reprises d'améliorer la situation devenue incontrôlable par le bailleur. De ce fait, nous pouvons confirmer que cette expérimentation a été positive durant les deux années d'effet et qu'il serait intéressant d'envisager la poursuite pour les années à venir.

### **4. CONCLUSION**

Le partenariat d'Action Sociale et Solidaire établie entre l'ARSEA-GALA et OPUS 67 a participé durant ces deux années 2018 et 2019 à la lutte contre les expulsions locatives.

Le dispositif a montré plusieurs aspects pertinents de notre intervention mais n'a pas été assez sollicité durant l'année 2019, notamment en raison du manque de disponibilité lié à la fusion avec la SIBAR. L'arrêt de l'action a donc été programmé pour la fin de l'année 2019, en accord entre les deux organismes. Une possibilité de demande de bilans diagnostics ponctuels a été émise par OPUS et doit donc faire l'objet de discussions en 2020.

# Accompagnement Vers le Logement DALO

## 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Cette action est annexée au service de l'Accompagnement Vers le Logement, l'accompagnement est donc assuré par la même équipe.

Elle débute le suivi social par un bilan diagnostic et peut solliciter un accompagnement vers le relogement, si la situation le nécessite. La finalité de la mesure peut-être :

- ✦ le relogement en direct par le bailleur désigné,
- ✦ l'accès en direct au logement avec un ASLL effectué par GALA,
- ✦ l'orientation vers un relogement dans le cadre d'un bail glissant si l'autonomie locative du ménage est à travailler.

En cas de refus de l'accompagnement et après plusieurs relances formalisées, le service pourra solliciter la commission AVL pour proposer la sortie du ménage du dispositif. Si l'accès à un logement semble inadapté, la commission AVL pourra également mettre un terme à l'accompagnement, sur proposition de GALA.

Le travail de déconstruction du « *logement rêvé* » est prépondérant. Le travailleur social centre son intervention sur l'identification des critères importants aux yeux du ménage et les met en adéquation avec la réalité du terrain et les capacités financières des requérants.

Le travailleur social apporte une aide concrète à l'accès au logement à travers :

- ✦ un accompagnement dans les démarches administratives,
- ✦ la prise de contact avec les bailleurs,
- ✦ l'élaboration du budget prévisionnel incluant des charges locatives, entre autres,
- ✦ un travail psychologique avec les familles, lié aux changements afférents à un accès au logement et aux démarches à effectuer qui peuvent présenter des angoisses,
- ✦ l'accompagnement lors des visites de logement, la signature du bail, la présence lors de l'état des lieux d'entrée et une aide pour le dépôt des dossiers d'accès (FSL, CAF, compteurs d'énergies, etc.).

### 1.1 L'activité

Durant l'année 2019, 16 ménages ont été déclarés prioritaires DALO avec une préconisation d'orientation vers le dispositif AVL.

14 ménages entrés en 2018 ont poursuivi leur accompagnement en 2019, ce qui porte à 30 le nombre de ménages qui ont été accompagnés cette année.

### Ménages s'étant vu proposer un bilan diagnostic

ANNEE	2014	2015	2016	2017	2018	2019
NOMBRE	2	13	18	22	23	16

Durant l'année 2019, nous constatons une légère diminution des orientations de la Commission De Médiation (CDM). Nous nous interrogeons sur une éventuelle corrélation entre la baisse des orientations vers le dispositif et l'augmentation de celles vers l'AVL. En effet, si un requérant sollicite le DALO, qui est le dernier recours, sans être passé par un ACD au préalable, l'orientation vers l'ACD semble pertinente. Nous ne manquerons pas de suivre ces données pour 2020.

### Suite donnée aux bilans diagnostic effectués

ANNEE	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sans suite	2	2	2	2	3	2
Phase accompagnement	0	11	16	20	20	14
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>16</b>

Concernant les 2 orientations qui n'ont pas accédé à la phase d'accompagnement de l'AVL-DALO, une famille a été relogée durant la phase diagnostic. Pour l'autre, aucun contact n'a pu avoir lieu étant donné qu'elle n'a pas donné suite à nos sollicitations.

### Sorties du dispositif en phase d'accompagnement

ANNEE	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Pas de rencontre/perte de contact	0	0	0	2	0	0
Pas d'adhésion	0	1	2	3	5	0
Pas prêts au relogement	2	1	1	1	0	0
Déménagement avec changement de région	0	0	0	0	1	1
N'entre plus dans les critères	0	0	0	0	0	1

Sur les 14 dossiers passés en phase d'accompagnement, un ménage est sorti du dispositif en raison d'un changement de région, un autre a trouvé un relogement dans le parc privé et n'entrait ainsi plus dans les critères.

## Relogements

ANNEE	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Relogement en direct <b>sans</b> ASLL	0	0	4	1	3	<b>3</b>
Relogement en direct <b>avec</b> ASLL	0	2	4	3	6	<b>9</b>
Relogement en bail glissant	0	2	0	2	1	<b>3</b>
En cours de relogement	0	7	6	7	10	<b>7</b>

Sur les 30 ménages accompagnés en 2019, 2 sont sortis du dispositif au cours de la phase bilan diagnostic, 2 en cours d'accompagnement, 3 ont été relogés en direct sans ASLL, 9 avec un ASLL et 3 en bail glissant.

7 ménages étaient en cours de relogement au 31 décembre et 4 autres n'avaient pas encore de proposition de la part des bailleurs. Leur accompagnement se poursuivra en 2020.

Nous constatons qu'une majorité de relogements a nécessité un accompagnement effectué par GALA suite à l'entrée dans les lieux.

Le diagnostic élaboré et l'accompagnement qui s'en est suivi ont permis d'évaluer les besoins des différents ménages, afin de les orienter vers le mode de relogement le plus adapté, et ainsi consolider ce qui a été amorcé lors de la phase d'accompagnement. Ainsi, dans 60 % des cas, un ASLL classique a été mis en place pour sécuriser le relogement. Seuls 3 ménages se sont vu proposer un bail glissant.

Pour les ménages les plus autonomes, un relogement en direct a pu avoir lieu.

Nous observons une hausse des relogements avec ASLL, qui démontre que beaucoup de ménages déclarés prioritaires au relogement ne sont pas tout à fait prêts à assumer leur rôle de locataire seuls. La mise en place d'un accompagnement pour ces ménages, déclarés prioritaires DALO, se révèle être très pertinente car un relogement en direct pourrait mettre en péril leur accès, mais surtout leur maintien dans un logement autonome.

## Nombre de mois mesure bilan et accompagnement

ANNEE	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Bilans	3	19	21	27	27	<b>17</b>
Accompagnement	0	31	55	71	72	<b>89</b>

Nous observons une baisse des orientations en 2019 mais une augmentation de l'activité en parallèle. Ce constat d'une baisse des orientations pour l'année 2019 peut s'expliquer par la durée des accompagnements qui s'allonge pour les ménages suivis après le bilan diagnostic.

Concernant les bilans, nous avons une baisse d'activité de 10 mois mesure sur l'année, contrebalancée par une augmentation de 17 mois mesure d'accompagnement, ce qui montre également une augmentation globale de l'activité d'une année à l'autre.

En effet, les ménages orientés bénéficient d'un accompagnement plus long avant leur relogement. Certains par manque de proposition adaptée de la part du bailleur désigné, mais le constat est fait que pour la majorité des personnes, le travail sur la préparation à la gestion du logement autonome nécessite un temps plus long. Il est également travaillé la notion du logement "rêvé" ou "idéal", surtout au niveau des secteurs de relogement, ce qui freine la proposition de la part du bailleur.

## Composition familiale des ménages ayant été accompagnés

ANNEE	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>MENAGES SANS ENFANT</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<i>Hommes</i>	0	1	1	6	8	6
<i>Femmes</i>	0	1	5	4	3	4
<i>Couples</i>	0	0	1	2		2
<b>MENAGES AVEC ENFANTS</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>18</b>
<i>Hommes</i>	0	2	1	1		1
<i>Femmes</i>	2	4	8	8	12	10
<i>Couples</i>	0	5	2	1	7	7

Les ménages accompagnés sont en majorité des familles avec enfants, et notamment des femmes seules.

Concernant les personnes isolées, se sont principalement des hommes, mais nous pouvons constater que l'écart entre hommes/femmes reste néanmoins faible.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

En 2019, le service a subi des mouvements de personnel sans trop impacter son fonctionnement.

Nous apprécions de pouvoir intervenir directement sur la demande de logement social des ménages et nous en constatons les effets bénéfiques : une meilleure gestion des mises à jour des documents demandés par le bailleur, ainsi qu'une meilleure visibilité des appuis au relogement.

### 2.2 Travail avec les familles

L'AVL concerne un public varié, et notamment des familles, monoparentales ou non.

Le travail d'accompagnement au relogement est donc directement impacté par la composition familiale du ménage.

Trouver un appartement pour les familles composées de 3 enfants ou plus s'avère souvent difficile en raison du manque de disponibilité de grands logements.

Il est particulièrement compliqué d'orienter les familles monoparentales vers un logement adapté à la composition familiale et ce, en raison des ressources qui ne sont pas toujours compatibles avec le logement souhaité. Cette situation est encore plus délicate dans le cas des bénéficiaires des minima sociaux et dont la garde des enfants n'est pas encore prononcée par le juge.

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

Les travailleurs sociaux de l'AVL travaillent en partenariat avec les services prescripteurs de la demande AVL. Concernant l'AVL/DALO, il s'agit de la commission de médiation qui a lieu dans les locaux de la DDCS.

Au cours de l'accompagnement AVL, des contacts sont pris avec les différents intervenants dans la situation familiale (assistante sociale de secteur, service protection de l'enfance, tutelle, etc.).

Lors de l'attribution d'un logement, à l'occasion de la visite, le travailleur social prend le temps de voir avec le ménage les différents services proposés dans le secteur du relogement. Cela concerne aussi bien la scolarité des enfants, que les centres socioculturels ou médico-sociaux, selon les besoins évalués lors de l'accompagnement.

Suite à l'état des lieux d'entrée, une orientation vers le service social de secteur est également effectuée dans les cas où le relogement s'effectue en direct et sans accompagnement de suite. C'est le cas des ménages les plus autonomes ne nécessitant pas d'aide particulière dans la gestion globale du logement.

Ceux pour lesquels un accompagnement plus soutenu est nécessaire (première expérience locative, expulsion locative), nous sollicitons les dispositifs existants au sein de l'établissement : service des délégations FSL pour l'ASLL, service des baux glissants et service de l'intermédiation locative. Ce partenariat intra associatif facilite la continuité de l'accompagnement et permet une prise en charge plus efficace dès l'accès au logement.

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

L'AVL entretient son plus gros partenariat avec les bailleurs sociaux. En effet, les échanges concernant les situations rencontrées permettent d'aboutir au relogement le plus adapté possible à la demande du ménage accompagné afin d'éviter au maximum les refus de logement. Il permet également de sécuriser le relogement au niveau des bailleurs.

Le travailleur social assiste également à toutes les étapes de relogement, de la visite à l'état des lieux d'entrée.

L'AVL oriente les ménages relogés vers le droit commun, qu'il concerne le milieu sanitaire ou social selon les besoins identifiés lors de l'accompagnement.

Il peut concerner aussi bien les CMP que les services sociaux ou médico-sociaux du secteur de relogement.

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

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, l'ARSEA a comme principe de demander aux établissements qui ont ce type de service de tout de même appliquer la loi 2002-2 dans l'objectif de travailler la qualité de service. 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.

Durant l'année 2018, nous avons procédé à une remise à plat du plan d'actions d'amélioration continue pour repartir sur de nouvelles bases pour les 4 années à venir avant la prochaine évaluation interne.

En parallèle, nous allons mettre en place un COPIL Qualité qui aura pour mission de suivre l'évolution de notre dynamique d'amélioration de la qualité et de la faire vivre. Il permettra notamment de voir évoluer le plan d'action avec les axes d'amélioration repérés par le recueil des événements indésirables par exemple. Pour constituer ce COPIL, seront associés des salariés de l'établissement, des salariés de la direction générale de l'ARSEA, un représentant du Conseil d'Administration de l'association et des membres du Conseil de la Vie sociale.

#### 4. CONCLUSION

Les dossiers reçus par la Commission DALO contiennent assez peu d'informations. Le diagnostic AVL permet d'étoffer celles-ci grâce aux rencontres avec les ménages au cours desquelles nous évaluons toute leur situation de façon exhaustive. Ces informations sont transmises à la Commission par le biais du bilan diagnostic.

L'Accompagnement Vers le Logement permet une réelle plus-value dans l'accès à un logement social. En effet, l'évaluation de la capacité du ménage à accéder à un appartement autonome et le diagnostic posé par l'équipe affine le projet locatif du ménage et oriente vers un relogement adapté à sa situation familiale et budgétaire.

Le travail de partenariat mené avec le bailleur, grâce à l'AVL, lui permet d'avoir plus d'informations et de proposer un logement plus adapté.

Les personnes pouvant profiter de l'AVL bénéficient en plus d'un travail budgétaire avant le relogement, prévenant les risques d'impayés dans leur futur logement.

