



association
"entraide
Le Relais"

Accompagnement Social Lié au Logement - FSL

20 rue de la Montagne Verte

67200 Strasbourg

Tel : 03 88 10 59 14

Mail : fsl@entraide-relais.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Eurométropole

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89

e-mail : secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

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

1 L'ASLL sur l'Eurométropole

1.1 Objectifs

Les missions du service d'accompagnement social lié au logement s'inscrivent dans les missions globales du Fond de Solidarité Logement, créé le 31 mai 1990 (loi Besson) et appuyé par la loi relative à la lutte contre les exclusions de 1998 visant la mise en œuvre du droit au logement.

Les aides financières accordées par le FSL et l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) sont destinés à aider les ménages en difficulté à se maintenir dans leur logement, à être relogés dans un logement mieux adapté ou simplement à s'approprier un nouveau logement et s'y stabiliser.

La libre adhésion des personnes à l'ASLL et leur volonté à améliorer leur situation est essentielle et gage d'avancées positives.

Les mesures d'accompagnement social lié au logement peuvent être sollicitées sur demande de travailleurs sociaux, bailleurs privés ou publics, ou encore faire suite à des enquêtes demandées par le tribunal ou la préfecture.

Les missions consistent principalement en :

- Une aide à la résolution de problématiques budgétaires, locatives, énergétiques (surcoût, surconsommation) et matérielles (équipement du logement)
- Une sensibilisation à l'entretien et la bonne utilisation du logement, l'autonomie des personnes suivies étant toujours visée
- S'ajoute également la connaissance de l'environnement et des lieux ressources à proximité du logement

Un important travail d'écoute et de médiation entre la famille et les bailleurs privés et sociaux est nécessaire, l'objectif étant de créer ou recréer de la communication entre les parties et de favoriser une bonne intégration ou un maintien des ménages dans leur logement (prévention des expulsions locatives). Lorsque cela n'est pas possible, l'objectif d'un relogement prioritaire et adapté sera visé.

1.2 Les moyens

Agrément pour 37,5 Unités Valeurs (UV) pour 0,75 ETP jusqu'au mois d'aout 2023 puis 52.5 UV pour 1.25 ETP à partir de septembre 2023.

L'équipe : 1,25 ETP

- Cindy WEBER, CESF à mi-temps (0,50 ETP)
- Valérie BRANDT-WANTZ, Assistante de service social à quart temps (0,25 ETP) jusqu'en aout.
- Gnouma KARAGO, Assistante de service social à trois quart temps (0.75 ETP) depuis septembre 2023.

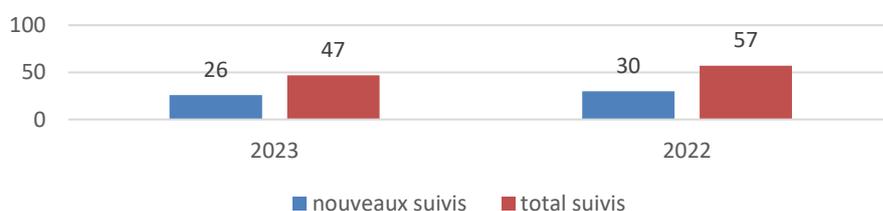
Territoires d'intervention

Notre association est habilitée à intervenir sur les territoires suivants :

1. EMS Ville
2. EMS NORD
3. EMS SUD

1.3 Les actions menées

1.3.1 En 2023, nous avons accompagné au total 47 ménages, dont 26 nouvelles mesures et 21 mesures ayant débutés avant 2023.



Remarques :

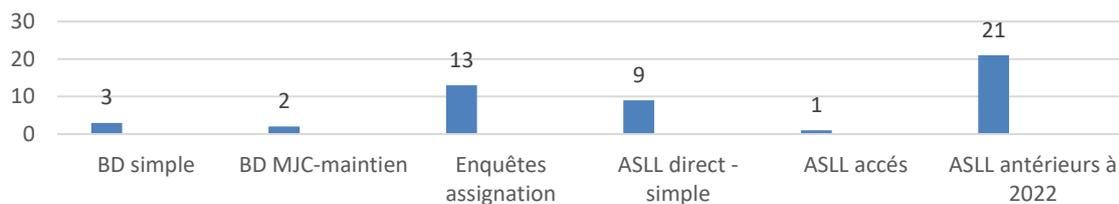
La transition entre un départ à la retraite et l'arrivée d'une nouvelle collègue deux mois plus tard explique la baisse du nombre de mesures entre les deux années.

Le nombre de suivis en termes de charge de travail se calcule mensuellement en Unité Valeur (UV) : 1,3 UV par accompagnement (sauf les Bilans diagnostic qui correspondent à 1,5 UV).

L'équilibre de la charge de travail est nécessaire pour mener une action tangible sur l'autonomisation des personnes et permettre des effets durables de l'accompagnement.

Une disponibilité pour des temps de formation/information (budget, précarité énergétique, évolution de dispositifs, inclusion numérique...) et pour les échanges partenariaux demeure indispensable.

1.3.2 Nouvelles mesures déléguées en 2023



Constats sur les nouvelles mesures de 2023 :

- En 2023, les ASLL directs représentent 34% des mesures déléguées et les Enquêtes assignation 50%.

- Alors que nous notions une diminution du nombre de délégations d'ASLL directs sur les quatre dernières années, la tendance s'est inversée cette année, avec une augmentation de 23% en 2022 à 34% en 2023. Nous mettons cette part d'ASLL direct en rapport avec une part d'Enquête assignation très élevée (60% en 2022), nous questionnant sur l'objectif de prévention des expulsions locatives du FSL qu'il pourrait être utile de prendre plus en amont. Au vu des résultats de cette année (davantage d'ASLL directs et moins d'enquêtes), nous pouvons imaginer que cet objectif de prévention ait été mieux pris en compte. L'augmentation des ASLL directs peut également s'expliquer par la simplification des formulaires FSL en novembre 2022 (six pages à remplir contre onze pages auparavant).

- 3 enquêtes assignation sur 13 sont suivies d'un ASLL. Cette part est en baisse depuis trois ans. Parmi les enquêtes qui n'ont pas abouti à un ASLL : deux étaient dues à un déménagement imminent des personnes, quatre à une absence de réponse des personnes malgré nos sollicitations, deux pour non-adhésion à la mise en place d'un ASLL et enfin deux à une stabilisation de la situation par l'apurement de la dette locative. Ce dernier point peut s'expliquer par le fait que certains bailleurs font appel à la garantie risques locatifs. Ainsi, il arrive que la situation soit déjà résolue lorsque nous sommes sollicités dans le cadre d'une enquête assignation.

- L'ASLL permet dans certains cas une veille et un accompagnement « léger » afin de vérifier que l'installation dans le nouveau logement se déroule au mieux. Dans d'autres situations, l'ASLL est la poursuite du travail engagé par les collègues du CHRS ou du service RSA toujours dans l'optique d'améliorer l'autonomie des personnes et la stabilisation de leur situation.

1.3.3 Durée moyenne des ASLL terminés en 2023

10,6 mois (10,75 mois en 2022). La durée moyenne des ASLL est stable par rapport à l'an dernier.

Sur l'ensemble des ASLL terminés au courant de l'année 2023, une seule mesure a dépassé la durée maximale de 18 mois.

Les mesures les plus longues sont en général liées à des besoins de relogement, d'autant plus lorsque les personnes accompagnées sont déjà locataires du parc social.

1.3.4 Résultat des rendez-vous programmés sur l