Nous constatons une nette amélioration dans le partenariat avec certains bailleurs. Néanmoins, nous maintenons la nécessité de proposer une rencontre avec chacun d'eux afin de faire ressortir l'intérêt du bailleur à échanger avec l'équipe avant le relogement.

## Action MILDECA

*(Mission Interministérielle de Lutte contre les Drogues Et les Conduites Addictives)*

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

L'ARSEA-GALA a pour missions la gestion locative des appartements et l'accompagnement social lié au logement.

Elle met à disposition des logements meublés et équipés en sous-location pour une mise en situation réelle de locataire. Ces logements sont loués par l'ARSEA-GALA, qui garantit le paiement des loyers, charges et factures d'énergie au bailleur et refacture l'intégralité du coût du logement aux personnes accompagnées.

Par ailleurs, le travailleur social assure l'accompagnement social lié au logement. Pour ce faire, des rencontres avec les personnes sont organisées au bureau et au logement. Le travailleur social en charge de cet accompagnement veille :

- ✚ à la bonne occupation du logement et son entretien,
- ✚ à l'intégration dans l'immeuble et le quartier,
- ✚ aux démarches au niveau de la demande de logement et de l'appui au relogement,
- ✚ au suivi du règlement des loyers, charges, factures d'énergie et de la gestion budgétaire,
- ✚ au suivi administratif avec le tri et le classement des papiers,
- ✚ à la relation avec les bailleurs,
- ✚ à l'accompagnement dans les démarches liées au relogement.

Ce dispositif met en œuvre un co-accompagnement des personnes par l'établissement GALA et ALT. Le travailleur social de ALT assure le suivi spécifique lié à la problématique de la dépendance des personnes accueillies. Il s'agit d'un accompagnement social global (santé, justice, emploi, ressources, famille...). Ainsi, le travailleur social se situe à l'interface entre le social et le soin.

#### 1.1 Activité

<b>Ménages</b>	<b>7</b>
Hommes	6
Femmes	1
Enfants	1
<b>Personnes</b>	<b>8</b>

Il y a eu 7 ménages accompagnés en 2019, contre 6 en 2018.

Le nombre d'hommes accompagnés reste majoritaire. Cela correspond d'une manière générale aux comportements d'usage de substances psychoactives qui concernent plus souvent les hommes.

Toutes les personnes accompagnées dans ce dispositif vivent seules. Un homme avait un droit de visite pour son fils âgé de 5 ans. Le fait d'être isolé s'explique en partie par l'addiction elle-même, qui les a coupés de leur entourage à un moment donné de leur parcours de vie.

Une autre explication vient du fait que les personnes qui entrent en hébergement temporaire, puis en logement MILDECA, ne sont pour la plupart pas originaires de la région. Le plus souvent, elles ont quitté leur département d'origine pour être prises en charge en postcure en Alsace. Dans la mesure où il est nécessaire de prendre de la distance avec l'environnement dans lequel la personne vivait la tourmente de sa dépendance, une réelle coupure est souhaitable afin qu'une page se tourne et qu'un nouveau départ, que représente la démarche de soins, puisse se réaliser. Si cette distance est bénéfique à l'évolution de la situation, elle entraîne cependant une solitude qui n'est pas toujours simple à gérer, au moins dans un premier temps.

Certaines personnes arrivent à reprendre contact avec leur entourage initial une fois leur situation personnelle un minimum stabilisée.

## 1.2 Situation financière des ménages

La plupart des personnes étant en logement d'insertion en 2019 bénéficiait du RSA, soit cinq personnes sur sept. Une personne est devenue allocataire de l'AAH en cours d'année.

Une personne accompagnée était intérimaire, impliquant une situation administrative fluctuante et une situation budgétaire précaire et instable.

Une autre personne était employée en CDI.

Nous pouvons ainsi constater qu'en grande majorité, les ressources des personnes accompagnées dans ce dispositif sont très faibles et rendent la gestion budgétaire difficile. Malgré l'aide apportée par le FSL lors de l'accès, les frais liés à l'entrée dans le logement d'insertion sont importants. Les personnes mettent ainsi un certain temps à être à jour de leurs avis d'échéances et décomptes. De plus, compte tenu de la situation budgétaire, il leur est ensuite difficile d'épargner en prévision du relogement. Les frais sont d'autant plus importants lors du relogement que les personnes quittent un logement meublé par GALA pour un logement vide.

## 1.3 Situation d'hébergement avant l'intégration

Hébergement	Nbre ménages
Hébergement temporaire	6
Postcure	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

Avant l'entrée en logement d'insertion, les personnes retenues lors d'une réunion de bilan entre ALT et GALA sont, au préalable, hébergées dans un studio individuel du service de l'Hébergement Temporaire de GALA, pour une durée de 6 mois maximum.

Cette première étape permet à la personne d'expérimenter la situation de locataire et de montrer ses capacités à entretenir un logement, donner la priorité au paiement de sa participation mensuelle et adhérer à l'accompagnement social proposé. Si le bilan de ces quelques mois est positif, un passage en logement d'insertion MILDECA est opéré dès qu'un logement est vacant.

Cependant, tout comme en 2018, une personne est entrée en logement d'insertion dès sa sortie de postcure. Il peut arriver que le passage en hébergement temporaire ne soit pas nécessaire, la

capacité de la personne à occuper un logement étant jugée suffisante par le travailleur social de ALT pour intégrer un logement d'insertion directement.

#### **1.4 Durées de séjour**

Au 31 décembre 2019, la durée moyenne de séjour des personnes accompagnées dans le dispositif MILDECA était de 15 mois environ.

Le délai entre l'état des lieux d'entrée et l'état des lieux de sortie du dispositif est assez variable, différent pour chaque situation et peut-être court pour certains. Ceci est rendu possible par une réelle volonté de certaines personnes de s'éloigner de leurs problématiques qui les ont conduites en premier lieu vers ce besoin d'accompagnement social vers le logement. Ensuite, il s'agit de personnes souhaitant très fortement retrouver une autonomie locative et travaillant ainsi dans ce sens.

#### **1.5 Les sorties en 2019**

Le logement d'insertion représente de manière générale un tremplin pour un relogement dans le parc social. Une fois la situation administrative et financière stabilisée, un projet de relogement est travaillé avec le résident. Un ACD-DRP est instruit et un appui au relogement unique est rédigé à destination des différents bailleurs sociaux.

L'année 2019 a été assez particulière car nous avons eu plus de sorties qu'habituellement avec cinq départs. Sur les sept personnes hébergées durant l'année dans le dispositif, trois ont eu des sorties très positives, à savoir que deux sont concernées par un relogement en appartement autonome par un bailleur social. Une autre personne a fait le choix de s'installer avec sa compagne

Les deux sorties plutôt négatives concernent une personne qui a été exclue du dispositif suite à plusieurs débordements très violents envers les voisins et une personne qui a été incarcérée et a choisi de rendre le logement. Les autres résidents restants sont encore à ce jour hébergés dans le dispositif.

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

### **2.1 Vie du Service**

Les réunions entre ALT et GALA ont été programmées de manière plus régulière afin de permettre un suivi plus efficace des personnes accompagnées.

De plus, le service de l'Hébergement Temporaire a connu un changement de personnel. De nouveaux travailleurs sociaux ont donc intégré l'équipe d'accompagnement de ALT et de GALA. Ces réunions plus fréquentes ont permis aux salariés de re-questionner les pratiques et concourir à un travail partenarial plus efficace.

### **2.2 Travail avec les familles**

Tout comme en 2018, cette année n'a pas connu d'intégration dans le dispositif de famille avec enfants. Par contre, un homme ayant un droit de visite pour son fils avait été accompagné en logement d'insertion MILDECA.

La recherche de logement autonome s'est faite en pensant l'accueil à plus long terme de l'enfant.

En ce qui concerne les personnes seules, ce sont pour la plupart des personnes isolées, n'ayant que peu ou pas de liens familiaux ou amicaux. Dans le cas de liens familiaux maintenus, des contacts réguliers peuvent être mis en place avec l'environnement familial de la personne accompagnée, par le travailleur social de ALT et de GALA.

En 2019, un contact avait été établi avec la famille de la personne ayant été incarcérée, et ce afin d'organiser l'état des lieux de sortie du logement d'insertion concerné.

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

L'inclusion sociale de la personne est principalement travaillée à GALA, notamment par le biais des activités programmées par l'établissement dans le cadre du lieu d'accueil (brunchs, activités cuisine, sorties organisées, ateliers thématiques...) et par ALT.

Cependant, alors même que la plupart des personnes accompagnées dans le dispositif MILDECA ont fait le choix de s'éloigner de leurs anciennes habitudes (conduites addictives, fréquentations problématiques...), nous pouvons constater qu'elles sont rares à participer aux activités proposées. Le planning des activités est envoyé chaque mois par GALA aux personnes accompagnées et le travailleur social leur rappelle mensuellement la possibilité d'y participer. Cela ne change rien au fait que les résidents font majoritairement le choix de rester isolés, avouant manquer de confiance en eux. Le rôle du travailleur social est alors de les accompagner de manière plus individuelle dans la compréhension des codes sociaux à tenir afin de leur permettre une meilleure inclusion socio-professionnelle.

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

### Une problématique commune liée à la dépendance

Les personnes accompagnées dans le cadre du dispositif MILDECA reconnaissent leur problématique de dépendance. Une condition de l'entrée dans le dispositif est la mise en place d'un traitement de substitution et l'inscription dans un parcours de soins coordonné par le personnel médical de ALT (médecin généraliste, psychiatre, psychologues). L'acceptation de ce suivi médicalisé est travaillée avec la personne par les travailleurs sociaux de ALT et de GALA. Cependant, un arrêt du suivi psychologique ou de la prise du traitement de substitution peut parfois être entrepris par la personne de manière unilatérale. Ceci engendre généralement une rechute dans l'addiction et une nécessaire hospitalisation en service psychiatrique pour certains.

Cette situation peut alors mettre en péril le suivi social effectué, affaiblir la situation budgétaire et retarder l'accès à un logement autonome. Il est parfois nécessaire de repenser le projet de relogement de la personne, et réfléchir à une orientation différente (établissement de postcure, résidence partagée...).

### Une problématique commune liée à des obligations judiciaires

Les personnes suivies dans le dispositif doivent la plupart du temps répondre à des obligations judiciaires, adaptées à leur parcours de vie. Certains résidents ont connu des périodes d'incarcération et peuvent alors être bénéficiaires d'un aménagement de peine avec un suivi médical obligatoire, ou être redevables d'amendes pécuniaires.

Cette problématique jouera un rôle dans le quotidien de la personne et ses projets personnels.

### Une problématique commune liée au logement

La problématique du logement est au cœur de l'accompagnement social proposé. En effet, avoir un logement autonome est l'ambition principale des personnes et le but ultime visé par l'ASLL. Cependant, cette perspective peut représenter une angoisse pour les résidents. L'idée de se retrouver locataire en titre d'un logement peut entraîner une forte inquiétude et être un frein aux démarches liées au relogement, voire même les mettre en péril. De plus, l'accès à un logement autonome représente une suite de démarches à entreprendre (organisation du déménagement, achat du mobilier et électroménager si besoin, nettoyage du logement d'insertion en vue de l'état des lieux de sortie...) qui peuvent générer beaucoup de stress. Il s'agit tout de même de quitter un logement ayant contribué à la stabilisation personnelle de la personne, pour s'établir dans un nouvel environnement à construire. La situation de locataire en titre représente aussi pour certains une situation inconnue et qui demande un temps d'adaptation.

De ce fait, un ASLL de 6 mois minimum est proposé de manière systématique lors du relogement et de la sortie du dispositif. Ce suivi doit permettre un accès au logement plus serein et sécuritaire.

En 2019, les 2 personnes relogées ont bénéficié d'un accompagnement social lié au logement durant 6 mois après leur entrée dans les lieux. Un bilan de fin est rédigé en accord avec le résident, dès lors que la situation est jugée suffisamment stable pour que la personne soit laissée en situation autonome de locataire.

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

Les problématiques d'addictions sont récurrentes. Même si l'addiction est traitée par un suivi psychologique et la mise en place d'un traitement de substitution avant l'entrée en logement d'insertion, les problèmes persistent dans la majeure partie des cas. Une rechute est parfois même responsable d'une hospitalisation en service d'addictologie ou psychiatrique. Le travail en collaboration avec les hôpitaux de Strasbourg ou de Brumath est alors très important afin de permettre une réintégration sécurisée de la personne dans le logement d'insertion. Ce sont justement ces problématiques d'addictions très mal maîtrisées qui ont engendré les comportements violents de l'un et l'incarcération de l'autre, comme cités plus haut.

Par rapport aux problèmes d'addictions, le partenariat avec ALT constitue une part importante dans le suivi social des personnes hébergées dans le dispositif MILDECA. En effet, des points réguliers sont effectués par téléphone ou mail entre les référents de GALA et de ALT, ainsi que lors d'un rendez-vous au bureau avec la personne accompagnée. Des réunions sont aussi programmées, réunissant le référent du dispositif MILDECA de GALA, le travailleur social s'occupant de l'Hébergement Temporaire, les différents travailleurs sociaux de ALT et les responsables des deux services. Ces réunions sont au minimum tous les deux mois et ont pour objectif de faire un point sur les suivis en cours, hébergés à GALA, ainsi que sur les personnes suivies par ALT et en attente d'un hébergement de type logement d'insertion. Des propositions d'entrée sont faites systématiquement dès qu'un logement est vacant.

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

Le service MILDECA de l'ARSEA-GALA n'est pas soumis à l'obligation d'évaluation et de mise en place des outils de la loi 2002-2. En effet, le dispositif est subventionné par un financement annuel reconductible. Il a été intégré au service Logement d'insertion dans le cadre de l'évaluation car son fonctionnement général est sensiblement le même, c'est le public accueilli qui est spécifique à l'action. Dans un souci de qualité de service, une évaluation interne est effectuée tous les 5 ans. La dernière date de 2017. Un plan d'actions correctrices par service est en cours d'élaboration, ainsi qu'un plan d'actions transversales à l'ensemble des services de l'établissement GALA.

Un COPIL qualité transversal à l'établissement va également être mis en place afin de suivre l'évolution de la dynamique d'amélioration de la qualité du travail fourni et de la faire vivre. Ce COPIL sera constitué de salariés de l'ARSEA-GALA, de salariés de la Direction Générale de l'ARSEA, un représentant du Conseil d'Administration de l'Association et des membres du Conseil de la Vie Sociale de GALA. Nos financeurs pourront également y être associés.

## **4. CONCLUSION**

Chaque ASLL dans le cadre du dispositif MILDECA est unique, étant donnée la multitude des parcours possible des personnes accompagnées avant leur entrée dans le dispositif. Le travailleur social adapte l'accompagnement social proposé à la personne accompagnée et à son parcours de vie. La particularité du suivi dans le cadre d'un logement d'insertion MILDECA est qu'il est nécessaire de garder un œil attentif sur le suivi médico-social de la personne, prenant une place tout aussi importante que le projet de relogement.

La mise en place de réunions régulières entre ALT et GALA perdurera durant l'année 2020, afin de viser une amélioration continue du travail effectué avec les personnes accompagnées et dans le cadre du partenariat entre les établissements.

## Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives CCAPEX

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Démarrée fin 2018, cette nouvelle action consiste à réaliser des bilans diagnostics concernant des ménages locataires du parc locatif privé dont les difficultés ont été portées à la connaissance des différentes CCAPEX du Bas-Rhin. Dans le Bas Rhin, 5 commissions CCAPEX siègent en sous arrondissement : Strasbourg EMS, Saverne, Haguenau-Wissembourg, Molsheim et Sélestat.

L'un des objectifs de ces bilans sera de proposer des actions concrètes et réalistes pour permettre aux sous-commissions de la CCAPEX de produire des recommandations en vue de prévenir l'expulsion, ou de travailler des solutions de relogement le plus en amont possible dans la procédure.

Ce dispositif concerne les ménages non suivis par les services sociaux (ils peuvent déjà être connus pour l'une ou l'autre raison, mais ne bénéficient pas de réel suivi social). Ces ménages peuvent être en situation d'expulsion pour différentes raisons :

- ✚ impayés de loyers,
- ✚ troubles de voisinage,
- ✚ non respect des transmissions de documents obligatoires,
- ✚ vente du logement....

La transmission du dossier par les sous-commissions CCAPEX d'arrondissement à GALA vaut préconisation de la mesure. Elle est notifiée au ménage par courrier du secrétariat de la CCAPEX concernée.

Le service de l'Etat informe l'établissement GALA de la décision prise et lui communique les pièces du dossier par mail dans les 48 heures.

A réception des dossiers orientés par la CCAPEX, GALA étudie la demande et prend contact avec le demandeur et les différents intervenants qui sont en lien avec lui (travailleur social de secteur, bailleur, banque de France, CAF...).

#### **Le diagnostic doit être effectué dans un délai de 4 semaines.**

GALA adresse un courrier aux ménages, pour lancer le diagnostic. Cette correspondance fixe un rendez-vous et il est demandé aux usagers de le confirmer dès réception. A défaut, le travailleur social prend contact avec le ménage par tout autre moyen.

Le travailleur social de GALA doit, durant cette phase, rencontrer ou échanger avec l'ensemble des personnes concernées pour obtenir les informations relatives à la situation globale du ménage (loyer

actuel, ressources, dettes...) et éventuellement déterminer s'il remplit les conditions d'accès à un logement.

Le bilan diagnostic doit permettre de :

- ✚ évaluer la capacité de la personne à payer son loyer courant, et apurer sa dette,
- ✚ recueillir des éléments actualisés sur la situation sociale de la famille,
- ✚ faire le point avec la famille sur le budget actuel, anticiper le budget futur intégrant les dépenses locatives,
- ✚ faire le point sur le parcours locatif et la situation logement / hébergement actuelle,
- ✚ donner une indication quant aux moyens à mobiliser pour permettre à la personne de surmonter les difficultés, état des dettes et de leur remboursement, dépôt d'un dossier de surendettement,
- ✚ cerner, si besoin, la demande de logement et préciser les besoins et attentes du ménage : secteur géographique, taille, taux d'effort envisageable, nécessité d'adéquation du logement en fonction des difficultés de santé,
- ✚ établir un ordre de priorité quant aux démarches à effectuer,
- ✚ communiquer cette analyse au ménage et aux sous-commissions d'arrondissement.

## 1.1 Activité

### Répartition des mesures

SECTEUR	
<i>Eurométropole de Strasbourg</i>	21
<i>Haguenau</i>	8
<i>Molsheim</i>	6
<i>Saverne</i>	3
<i>Sélestat</i>	0
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>

Plus de la moitié des mesures sont situées dans l'Eurométropole de Strasbourg (55%). Les CCAPEX Strasbourg comportent un nombre de dossiers à traiter bien plus important que dans les autres arrondissements. Une explication possible serait le coût plus élevé des locations situées sur le secteur de l'EMS, ce qui engendre plus rapidement des défauts de paiements et la mise en place d'une procédure d'expulsion chez les ménages montrant une fragilité budgétaire.

### Objet des mesures déléguées

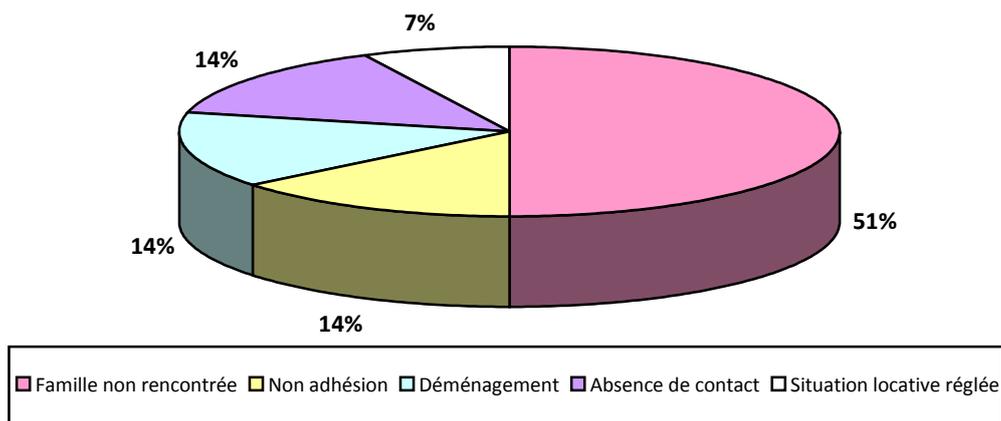
	EMS	Hors EMS				Total
		<i>Haguenau</i>	<i>Molsheim</i>	<i>Saverne</i>	<b>T</b>	
<i>BD avec ASLL</i>	14	2	4	1	7	21
<i>BD sans suite</i>	7	3	2	2	7	14
<i>Erreur d'orientation</i>		3			3	3
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	8	6	3	17	<b>38</b>

Sur l'ensemble des mesures traitées, plus de la moitié a abouti à un ASLL (Accompagnement Social Lié au Logement) (55%). Sur le secteur de l'EMS, cela représente les 2/3 des mesures déléguées (14 mesures sur 21).

Il y a eu 3 mesures dues à une erreur d'aiguillage. En effet, la sous-préfecture a orienté des situations à GALA mais les ménages étaient soit connus du service social de secteur, soit d'une association. Il n'y avait donc pas de pertinence à lancer un diagnostic alors que les ménages étaient déjà accompagnés par des professionnels.

14 mesures ont donné lieu à un bilan diagnostic sans suite.

### Objet des bilans sans suite



Ces bilans sans suite (14 mesures sur 38) sont principalement dus à une impossibilité de rencontrer les personnes. Généralement, un premier courrier est envoyé au ménage dès réception de la demande de bilan diagnostic, afin de fixer une date de visite à domicile. Si la personne ne donne pas suite à cette lettre, le travailleur social cherche à joindre cette dernière par tous les moyens possibles. Si aucune nouvelle ne peut être prise, le travailleur social se déplace au domicile du ménage le jour du rendez-vous fixé pour tout de même tenter l'entretien. En cas de non-rencontre avec le ménage pour non-présence au domicile, un deuxième courrier est envoyé afin de fixer un rendez-vous au bureau. Dans le cas où le rendez-vous au bureau n'est pas honoré par la personne, un bilan sans suite est rédigé et adressé au secrétariat de la CCAPEX concernée.

Dans certains cas, la situation locative est déjà réglée, soit par un remboursement de la dette locative et un abandon de la procédure d'expulsion par le propriétaire, soit par un déménagement du ménage. 14% des situations aboutissant à un BD sans suite émanent d'une non-adhésion de la personne, c'est-à-dire que cette dernière ne souhaite pas d'ASLL et pense pouvoir régler la situation locative par elle-même.

### Population accompagnée

	EMS	Hors EMS				Total
		Haguenau	Molsheim	Saverne	T	
<b>MENAGES</b>	<b>21</b>	8	6	3	<b>17</b>	<b>38</b>
<i>Hommes</i>	12	6	4	2	<b>12</b>	<b>24</b>
<i>Femmes</i>	17	4	3	1	<b>8</b>	<b>25</b>
<i>Enfants</i>	36	3			<b>3</b>	<b>39</b>
<b>PERSONNES</b>	<b>65</b>	13	7	3	<b>23</b>	<b>88</b>

En 2019, nous avons accompagné autant de femmes que d'hommes. Le nombre d'enfants présents au sein des ménages accompagnés est conséquent. Bien souvent, lors des procédures d'expulsion, les ménages ayant des enfants ne se rendent pas compte du risque qu'ils encourent pour eux et leurs enfants. En effet, certains pensent ne pas être expulsables du fait d'avoir des enfants hébergés. Ils n'anticipent pas forcément les conséquences de se retrouver à la rue et n'ont pas conscience du risque de voir leurs enfants placés dans ces circonstances. Une fois les choses expliquées et entendues, une majorité des ménages se mobilisent bien plus rapidement pour ne pas arriver au stade ultime de la procédure.

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

### **2.1 Vie du Service**

En 2019, deux travailleurs sociaux sont intervenus sur ce dispositif. Des réunions régulières de lancement ont été organisées entre les travailleurs sociaux et le cadre intermédiaire afin de clarifier le cahier des charges du dispositif, mettre en place des méthodes d'intervention adaptées, créer des bases de données statistiques et coordonner la logistique de gestion de cette nouvelle action. Dans un deuxième temps, des moments de rencontre ont permis de faire un point sur les premières situations orientées et de définir l'accompagnement si besoin.

De plus, des réunions sont organisées avec la CCAPEX du Bas-Rhin, en présence de ses représentants, des travailleurs sociaux de GALA et du cadre intermédiaire, pour faire un point sur certaines situations, ainsi que sur le bon déroulé de l'action menée auprès des ménages.

Nos cadres intermédiaires, désignés par l'ARSEA, siègent au titre des associations représentatives du logement, dans 4 commissions CCAPEX du Bas Rhin. L'établissement Espérance siège à la commission du secteur de Sélestat. Lors de ces commissions, les situations en expulsion locative du secteur social ou privé sont étudiées. La CCAPEX peut être saisie à tout moment de la procédure d'expulsion soit par le bailleur, soit par l'huissier en charge de la procédure.

Les dossiers qui sont susceptibles d'être orientés à GALA pour la mise en place d'un accompagnement sont donc discutés pendant ces commissions.

### **2.2 Travail avec les familles**

Le dispositif mis en place accompagne un certain nombre de familles. Les difficultés liées à la tenue du logement et à la gestion financière, ayant conduit les ménages dans une situation de fragilité au niveau du logement, impactent parfois fortement sur la stabilité de la cellule familiale. L'équilibre des enfants peut être mis à mal et c'est alors le rôle du travailleur social d'orienter les familles vers des réseaux d'aides tels que la mise en place d'un Technicien d'Intervention Sociale et Familiale (TISF) ou d'une Aide Éducative à Domicile (AED) lorsque cela n'est pas encore actif. Le travailleur social peut aussi conseiller les familles dans l'aménagement du logement par exemple.

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

GALA, du fait du nombre de services différents qu'elle représente, est en contact avec un certain nombre de partenaires œuvrant dans l'inclusion socio-professionnelle des personnes (les différents Centres Médico-sociaux de secteur, Pôle Emploi, la Mission Locale, le Pass'Accompagnement dans le cas d'une constitution de dossier de surendettement, etc.). Le travail de partenariat avec les différentes structures est important afin d'aider certains ménages à retrouver une place dans leur environnement social, ce qui représente parfois les prémices d'amélioration de leur situation globale.

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

Bien souvent, les ménages accompagnés dans ce service n'ont jamais eu affaire avec les services sociaux de proximité. Un relai peut être fait si la situation le nécessite, et notamment pour l'établissement des dossiers de surendettement.

Dès lors que la situation de la personne est stabilisée, soit par l'emménagement dans un nouveau logement (social ou privé) et la mise en place d'un plan d'apurement de la dette locative relative au logement quitté, soit par la suspension de la procédure d'expulsion grâce à un plan d'apurement de la dette locative mis en place en accord avec le bailleur, un bilan de fin d'ASLL est rédigé. La nouvelle situation du ménage peut être remontée au CMS du secteur afin qu'une attention soit gardée sur la situation du ménage si elle est considérée comme encore très fragile. Un ASLL Accès peut aussi être demandé afin que le suivi du ménage se poursuive. Dans ce cas-là, le service des Délégations FSL de GALA prendra le relai.

Enfin, certains ménages de ce dispositif nécessitent un accompagnement plus soutenu, nous les avons, de ce fait, orientés vers des dispositifs de logements accompagnés type intermédiation locative, bail glissant, etc.

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

Au vu du nombre de réunions tenues chaque mois entre les membres des CCAPEX des différents secteurs, nous pouvons constater que le travail de partenariat représente un axe majeur du bon fonctionnement du dispositif mis en place.

Il existe un travail en transversalité au sein de GALA, compte tenu du fait que certains ménages peuvent être orientés à un moment donné de leur accompagnement vers un autre service de l'établissement.

Par exemple, lorsque le profil du ménage correspond un logement d'insertion (SLI) ou à de l'intermédiation locative (IML), une demande d'orientation dans l'un des services peut être faite par le travailleur social en charge du suivi, avec l'accord du cadre intermédiaire. Une orientation peut aussi être faite vers le service de l'Accompagnement Vers le Logement (AVL) lorsque la situation est stabilisée et qu'un accompagnement concernant le relogement reste à faire. Enfin, une orientation vers le service des Baux Glissants peut être demandée afin par exemple de renforcer l'accès à un logement social, lorsque le travailleur social détecte une trop grande fragilité du ménage, pouvant mettre en péril une nouvelle fois la situation de logement.

## **2.6 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation**

Sur le territoire du Bas-Rhin, GALA est le seul établissement intervenant auprès de familles orientées par les CCAPEX du Bas-Rhin car l'Etat nous a demandé de porter cette expérimentation. Par ailleurs, la forte présence de GALA sur le territoire du Bas Rhin dans le domaine du logement et de la prévention des expulsions locatives nous permet d'avoir de l'expérience et d'intervenir précisément et rapidement compte tenu des problématiques liées aux procédures d'expulsion.

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

Dans un souci de qualité de service, une réunion de fin d'année 2019 a été organisée entre les intervenants de GALA et la CCAPEX du Bas-Rhin afin de faire un bilan de l'année écoulée. De nombreux points positifs ont été relevés, tels que la qualité des ASLL mis en place et l'amélioration visible des situations des ménages suivis, dans le cas où il y a adhésion de la personne à l'accompagnement proposé. D'autres points à améliorer ont été mis en avant, tels que certaines demandes de bilans diagnostics mal orientées au départ, ce qui fait perdre un temps parfois précieux pour la remise du bilan diagnostic au demandeur.

#### 4. CONCLUSION

Chaque ASLL mis en place dans le cadre du dispositif CCAPEX est unique et le suivi peut être plus ou moins long. Le travailleur social adapte l'accompagnement social proposé à la personne accompagnée, à son parcours de vie et à ses besoins.

La mise en place de réunions régulières entre GALA et la CCAPEX du Bas-Rhin, ainsi que de réunions mensuelles entre le cadre intermédiaire de GALA et les différentes CCAPEX du territoire, perdureront durant cette année 2020. Il s'agit d'établir une continuité dans le suivi des personnes accompagnées et dans le partenariat établi entre les différents intervenants.

La DDCS du Bas-Rhin nous a déjà assuré de la pérennisation de l'action sur le secteur hors Eurométropole de Strasbourg. Sur l'EMS en revanche, des temps d'échange seront nécessaires en 2020 avec les services de la Ville de Strasbourg et de l'EMS pour évaluer le bilan 2019 et 2020 et évoquer la poursuite ou non de l'action.

## Un Chez Soi D'abord

### 1. EDITORIAL

Le dispositif **Un Chez-Soi D'abord (UCSD)** a vocation de permettre à des personnes sans abri et souffrant d'une pathologie mentale sévère d'accéder directement à un logement ordinaire tout en bénéficiant d'un accompagnement soutenu par une équipe pluridisciplinaire.

Ce dispositif innovant, expérimenté depuis 2011 en France, est une transposition du projet *Housing First* initié outre-Atlantique. Le logement est le point de départ et non pas l'objectif final d'une démarche centrée sur l'amélioration de la santé et du bien-être des personnes accueillies.

Le programme français est piloté par l'État et se décline en région. À Strasbourg, le dispositif lancé en novembre 2019 est porté par un **Groupement de coopération social et médico-social (GCSMS)** :

- ✚ l'association ARSEA GALA (insertion par le logement),
- ✚ l'association de Lutte contre les Toxicomanies (ALT) (soins, accompagnement et prévention en addictologie),
- ✚ le Centre Hospitalier d'Erstein (soins en santé mentale).

### 2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le dispositif UCSD fait partie d'un nouveau type d'Appartement de Coordination Thérapeutique. Un accompagnement médico-psycho-social est assuré par l'équipe pluridisciplinaire de « Un Chez-Soi D'abord ».

L'ARSEA-GALA représente le porteur logement du projet, soit le bailleur pour les personnes accompagnées. Ainsi, notre action se concentre sur les missions suivantes :

- ✚ **captation du logement** (recherches de biens en location sur divers sites comme Le bon coin, seloger.com, contacter les propriétaires et agences, visiter les appartements),
- ✚ **gestion locative, des entrées et sorties en logement** (baux, états des lieux, assurances...),
- ✚ **facturation** (encaissement, avis d'échéances, suivi des virements et prélèvements),
- ✚ **maintenance** (petits travaux et réparations, aide aux aménagements et déménagements),
- ✚ **accompagnement à l'habitat** (aide et conseils concernant l'occupation du logement, support à la gestion budgétaire).

L'objectif est de réussir à loger et accompagner une centaine de personnes sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg d'ici fin 2021. La sortie du dispositif ou le relogement ne constituent pas une priorité mais cela peut toutefois s'envisager en fonction des souhaits exprimés par les personnes.

Un premier entretien de gestion locative adapté aide la personne à définir ses critères de recherche de logement. Par la suite, au minimum un logement est proposé dans un délai de huit semaines. Il est cependant souhaitable que deux à trois logements soient soumis à la personne afin qu'elle puisse effectuer un choix, adapté à ses besoins, à sa situation et ses ressources.

Une fois le logement capté, un travail d'équipe se met en œuvre avec l'appui du directeur, de l'assistante de direction, du service comptabilité, de la responsable de service ainsi que du service technique. En effet, ils s'occupent de la saisie des logements, de la création des baux, des états des lieux, du suivi des paiements, des ouvertures de certains compteurs électriques, de la création de l'attestation de loyer, du suivi de la demande APL etc...

Le gestionnaire locatif travaille également en complémentarité avec l'équipe de « Un Chez-Soi D'abord ». Le dispositif a pour objectif de tendre au maximum vers l'autonomisation et la stabilisation des personnes accompagnées. Sur le long terme et si le locataire le souhaite, des démarches pour bénéficier d'un logement classique peuvent être l'aboutissement et l'objectif d'une sortie de dispositif mais cela ne constitue pas une finalité.

## 2.1 Les modalités d'admission

- + *commission,*
- + *lien entre les membres de la commission et l'équipe,*
- + *intervention de l'équipe suite à l'admission en commission,*
- + *lien entre l'équipe d'Un Chez Soi et l'équipe de GALA avant l'entretien,*
- + *explications des différentes étapes au résident avant l'entrée en logement ainsi que la place du gestionnaire locatif et de l'équipe du Un chez soi dans les différentes étapes (entretien, signature contrat, vites de logements, état des lieux...),*
- + *démarches entreprises concernant l'ouverture des droits, lien avec les tuteurs, partenaires etc.*

L'intégration au sein du dispositif passe par une candidature examinée en commission. La personne orientée doit alors réunir les conditions suivantes :

- + avoir une pathologie mentale sévère,
- + être durablement sans abris,
- + être en situation régulière sur le territoire français et ouvrir droit à des ressources stables.

Les membres porteurs du GCSMS sont présents à la commission (associations ALT, ARSEA GALA, Centre Hospitalier d'Erstein), les membres conventionnés du GCSMS (Ville de Strasbourg, EPSAN, Hôpitaux universitaires de Strasbourg, associations Ithaque et GEM Aube) ainsi que les structures sociales orienteuses. Celle-ci se réunit une fois par mois lors de la montée en charge du dispositif, puis une fois par trimestre. La directrice ainsi que l'ensemble des équipes logement et accompagnement-soins de « Un Chez-Soi D'abord » ne siègent pas à la commission afin de ne porter aucune influence dans le choix des personnes orientées.

Une fois la candidature validée, les équipes prennent connaissance des dossiers des personnes et une première rencontre s'organise entre la personne accueillie et le pôle accompagnement, afin de faire connaissance, d'expliquer le fonctionnement du dispositif et de recueillir ses attentes.

Dans un second temps, les gestionnaires locatifs du Pôle logement rencontrent également les personnes avec la présence d'un membre de l'équipe Accompagnement-Soins. Il s'agit d'aider la personne à définir ses critères de recherche de logement. Ainsi, nous faisons le point sur les secteurs et la typologie d'appartements souhaités, mais également sur les capacités financières dans le but de le confronter au principe de réalité mais également d'affiner une recherche de logement adaptée aux besoins et souhaits de la personne.

Par la suite, des visites de logement sont proposées. Un bon de visite est systématiquement signé incluant une réponse pour l'acceptation ou le refus du logement proposé. La formulation d'un ou plusieurs refus n'ont pas d'incidence sur le maintien dans le dispositif. Les recherches se poursuivent jusqu'à ce que la personne accepte un logement.

Nous organisons ensuite avec les collègues de l'équipe d'UCSD la date d'état des lieux d'entrée, nous préparons les contrats que nous expliquons et faisons signer aux locataires dans l'enceinte de l'établissement GALA. Ensuite, nous rejoignons avec un membre de l'équipe accompagnement, l'équipe technique de GALA au logement pour assister à l'état des lieux, à la transmission d'un jeu des clefs au locataire ainsi qu'au UCSD et également pour s'assurer que la personne soit associée à chaque démarche et en comprenne le sens.

L'équipe technique pourra être amenée à intervenir ultérieurement pour des réparations ou pour l'installation d'électroménagers comme un réfrigérateur, une gazinière ou une machine à laver. Une enveloppe de 1000€ est attribuée à chaque locataire pour son installation. Si le locataire souhaite que l'ARSEA-GALA mette en place de l'électroménager dans le logement, les frais seront déduits de l'enveloppe disponible.

Lorsqu'une mesure de protection judiciaire est en place, nous nous mettons en lien avec les tuteurs qui ont été préalablement informés de l'entrée en logement, afin d'obtenir leur signature sur les documents nécessaires à l'instruction des demandes d'aides financières, la souscription à une assurance habitation et l'ouverture du compteur électrique. Pour les personnes qui n'ont pas de mandataire judiciaire et si cela est nécessaire, le lien est fait avec l'équipe UCSD pour accompagner le résident à la souscription d'une assurance habitation et à l'ouverture du compteur en sa présence. Ensuite, l'équipe d'accompagnement prend en charge l'installation du locataire, elle lui fournit un kit d'installation, l'aide dans ses premiers achats, participe au montage des meubles avec le locataire. Un temps est également pris pour permettre à la personne de découvrir et se familiariser avec son quartier afin d'avoir des points de repères.

## 2.2 La mise en œuvre avec la captation de logements

Concernant la captation des logements, nous effectuons des recherches ciblées sur des sites d'annonces immobilières tel que « Leboncoin », « Seloger.com », ainsi que sur des sites d'agences comme Immo Conseil, Nexity, Orpi, ou encore des sites de bailleurs sociaux. Nous consultons les annonces très régulièrement et nous nous mettons alors en relation avec les particuliers dans un premier temps puis des professionnels via l'envoi de mails ou d'appels téléphoniques. Nous utilisons également nos relations en contactant des propriétaires qui ont connaissance du fonctionnement de l'intermédiation locative et qui louaient déjà des logements à GALA ou à d'autres structures. Nous avons également rencontré les notaires de Strasbourg pour leur expliquer notre fonctionnement et leur avons transmis des prospectus afin de les informer sur nos besoins de captation pour qu'ils puissent dans le cadre de leur activité, conseiller d'éventuels investisseurs et promoteurs immobiliers.

Afin de convaincre les propriétaires, nous mettons en avant les arguments suivants :

- ✚ garantie de loyer ,
- ✚ entretien du logement à notre charge (équipe technique en capacité de réaliser une totale remise en état),
- ✚ réparations à moindre coût (facture hors TVA 10 à 20% moins cher),
- ✚ aucun frais de gestion,
- ✚ abattements fiscaux pouvant atteindre 85%,
- ✚ gestion directe de toutes les difficultés qui peuvent être rencontrées,
- ✚ jusqu'à 1500 euros versés par l'EMS en cas de conventionnement à loyer social.

En effet, l'ARSEA-GALA est locataire en titre, ainsi les paiements du loyer et des charges sont garantis aux propriétaires, un suivi régulier de l'état du logement et des réparations sont effectués si nécessaire, grâce à l'aide de notre équipe technique qualifiée.

Contrairement aux agences immobilières, nous ne prenons pas de commission et les propriétaires n'ont pas besoin de rechercher de nouveaux locataires car nous louons les logements sur du long terme.

D'autres avantages sous conditions peuvent être perçus avec une convention ANAH (Agence Nationale de l'Habitat) qui sera signée pour une durée de 6 ans minimum.

Celle-ci se définit en fonction d'un plafond, le loyer pouvant être "intermédiaire", "social" ou "très social". Si le loyer est "très social", les propriétaires peuvent obtenir une prime de 1500€. Enfin, pour bénéficier d'un abattement fiscal de 85%, le loyer doit s'abaisser au plafond d'une des trois catégories citées plus haut (souvent "intermédiaire" qui est la plus élevée).

La rencontre physique avec les propriétaires lors des visites d'appartement est déterminante, elle permet d'avoir un échange complet, rassurant, permettant ainsi de répondre aux éventuelles dernières interrogations.

	NB DE LOGEMENTS CAPTES	NB TOTAL DE PLACES
<b>DECEMBRE 2019</b>	2	2
<b>JANVIER 2020</b>	3	3
<b>FEVRIER 2020</b>	8	8

### 2.3 Les admissions en 2019

La première commission d'orientation « Un Chez-Soi D'abord » Strasbourg s'est tenue au mois de novembre 2019 et la seconde au mois de décembre 2019. Chacune des commissions a validé 5 orientations, soit un total de 10 personnes.

SITUATION AU 31 DECEMBRE	PERSONNES ORIENTEES	PERSONNES RENCONTREES	VISITES DE LOGEMENTS EFFECTUEES	PERSONNES LOGEES
<b>Ménages</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Hommes</i>	9	4	1	1
<i>Femmes</i>	1	1	1	-

Les cinq premières personnes orientées ont pu être rencontrées au mois de novembre et décembre 2019. Seule une personne a pu accéder au logement fin décembre 2019. En effet, des difficultés de captation de logement ont été constatées, notamment suite à l'approche des festivités de fin d'année, une période peu propice à la location. Cependant, le début du mois de janvier 2020 s'est révélé plus productif, les personnes contactées en amont, ont répondu positivement à nos demandes.

Par ailleurs, les commissions d'orientations suivantes ont été reportées au mois de mars 2020 afin de laisser un délai suffisant pour capter confortablement des logements et proposer ainsi plusieurs visites et l'appartement le plus adapté aux personnes accompagnées.

### 2.4 Situation financière des ménages

LES DIFFERENTES RESSOURCES	Des résidents à leur arrivée
Salaires et primes	0
Revenus de remplacements <sup>(1)</sup>	0
RSA	2
AAH	6
Autres prestations sociales <sup>(2)</sup>	1
Sans ressources	1
Autres	0
<b>TOTAL des résidents</b>	<b>10</b>

<sup>(1)</sup> Retraite – pré retraite – pension – invalidité – Indemnités Journalières - chômage

<sup>(2)</sup> Allocations Familiales – Allocation Temporaire d'Attente

Dans ce dispositif, nous accompagnons une majorité de personnes financièrement très précaires, l'une d'entre elles ne bénéficiait d'aucune ressource mais nous avons pu mettre en place un FAJ pour

qu'il puisse se nourrir et nous avons avancé les loyers dans l'attente de la mise en place de son Allocation Adulte Handicapée (AAH). La majorité c'est-à-dire 6 d'entre eux bénéficient de l'AAH, 2 bénéficient du Revenu de Solidarité Active (RSA) et 1 d'une pension d'invalidité. Les bénéficiaires du RSA ont une demande d'AAH en cours.

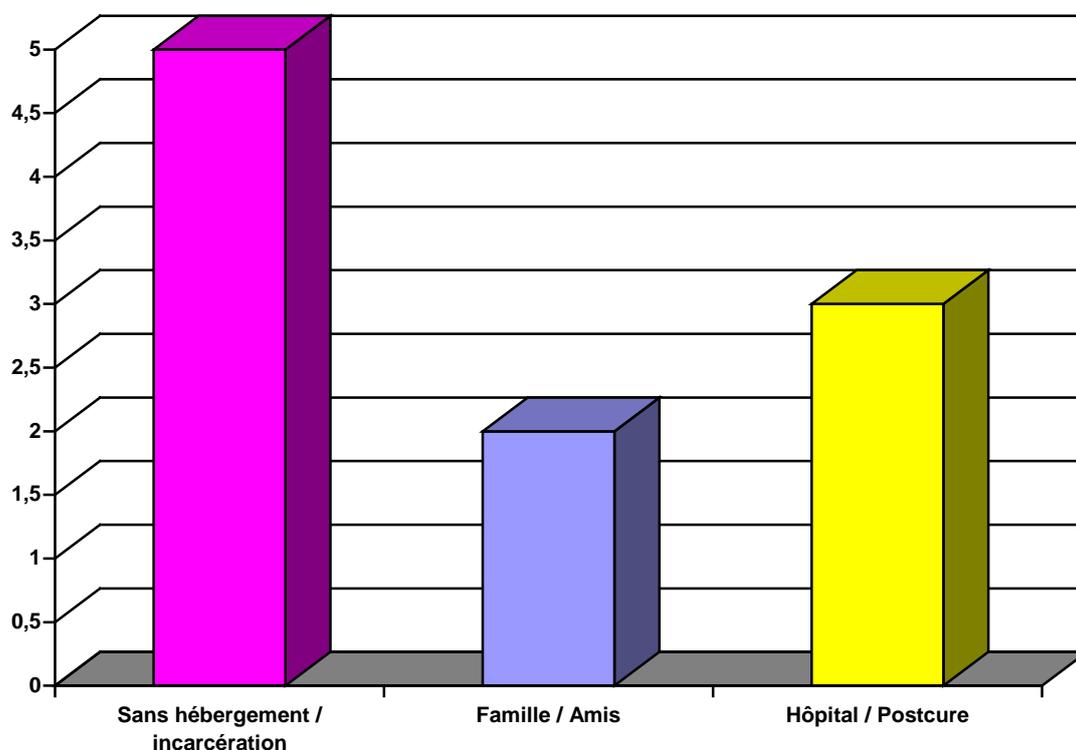
La majorité des personnes accompagnées bénéficie d'une mesure de protection juridique ce qui facilite leur gestion budgétaire mais nous veillons à ce que le résident soit associé à chaque démarche pour le rendre acteur de son parcours tout en visant sa compréhension et davantage d'autonomie.

Ces personnes sont assez éloignées de l'emploi et la recherche d'une activité professionnelle n'est pas un caractère prioritaire face à une problématique médicale importante à accompagner.

De plus, la précarité de leurs ressources a souvent constitué un frein à l'accès à un logement autonome. En effet, pour ces personnes, il a été difficile de trouver un logement par leurs propres moyens, ainsi leur intégration dans ce dispositif leur permet enfin de se poser afin de prendre le temps de retrouver l'estime de soi, de se sentir à nouveau responsable et de reprendre le pouvoir d'agir sur leur vie.

## 2.5 Situation d'hébergement avant l'intégration

Avant d'intégrer le dispositif, la moitié des personnes accompagnées a connu un parcours locatif inexistant voire chaotique. Elles étaient principalement sans domicile ou hébergées, le plus souvent par leur famille. Un tiers était hospitalisé. Le public accueilli connaît de réguliers allers-retours entre la rue, la prison et/ou l'hôpital. L'hébergement classique ne permet pas aux personnes de conserver leur place en cas d'incarcération ou d'hospitalisation, il faut alors recommencer toutes les démarches à chaque rupture. L'ambition de l'UCSD est de garantir le maintien de la sous-location, même si la personne n'occupe pas son logement pendant plusieurs mois, et d'éviter ainsi, les ruptures de parcours et de soins.



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

#### **3.1 Vie du Service**

S'agissant d'une création de dispositif, les porteurs du GCSMS ont entrepris communément une phase de recrutement. L'ARSEA-GALA a également embauché mi-octobre 2019 une Cheffe de service et en novembre un travailleur social sur un poste de gestionnaire locatif pour constituer l'équipe Logement. Le démarrage d'un tel service a nécessité un travail de partenariat soutenu afin d'établir rapidement les premières lignes organisationnelles et définir les objectifs de chacun tout en trouvant des consensus. Il a fallu tout d'abord prendre le temps de s'installer, de rencontrer les services existants et de s'approprier le fonctionnement global de l'ARSEA-GALA.

Dans un second temps, l'équipe logement a rencontré la nouvelle équipe accompagnement « Un Chez-Soi D'abord » dans leurs locaux. Une phase de tâtonnement, de construction ainsi que d'apprentissage à composer ensemble s'est mise en place progressivement. Développer un travail de réseau de qualité nécessite le respect de la compétence de chaque partenaire et l'estime réciproque de sa pratique. Afin de rendre efficient ce travail, il a été important de se rencontrer, déterminer sa pratique et de l'explicitier, d'entendre celle de l'autre pour travailler en cohérence et dans une même visée afin de proposer des orientations au plus proche des besoins et du projet du public.

Les temps de formation étant essentiels, l'une d'elle au sujet des « Connaissances des troubles psychiques » a pu être proposée à notre travailleur social et à notre cheffe de service au courant du mois de décembre, peu après leur embauche. Un ensemble d'autres formations sont envisagées au cours de l'année à venir en lien avec l'équipe accompagnement UCSD.

Des rencontres avec les autres UCSD en France auront également lieu afin de permettre une meilleure compréhension du dispositif, de découvrir leurs fonctionnements, de répondre aux éventuelles interrogations et de pouvoir découvrir le déroulement du dispositif avec la totalité des locataires.

#### **3.2 Travail avec les familles**

Les personnes orientées sont pour la plupart isolées sur le plan familial. Par conséquent, un travail en lien avec les familles est pour l'instant rare. Il n'est cependant pas exclu qu'un contact puisse avoir lieu et éventuellement avec d'autres personnes ressources, comme des amis ou des compagnons. Pour autant, celui-ci est encadré par des questionnements autour de l'adhésion de la personne accompagnée et le réel intérêt ou sens que représente ce contact. La philosophie mise en avant est de placer la personne au centre, de ne rien entreprendre ou communiquer sans sa présence ou son accord.

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

L'accompagnement proposé est un réel partenariat entre les locataires et l'équipe pluridisciplinaire, car il s'articule autour du développement et de la consolidation des compétences de chacun. Il s'agit de leur permettre de se rendre acteur tant face à leur démarche de soins qu'à l'occupation de leur logement, mais également dans toutes les autres sphères de leur vie.

Il est essentiel d'établir une relation de confiance, tout en sachant que l'équipe ne fonctionne pas avec la notion de référents. Un roulement entre binôme est effectué afin de permettre aux locataires de se familiariser avec chaque membre de l'équipe.

Dans le domaine de l'inclusion, nous avons une place de conseiller et nous redirigeons vers des partenaires susceptibles de répondre aux demandes des locataires lorsque nous ne sommes pas en capacité de le faire. Nous visons l'autonomie des personnes en les intégrant dans les démarches qui les concerne. Nous sommes aussi à l'écoute de leurs besoins afin d'y répondre au mieux.

De plus, l'ARSEA GALA propose des activités et ateliers toute l'année pouvant permettre de répondre à des besoins/demandes, des envies ou les accompagner dans leurs objectifs.

L'inclusion des résidents commence également dans leur capacité à repérer la possibilité de contacter l'équipe lorsqu'ils en ressentent le besoin et nous repérer comme des personnes ressources. Cela passe aussi par leur présence aux rendez-vous et leur implication.

L'inclusion des personnes se joue également au moment des visites des logements proposés, dans leur accès à un logement, la signature du contrat de sous-location, l'aide à l'installation, « comme tout un chacun ». Il s'agira d'orienter par la suite les personnes et de les aider à se saisir d'un conseil de vie sociale par exemple ou d'actions collectives, afin qu'elles soient force de proposition et d'organisation. Les actions concernant l'inclusion sociale seront à développer au cours de l'année 2020, à la suite de l'intégration de futurs locataires. Une réflexion autour des actions à mener seront à définir et pourraient permettre de favoriser les rencontres, le lien social, le soutien, révéler des compétences, des désirs, des projets.

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

Une majorité des premières personnes accueillies en 2019 bénéficient d'une mesure de protection de type tutelle ou curatelle. Cette donnée inclut un travail de partenariat plus spécifique à mener auprès des mandataires judiciaires. L'UDAF 67 ou l'EPSAN sont des interlocuteurs particulièrement identifiés. L'organisation d'une gestion des paiements du loyer ainsi que d'une stabilisation de la situation administrative des personnes est définie ensemble.

Sur le plan locatif, il s'agit également de travailler en bon partenariat avec les propriétaires des logements, en se rendant disponible en cas de difficultés rencontrées dans le cadre de la location. (Troubles de voisinage, non-respect du règlement d'immeuble, travaux ou interventions à la charge du propriétaire, etc..) Les rapports entretenus seront déterminants pour favoriser de futures locations et consolider une stabilité en termes de parc locatif.

Le partenariat s'entretient également en lien avec l'équipe Accompagnement-Soins. De nombreuses futures rencontres de partenaires notamment des structures orientées ou membres du GCSMS sont prévues dans l'objectif de faire connaître le dispositif UCSD et son fonctionnement. Des partenariats restent à créer notamment peut-être dans le domaine de l'insertion professionnelle (CAP EMPLOI, Entreprises d'insertion, Ateliers Entraide le Relais, etc...) ou de la culture et des loisirs.

### **3.5 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation**

L'innovation du dispositif « Un Chez-Soi D'abord » repose sur le postulat que le logement est un droit auquel les personnes ont directement accès sans avoir à prouver leur capacité à bien habiter. L'accès au logement n'est plus conditionné par une mise à l'épreuve en dispositif d'hébergement classique. Il vient remplacer le parcours complexe et contraignant des dispositifs d'hébergement, connu sous la forme d'un escalier, de l'hébergement d'urgence au logement temporaire, en passant par l'hébergement d'insertion, avant de pouvoir oser espérer accéder à un logement pérenne, de droit commun. Les limites de cet escalier sont atteintes du fait de mobilités bloquées, suite à la rareté de l'offre mais aussi d'une inadaptation qualitative des dispositifs. S'inscrivant dans la nouvelle politique du logement d'abord, l'ambition du dispositif « Un Chez-Soi D'abord » est d'offrir une nouvelle manière d'accompagner et d'insérer avec un double objectif, celui d'améliorer les conditions de vie des plus précaires ainsi que de réduire les coûts engendrés pour la société.

Avoir un logement n'est donc plus une fin en soi mais un support au principe de rétablissement et à la réduction des risques des personnes.

## **4. CONCLUSION**

L'intégration en logement de 50 locataires étant visée, la captation de logements et l'installation des personnes accompagnées sera une des missions essentielles pour l'année 2020.

Ainsi, pour assurer cette montée en charge, nous avons la volonté de constituer un parc locatif conséquent afin de permettre un accès rapide à un logement correspondant au choix du futur résident.

Pour cela, nous souhaitons poursuivre notre action via un partenariat engagé avec l'ensemble des acteurs concernés notamment en proposant des temps de rencontres avec les bailleurs, propriétaires privés, les sociétés civiles immobilières et les notaires qui n'auraient pas encore été contactés.

Afin de coordonner nos actions et garantir le respect du modèle du dispositif, nous assurerons en lien avec l'équipe un chez soi d'abord, une démarche d'évaluation continue de nos pratiques afin de poursuivre nos réflexions et ainsi participer à la mise en place d'axes d'améliorations dans nos fonctionnements réciproques afin de répondre aux plus près aux besoins des résidents.

De plus, des immersions avec les gestionnaires locatifs de différents départements seront organisés pendant l'année 2020 afin de bénéficier de leur expertise concernant les modalités de fonctionnement avec l'équipe d'un chez soi d'abord, ce qui nous permettra d'affiner davantage notre mode d'intervention.

Nous avons également identifié, la nécessité d'approfondir notre réflexion, concernant la « médiation locative » qui pourrait contribuer à améliorer le vivre ensemble et donc l'inclusion des personnes accompagnées. Les actions concernant l'inclusion sociale seront à développer au cours de l'année 2020 et une réflexion autour des différentes actions à mener sera à définir.

## Lieu d'Accueil

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le lieu d'accueil est un espace collectif sur l'animation, la vie sociale, la parentalité et l'acquisition de compétences. Il permet aux usagers de se resocialiser, d'échanger, de se rencontrer et, pour certains, de reprendre confiance en soi.

C'est un lieu qui se veut convivial, dont la mission prioritaire est de mettre en avant les compétences de chacun. Il vient susciter un intérêt pour différentes activités (activités culturelles, sportives et créatives...). Le fait de rompre l'isolement leur permet de créer leurs propres ressources grâce aux partenaires acteurs de leur intégration dans la Cité.

Avec l'ensemble des services de GALA, et prioritairement les ACT, nous travaillons autour de 4 axes prioritaires :

- ✚ pédagogique (santé, hygiène, cuisine etc.),
- ✚ social (parentalité, lien social, estime de soi, etc.),
- ✚ culturel (découverte, théâtre, musée, etc.),
- ✚ environnemental (sensibilisation aux gestes écoresponsable, éducation à l'environnement, tri, etc.).

#### 1.1 L'activité

Le rôle du coordinateur du lieu d'accueil est de :

- ✚ recueillir les besoins et les souhaits d'activités de la part des personnes accompagnées ainsi que ceux relayés par les salariés,
- ✚ aider et soutenir les différents projets dans les différentes étapes de leur mise en œuvre (Délices et Malices, atelier santé etc...),
- ✚ animer les réunions de planification des activités une fois par mois avec le service de l'Espace Relais afin d'élaborer le programme des activités du mois suivant,
- ✚ rédiger le programme mensuel suivant les projets proposés lors des réunions de planification,
- ✚ recevoir les personnes intéressées par le programme pour un entretien individuel (en direct ou dirigé par les travailleurs sociaux),
- ✚ venir en soutien pour animer des ateliers / activités,
- ✚ orienter les personnes vers notre partenaire principal « Tôt ou t'Art » pour l'accès à la culture,
- ✚ développer le partenariat suivant les besoins identifiés (centre socio-culturel, GEM...),

- ✚ être le soutien technique du Conseil de la Vie Sociale (présence aux différentes réunions du CVS, rédaction et envoi des courriers d'invitation pour les réunions trimestrielles du CVS sous couvert de son Président,...),
- ✚ organiser une réunion trimestrielle entre le CVS et le lieu d'accueil afin de programmer des activités financées par le CVS et avoir un retour sur les besoins, envies et remarques des usagers,
- ✚ coordonner le séjour VACAF (présence aux réunions thématiques mensuelles avec les familles, encaissement des paiements mensuels, rédaction et envoi des courriers d'invitation aux différentes réunions mensuelles, etc.) et maintien du lien et des démarches administratives avec les services de la CAF,
- ✚ organiser la kermesse solidaire avec le soutien de l'ensemble des salariés (administratif, technique, social et paramédical) ainsi que les membres du CVS et les familles qui partent à VACAF.

En corrélation entre les personnes accompagnées par l'établissement GALA et les salariés acteurs du service, nous avons pu pérenniser pour l'année suivante certaines activités comme :

- ✚ les ateliers culinaires « Délices & Malices », brunch,
- ✚ les ateliers santé,
- ✚ les sorties piscines (Sélestat et Woerth),
- ✚ les journées thématiques (santé, Halloween, carnaval, Noël...).

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

En 2019, l'animateur présent sur le poste depuis septembre 2018, en remplacement d'un arrêt maladie de longue durée, a décidé de quitter l'établissement en juillet dernier. La direction a souhaité un repositionnement du poste « d'animateur » en « coordinateur du lieu d'accueil ». Pour ce faire, une éducatrice spécialisée a été recrutée pour occuper ce poste.

Pour répondre aux besoins des usagers et des salariés, notre nouvelle coordinatrice a tout d'abord pris attache avec les différents intervenants de l'établissement et certaines personnes accompagnées assez présentes, pour comprendre leurs besoins et leurs attentes.

De nouvelles activités ont vu le jour et pour compléter l'accompagnement mis en place individuellement, les salariés ont souhaité mettre en place des actions collectives comme des ateliers d'éco-geste et de tri du papier.

Fin 2019, nous avons pu remarquer une légère hausse de la fréquentation du lieu d'accueil ainsi qu'une plus grande diversité dans les activités proposées.

Pour l'année 2020, nous allons mettre en place une plus grande diversité d'activités proposées (culturelles, sportives, de détente, conviviales). De plus, pour renforcer l'accompagnement des familles, un projet autour de la parentalité va être proposé.

Le service de l'Espace Relais, qui accompagne des personnes porteuses de maladies chroniques lourdes et invalidantes, a souhaité ritualiser en 2020 une sortie piscine deux fois par mois.

### 2.2 Travail avec personnes isolées

Les activités proposées par le lieu d'accueil sont majoritairement fréquentées par des personnes isolées. Ces activités ont pour objectif principal de créer du lien entre les personnes accompagnées de différents services de GALA. Cependant, la richesse des activités proposées vise des missions plus vastes.

Le partenariat que nous avons avec la fondation Simply / Auchan depuis 2017, nous permet toujours de proposer un repas complet une fois par mois. Les personnes viennent apprendre à cuisiner sainement, de saison et à moindre coût. Lors des ateliers, deux travailleurs sociaux apportent leurs connaissances nutritionnelles ainsi que leurs techniques pour élaborer une recette. Comme pour l'atelier Brunch, la dégustation se déroule dans un cadre convivial.

Ces deux ateliers culinaires permettent aux personnes d'avoir un repère mensuel et leur apportent un apport nutritionnel conseillé à moindre coût.

### **2.3 Travail avec les familles**

Grâce au partenariat avec la CAF du Bas-Rhin, l'établissement GALA peut proposer chaque année un départ en vacances aux familles que nous accompagnons. Le dispositif VACAF subventionnant entre 70% et 90% du montant total du séjour, il rend accessible le départ en vacances pour des familles à revenus modestes.

Nous avons pu partir au bord de la mer avec neuf familles, soit 30 personnes, éligibles à l'Aide aux Vacances Sociales (AVS) durant l'été 2019. Cette opportunité de départ en famille représente une chance unique de partir en vacances pour un montant très faible et créer du lien parents / enfants dans un autre contexte que celui du quotidien dans son logement et son quartier.

Il n'est pas rare que certains ménages nous informent qu'ils ne sont jamais partis en vacances à la mer avec un trajet de presque 10 heures. Un travail de préparation est donc plus qu'indispensable pour les aider à gérer des temps forts, à savoir l'occupation des enfants dans un bus durant plus de 10h, la protection physique contre le soleil, la gestion d'un budget vacances....

Entre janvier et juin, nous organisons six réunions thématiques (santé, bagages...) pour que les familles puissent acquérir les bons réflexes et ainsi partir à leur tour en toute autonomie par la suite. Ces rencontres nous permettent d'adapter le projet en fonction des besoins et envies de chacun. Ces temps d'échange viennent également créer une dynamique de groupe essentielle pour le bon déroulement du projet et du séjour.

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

Le lieu d'accueil est ouvert à toutes les personnes accompagnées par l'établissement. C'est l'un des endroits privilégiés où les usagers des différents services peuvent faire connaissance.

Les salariés, acteurs de la mise en œuvre des activités du service, sont invités à communiquer des éléments essentiels (ex : comportement en groupe, détresse psychologique...) au référent du suivi. Parfois, le regard d'autres collègues dans des circonstances d'accompagnement différentes apporte un éclairage différent sur la situation.

Le lieu d'accueil propose aux volontaires un accompagnement axé sur la culture, l'insertion socioculturelle de sa ville et l'intégration dans la vie sociale. Ce volet d'accompagnement vient apporter une plus-value à l'ASLL effectué au quotidien par les travailleurs sociaux.

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

L'adhésion à l'association « Tôt ou T'Art » a été renouvelée pour l'année 2019. L'établissement GALA a souhaité continuer à favoriser l'accès à la culture pour ses bénéficiaires. Cette adhésion permet de proposer, entre autres, des places de cinéma, de théâtre, d'opéra à partir de 3€ et même d'accéder gratuitement à tous les musées de la Ville de Strasbourg.

Le partenariat avec la CAF du Bas-Rhin vient enrichir l'accompagnement proposé aux familles éligibles. Cela vient renforcer l'aide à la parentalité, à la gestion du budget et demande un réel investissement de la part des familles.

Nous faisons également appel régulièrement aux associations de quartier et centres socio-culturels dans lesquels se situent les logements de nos usagers. Dans certaines situations plus ciblées, nous pouvons orienter les personnes vers les Groupes d'entraides Mutuelles (GEM).

## 2.6 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'inclusion

Les activités proposées par le lieu d'accueil viennent amorcer ou consolider un travail de socialisation avec l'utilisateur. Certains ont besoin de reprendre confiance en eux et d'autres de pouvoir créer un sentiment de confiance avec leur entourage. Ce travail peut être de longue haleine et donc la coordinatrice s'adapte aux besoins de chacun. La volonté de ce service est de pouvoir orienter de façon progressive les personnes vers le droit commun et la vie associative s'ils le souhaitent. Un accompagnement peut être nécessaire afin de faire un lien entre le lieu d'accueil et le partenaire.

## 3. CONCLUSION

Le lieu d'accueil est l'endroit central où toutes les personnes suivies par GALA peuvent se retrouver, échanger, faire émerger des besoins et des envies.

Dans ce sens, nous allons renouveler les activités phares de GALA et continuer à développer nos partenariats avec les associations déjà implantées dans nos secteurs d'interventions.

Nous allons également développer en interne :

- ✚ des actions de parentalités avec la mise en place d'atelier parents / enfants,
- ✚ des actions thématiques (tri des papiers, éco geste...),
- ✚ des propositions d'activités plus variées.

L'objectif 2020 est de mobiliser plus d'utilisateurs dans le projet du lieu d'accueil.

Pour ce faire, la coordinatrice du lieu d'accueil travaille plus particulièrement en lien direct avec le service de l'Espace Relais afin de proposer un complément collectif à l'accompagnement déjà proposé qui est plutôt individuel. Une fois ce travail amorcé et un groupe constitué, nous élargirons aux autres services si le besoin s'en fait ressentir.

Pour autant, toutes les nouvelles personnes entrant dans un dispositif de GALA seront reçues par la coordinatrice et une adaptation aux besoins exprimés sera possible.

## Service technique

### 1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le service technique est une entité propre, transversale à l'ensemble des services et dispositifs de GALA et financé par ces derniers. Il assure la gestion technique des locaux de GALA et ses antennes, ainsi que des différents logements en gestion (environ 300 appartements).

Les salariés interviennent dans plusieurs types de cas :

- ✚ état des lieux d'entrée et de sortie avec les bailleurs et ou les familles,
- ✚ équipement et sécurisation des logements,
- ✚ entretien et remises en état des logements après chaque sortie,
- ✚ suivi de l'entretien des bureaux et antennes de GALA,
- ✚ gestion du parc de véhicules,
- ✚ lien avec les assurances et les victimes / auteurs de sinistres,

En plus de la prestation d'intervention purement technique liée à leur métier, les techniciens de GALA assurent des actions de formation et d'apprentissage à destination des ménages accompagnés.

#### 1.1 L'activité

Les interventions techniques pour les logements de GALA sont très diverses et représentent pour l'année 2019 plus de 400 fiches d'intervention, transmises par le responsable de service aux techniciens.

Une fiche d'intervention peut comporter plusieurs demandes de travaux pour le même logement, ce qui représente entre 800 et 900 interventions diverses de maintenance effectuées sur l'année. En plus des interventions techniques pour l'entretien des logements, ils assurent également toute la coordination, à savoir les états des lieux, l'équipement des logements et la gestion des sinistres.

Une permanence téléphonique deux jours par semaine donne également la possibilité à nos occupants de contacter un technicien pour un problème, de l'expliquer par téléphone et de, soit y remédier avec les conseils apportés, soit prendre rendez-vous pour une intervention. L'objectif de cette permanence est de mettre les personnes en situation réelle de locataire et de leur permettre d'apprendre à exprimer une difficulté par téléphone et d'avoir des conseils. En cas de problème technique grave (fuite d'eau par exemple), les personnes ont comme consigne de contacter l'accueil et demander un technicien.

Etats des lieux d'entrée en logement d'insertion	34
Etats des lieux de sortie en logement d'insertion	33
Etats des lieux d'entrée en ACT	9
Etats des lieux de sortie en ACT	4
Visites conseils	48
Etats des lieux d'entrée en bail glissant	22
Logements restitués aux bailleurs	10
Nouveaux logements équipés	23
Ateliers techniques avec les usagers EMS et hors EMS	9
Sinistres (70% sont liés à des dégâts des eaux)	10
Permanences téléphoniques destinées aux usagers (en h)	80

## 1.2 Les missions du personnel

Les techniciens de GALA, au-delà de leurs missions purement techniques d'entretien de logements, assurent des actions pédagogiques et de formation pour les ménages accompagnés pendant l'intervention. L'idée étant de participer à l'apprentissage de gestes simples par les personnes accompagnées pour qu'elles soient en capacité de gérer des problèmes techniques simples et éviter une facture onéreuse ! Ces temps nécessitent des compétences claires, de la patience, une envie de transmettre et une capacité de mobilisation.

Le service technique était composé en 2019 d'un coordinateur et de 4 techniciens de terrain. Un travail est en cours dans l'objectif d'étendre l'intervention du service technique aux autres établissements de l'ARSEA, pour partager nos compétences et répondre aux demandes des collègues mais également des personnes qui souhaiteraient se former.

### Le coordinateur technique

Il est responsable de l'organisation de travail de l'équipe et des questions de sécurité et d'hygiène concernant leurs intervenants. Il assure une veille juridique des évolutions réglementaires en matière de sécurité et de formation du personnel. C'est lui qui a la responsabilité de la gestion logistique des outils de travail mis à disposition, des moyens nécessaires au quotidien pour l'exécution des travaux et il est garant de la qualité des interventions auprès des ménages.

Il est l'interlocuteur privilégié de plusieurs partenaires : les bailleurs concernant les logements, les assurances pour la gestion des sinistres et différentes entreprises pour les interventions d'entretien sous-traitées. Il participe par ailleurs au suivi du registre sécurité de l'établissement et à la mise en œuvre du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels, avec le Directeur.

Ses missions sont très variées et ont plusieurs dimensions :

#### **Managériale**

Fait partie de l'équipe de Direction et participe aux réunions cadres,  
Planifie et encadre les interventions de l'équipe technique,  
Organise et mène les réunions hebdomadaires du service mais également les entretiens d'évaluation des techniciens,  
Assume la responsabilité de la priorisation des interventions liée aux urgences,  
Encadre les stagiaires.

#### **Partenariale**

Planifie et contrôle l'intervention des sociétés de maintenance externe,  
Gère les sinistres avec la compagnie d'assurance, de l'ouverture du dossier à sa clôture,  
S'assure de la réalisation des devis, de la mise en œuvre de l'intervention ou de la livraison et contrôle la dépense.

### **Responsable qualité**

Contrôle le suivi et la réception des travaux réalisés,  
S'assure du respect des procédures, des règles de sécurité et d'hygiène des techniciens,  
Participe à certaines visites de chantier,  
Organise la permanence téléphonique du service,  
Veille au respect des personnes et de leurs droits lors des interventions.

### **Dimension logistique et financière**

Assure la gestion des stocks de matériels divers (électroménager logements, petit ou gros outillage de réparation, matériel d'entretien...)  
Assure le suivi budgétaire du compte technique.

Par ailleurs, pour garder un contact avec le terrain, avec les équipes et pour maintenir des échanges en direct avec les ménages accompagnés, il participe au même titre que les autres techniciens à certaines interventions.

## **Les techniciens**

Les techniciens à GALA sont garants de l'état global de nos logements, des conditions de sécurité des locaux et des annexes occupées par les salariés. Ils apportent une attention particulière à leur action en effectuant des interventions professionnelles de qualité et en adoptant une attitude bienveillante envers les occupants.

Ce sont eux qui interviennent en premier lieu avec les bailleurs au moment des états des lieux d'entrée, puis lors de l'installation des occupants. Ils assurent la gestion administrative d'un état des lieux, forment les ménages aux choses à vérifier lors d'un accès, donnent des indications et conseils pour l'occupation, l'utilisation de l'appartement et ses équipements. Ils sont également en lien étroit avec les travailleurs sociaux préalablement à l'entrée pour aménager les lieux en fonction des compositions familiales.

Ils sont les interlocuteurs privilégiés des familles si des interventions sont nécessaires pour des équipements, des réparations ou des conseils. Les occupants ont d'ailleurs le numéro de téléphone de notre permanence téléphonique pour apprendre à exprimer leurs difficultés ou problèmes, dans l'optique de pouvoir le faire une fois locataires avec la permanence des bailleurs.

Ils ont également une place importante dans le lien avec les travailleurs sociaux référents car lors des interventions ils peuvent remarquer des problèmes d'occupation ou d'utilisation du logement et en faire état aux travailleurs sociaux pour les visites à domicile à suivre.

La majorité de leurs interventions réside dans la diversité des travaux d'entretien et de dépannage, en respectant des délais raisonnables et en privilégiant les urgences.

Les techniciens présentent tous une polyvalence dans tous les domaines d'intervention, mais chacun a également une spécificité en termes de formation et de qualification. Cette diversité permet d'avoir un regard approfondi dans tous les domaines techniques, de limiter l'intervention d'entreprises extérieures et de pouvoir envoyer des spécialistes pour des interventions pointues. Ce sont également eux qui ont tissé le partenariat extérieur avec différentes entreprises de nettoyage, d'entretien....

En fin d'accompagnement d'un ménage, le service technique organise systématiquement une pré-visite, quinze jours avant l'état des lieux de sortie. Son but est pédagogique dans le sens où il informe le ménage des réparations nécessaires qu'il peut effectuer lui-même pour éviter une facturation. Cette intervention a pour but de sensibiliser les occupants à l'occupation d'un logement mais également au devoir de rendre un appartement dans un état acceptable au moment du départ.

Suite à l'état des lieux de sortie, les techniciens se chargent de remettre en état le logement et vérifient la conformité des différents points de sécurité. Le mobilier ou les équipements électroménagers endommagés qui ne peuvent pas être réparés sont également commandés et remplacés par eux.

### 1.3 Les ateliers techniques

Les ateliers techniques participatifs à GALA sont des moments de rencontre qui ont été imaginés par les techniciens il y a plus de 10 ans, pour compléter les questionnements des ménages lors des états des lieux et les diverses sollicitations durant l'accompagnement.

L'intérêt de ces temps pédagogiques est de permettre aux personnes de découvrir et/ou de consolider des acquis en termes d'occupation d'un logement et de son entretien. Un diagnostic établi à partir des besoins des personnes accompagnées a permis d'élaborer une liste de gestes à connaître, de compétences à acquérir pour pouvoir réaliser des interventions simples d'entretien d'un logement et ainsi éviter des prestations parfois onéreuses d'entreprises.

Un certain nombre de personnes présentes exprime une certaine méconnaissance de ce qui leur est présenté durant ces ateliers, mais participe volontiers à ces temps pour lesquels ils trouvent du sens.

Le technicien, au-delà de faire passer un court théorique, doit réussir à capter l'attention des participants, susciter leur intérêt dans la partie pratique et utiliser son sens aigu de la communication dans la transmission de savoir.

Ces rencontres permettent aussi aux usagers de raconter des expériences vécues et d'aboutir à des moments d'échange conviviaux avec l'ensemble des participants. Les enjeux sont d'identifier l'intérêt et les limites des participants et de les préparer à une mise en situation réelle de locataire pour devenir autonomes.

L'année 2019 a été l'occasion pour les « anciens » de former les « jeunes techniciens » qui ont récemment intégré l'équipe, pour également participer à la mise en œuvre de cette activité. L'expérience et la fluidité de transmission des « anciens » a rapidement permis une mise en situation de cette « jeune génération » qui fut très concluante. Cette envie de transmettre semble déjà acquise par ces derniers et les premières tentatives pour mener des ateliers ont été intéressantes, autant pour les usagers présents, que pour le responsable technique pour les débriefings. La participation active des personnes et les retours positifs de ces derniers durant ces « ateliers test » nous confortent dans l'idée de maintenir cette passation. Ces moments de partage sont aussi très importants pour nos techniciens, qui sont destinataires de la reconnaissance des usagers qui apprécient ces moments et reviennent, pour certains, plusieurs fois à un même atelier, alors qu'un seul est obligatoire par thématique.

La participation à ces ateliers est également proposée en général aux nouveaux travailleurs sociaux ou personnels médico-sociaux de l'établissement. Ce sont eux qui sont le plus proche des familles, qui repèrent leurs difficultés et qui peuvent les inciter à y participer. Par ailleurs, parler d'ateliers que l'on a jamais pratiqués ou vus est assez complexe !!

Les techniciens animent donc 2 fois par mois des ateliers d'environ 2h : un atelier sur l'Eurométropole de Strasbourg et un atelier sur un des secteurs extérieurs (Molsheim, Haguenau ou Saverne) en alternant les thématiques : électricité, sanitaire et peinture.

Le rôle pédagogique de ces formations permet également de sensibiliser à la prévention des accidents domestiques et met l'accent sur le côté économique et écologique.

### 1.4 Des interventions diverses

Les techniciens interviennent également ponctuellement comme soutien technique dans le cadre d'activités internes à l'établissement.

En 2019, ils ont participé à :

- ✚ des interventions d'entretien de nos locaux professionnels,
- ✚ la mise en place technique de notre kermesse annuelle (tonnelles, tables, bancs,...) et la mise en sécurité des installations,
- ✚ la participation à la création du protocole interne pour la détection et le traitement des punaises de lit, une formation d'utilisation du matériel thermique,...
- ✚ le suivi du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels et le registre sécurité avec le Directeur,

- ✚ l'organisation avec les prestataires externes de certains contrôles sécurité (utilisation des extincteurs, exercice d'évacuation des locaux,...),
- ✚ la gestion de nos stocks de matériel (électroménager, mobilier, matériel d'entretien et d'hygiène,...).

Depuis la fusion absorption de l'association GALA par l'ARSEA, les techniciens interviennent ponctuellement vers les établissements de l'association et la Direction Générale. Cette transversalité d'intervention est amenée à se généraliser avec la mise en place du projet de plateforme de gestion locative et technique.

### 1.5 La gestion du parc de véhicules

GALA possède un parc de 22 véhicules (véhicules de service pour les travailleurs sociaux, un véhicule de transport collectif, des véhicules de transport pour les techniciens). Ces derniers doivent être en bon état de marche en permanence pour assurer la sécurité des conducteurs, des passagers et de leur environnement.

Le service technique connaît les caractéristiques de sécurité et les obligations légales afin de décider si un véhicule est apte à prendre la route. Ils effectuent donc des inspections régulières pour s'assurer que les véhicules garantissent une sécurité maximale toute l'année et pas seulement lorsque les révisions annuelles approchent.

Ce sont d'ailleurs eux qui sont destinataires des fiches « événements indésirables » pour différents problèmes techniques (affichage tableau de bord, accident de la route...)

Ils sont en lien avec les assurances et les garages pour le suivi des échéances et la planification des interventions.

## 2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### 2.1 Vie du Service

L'année 2019 fut particulièrement rude pour les techniciens, comme tous les autres services de GALA, de par la recrudescence des punaises de lit. Nous avons été sollicités très régulièrement par les salariés de GALA pour aider à la détection des logements présumés infestés, préparer les logements aux interventions, coordonner les interventions avec les entreprises de détection et de désinsectisation, rééquiper les logements....

Entre explications des protocoles, présence lors des interventions des entreprises partenaires (ATN et RADICAL) et une collaboration étroite avec le travailleur social, la charge de travail liée à ces nuisibles s'étale généralement sur plusieurs mois et s'est rajoutée aux missions quotidiennes des techniciens.

Le service technique participe à la mise en place de l'entier protocole et favorise l'acceptation et l'implication des ménages concernés dans ce travail long et laborieux, pouvant parfois mettre en péril le logement et ceux des voisins, l'ameublement et les affaires personnelles de l'occupant.

L'équipe a dû s'adapter à cette nouvelle mission en mettant tout en œuvre : changement de priorisation dans les tâches quotidiennes, sécurité et protection des personnes et des salariés, technique d'intervention adaptée au rythme de l'occupant (compréhension, état de santé, composition familiale).

Le suivi et le bon respect du protocole en collaboration avec les autres salariés et responsables de service restent prédominants et se font en lien direct avec les occupants.

Il faut également rappeler que cette présence représente un temps consacré important, qui grignote sur le temps des autres interventions pour les techniciens. Le coût de ces interventions n'est pas négligeable mais rentre dans une gestion maîtrisée de notre établissement pour permettre aux occupants de passer le plus vite cette phase difficile et d'éviter la propagation chez les voisins !

## LOGEMENTS EN GESTION au 31 décembre 2019

Quelques chiffres :

- ✚ 1 000<sup>e</sup> bail signé fin 2019,
- ✚ 46 nouveaux logements loués à GALA en 2019,
- ✚ 45 baux résiliés dont 23 baux transcrits (glissés) au nom de l'occupant et 22 restitués aux bailleurs.

C'est ainsi que GALA gère 271 logements au 31 décembre 2019.

### 1 – REPARTITION PAR BAILLEUR

Nombre de logements par bailleur au 31 décembre de chaque année

<i>BAILLEURS SOCIAUX</i>	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Au 31/12/2019	
BATIGERE	2	2	2	4	4	5	6	8	2 F1 - 3 F2 - 1 F3 - 2 F4
COLMAR HABITAT	1	-	-	-	-	-	-	-	-
DOMIAL*	18	17	12	10	9	12	13	14	9 F1 - 3 F2 - 1 F3 - 1 F4
FOYER BASSE BRUCHE	4	6	5	5	1	-	-	-	-
FOYER MODERNE de SCHILTIGHEIM	3	4	4	6	6	4	11	11	5 F1 - 1 F2 - 4 F3 - 1 F4
HABITAT DE L'ILL	3	2	4	3	3	3	5	3	2 F2 - 1 F3
HABITAT° MODERNE	11	15	13	14	13	14	15	16	2 F1 - 2 F2 - 8 F3 - 3 F4 - 1 F5
ICF NORD EST	0	1	2	2	4	4	4	1	1 F2
IMMOBILIERE 3F	9	12	6	7	7	6	7	6	3 F1 - 1 F2 - 2 F3
LOGIEST	1	1	1	1	1	1	-	2	1 F2 - 1 F4
NOUVEAU LOGIS de L'EST	5	6	5	3	5	4	5	6	1 studio - 2 F1 - 3 F2
OBERNAI HABITAT	1	1	1	-	-	-	-	-	-
OPHÉA (ex : CUS HABITAT)	28	28	28	40	44	45	49	45	1 studio - 12 F1 - 19 F2 - 8 F3 - 4 F4 - 1 F5
OPUS 67	57	59	65	62	76	79	83	78	1 studio - 10 F1 - 18 F2 - 22 F3 - 22 F4 - 5 F5
SIBAR & Semath	3	2	2	2	4	5	6	5	1 F1 - 1 F3 - 3 F4
SEDES (ex : SOCOLOPO)	1	1	2	3	1	1	1	-	-
STRASBOURGEOISE HABITAT	-	-	-	1	4	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>157</b>	<b>152</b>	<b>163</b>	<b>182</b>	<b>183</b>	<b>205</b>	<b>195 logements</b>	

AAPEI de Saverne	5	5	5	-	-	-	-	-	-
Association BOWE	2	2	2	2	2	3	3	3	1 F1 - 2 F2
Commune de DORLISHEIM	1	1	1	1	1	1	1	1	1 F1
Commune de Wisches	1	1	1	1	1	1	1	1	1 studio
PARTICULIERS	27	29	33	42	52	49	60	71	29 studios - 11 F1 - 16 F2 - 11 F3 - 4 F4
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>38</b>	<b>42</b>	<b>46</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>65</b>	<b>76 logements</b>	

<b>TOTAUX</b>	<b>183</b>	<b>195</b>	<b>194</b>	<b>209</b>	<b>238</b>	<b>237</b>	<b>270</b>	<b>271 logements</b>	
---------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	----------------------	--

En 10 ans, nous constatons que le nombre de logements en gestion a augmenté d'environ 71%, soit plus de 100 appartements supplémentaires. Ceci est dû à la création de nouveaux dispositifs et à l'augmentation de certains agréments.

Pour exemple, nous avons créé le service IML fin 2018, qui compte environ 40 logements, CIVIL pour 14 logements et des augmentations du nombre de logements liées aux agréments pour le SLI, les BG et les ACT.

Pour les années à venir, nous pensons encore augmenter d'une ou deux autres centaines de logements en raison des derniers services en création. Pour exemple, nous devons capter 100 appartements pour le « Un chez soi d'abord » et nous n'étions qu'à 2 logements au 31 décembre 2019.

Nous avons également presque doublé le nombre de logements loués à des bailleurs privés, en passant de 46 fin 2019 pour arriver à 76 logements en 2019.

Ceci s'explique par les orientations de nos financeurs qui nous demandent de créer de nouveaux dispositifs en captant des appartements du parc privé car les bailleurs sociaux sont submergés de demandes et les années à venir sont très complexes en raison des démolitions en cours et des relogements prioritaires.

De plus, des statistiques montrent que 3 000 logements du parc privé seraient vacants sur l'EMS car les propriétaires ont eu de mauvaises expériences avec des locataires et ne souhaitent plus louer. Sécuriser une location par notre intermédiaire représente donc une opportunité de remettre dans le circuit ces logements et loger des ménages en précarité de manière sécurisée.

## 2 – REPARTITION DES DIFFERENTS TYPES DE LOGEMENTS PAR SECTEUR

Secteurs	NOMBRE DE LOGEMENTS au 31 décembre 2019							
	Studio/ chambre	F1	F2	F3	F4	F5	Pavillon	Total
E.M.S.	32	47	54	34	20	3	-	190
Hors E.M.S.	1	12	18	25	21	4	-	81
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>59</b>	<b>72</b>	<b>59</b>	<b>41</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>271</b>

Nous constatons que le nombre de logements en location à GALA a presque doublé en 10 ans sur l'EMS, allant de 111 en 2009 à 190 fin 2019. Hors EMS, nous faisons le même constat puisque nous sommes passés de 46 logements en 2009, pour attendre 81 logements fin 2019.

Ceci s'explique d'une part par l'attractivité de l'EMS en ce qui concerne les possibilités de recherche d'emploi.

GALA s'est également spécialisé dans plusieurs de ses services dans la prévention des expulsions locatives et accompagne de plus en plus de ménages qui nécessitent un relogement couplé à un ASLL. Le nombre de procédures d'expulsion étant très élevé sur l'EMS, c'est le secteur qui nous oriente le plus de personnes à accompagner et il faut donc autant de logements à leur proposer.

## 3 – REPARTITION DES TYPES DE LOGEMENTS DE 2012 A 2019

Type de logements	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019			
								Restitués	Glissés	Nouveaux	Au 31/12
Studio/chambre	25	27	30	30	36	33	33	1	0	1	33
Logement F1	41	41	39	46	50	50	54	0	1	6	59
Logement F2	54	54	55	58	62	58	72	5	8	13	72
Logement F3	35	40	39	42	46	52	66	12	7	12	59
Logement F4	21	24	23	26	36	35	39	3	5	10	41
Logement F5	7	9	8	7	8	9	6	1	2	4	7
Pavillon	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>195</b>	<b>194</b>	<b>209</b>	<b>238</b>	<b>237</b>	<b>270</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>46</b>	<b>271</b>

# ARSEA / GALA

## REPRESENTATIONS EXTERIEURES

### au 31 mai 2020

#### 1 - CRHH ALSACE - CHAMPAGNE ARDENNE - LORRAINE Remplace CONSEIL RÉGIONAL DE L'HABITAT ET DE L'HEBERGEMENT (CRHH)

**CONSEIL** Titulaire : **Sami BARKALLAH**  
Directeur de GALA  
Suppléant : **Mickaël NAPOLI**  
Directeur d'ESPERANCE

**BUREAU** Titulaire : **Sami BARKALLAH**  
Suppléant : **Mickaël NAPOLI**

#### COMMISSION D'HEBERGEMENT ET D'ACCES AU LOGEMENT

Titulaire : **Sami BARKALLAH**  
Suppléant : **Mickaël NAPOLI**

#### 2 - PLAN DEPARTEMENTAL D'ACTION POUR LE LOGEMENT ET L'HEBERGEMENT DES PERSONNES DEFAVORISEES (PDALHPD)

##### COMITE RESPONSABLE DU PLAN

Titulaire : **Sami BARKALLAH**

##### EQUIPE TECHNIQUE DU PLAN

Titulaire : **Sami BARKALLAH**

##### COMITE DE PILOTAGE THEMATIQUE

- PRESENTATION DES EXPULSIONS LOCATIVES
- L'HEBERGEMENT ET LE LOGEMENT ACCOMPAGNE
- L'ACCES AU LOGEMENT SOCIAL
- MOBILISATION DU PARC PRIVE A VOCATION SOCIALE
- LA LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE

Titulaire : **Sami BARKALLAH**

#### 3 - FEDERATION SANTE HABITAT (EX FNH/VIH)

Membre du Conseil d'Administration : **Sami BARKALLAH**  
Groupe de travail : **Florence KLEIN**  
Cadre intermédiaire - GALA

#### 4 - COMMISSION DE MEDIATION - DALO

Titulaire : **Émilie SOUR - GALA**  
Cadre intermédiaire - GALA



## **11 - Conférence Intercommunale du Logement (CIL)**

Titulaire : **Sami BARKALLAH**

## **12 - DOMIAL - CALEOL (Commission d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements)**

Membres de la Commission d'attribution STRASBOURG :  
**Florence KLEIN, Anne-Laure MARCHAL et Emilie SOUR**  
Cadres intermédiaires - GALA

Membres de la Commission d'attribution SELESTAT :  
**Murielle KAPPLER**  
Cadre intermédiaire - ESPERANCE

## **13 - Un Chez Soi d'Abord**

Membre du Conseil d'Administration : **Sami BARKALLAH**  
Membre du Bureau : **Sami BARKALLAH**

## **14 - Comité Santé Précarité**

Pilote des groupes de travail sur le département

Membres : **Sami BARKALLAH et Florence KLEIN**

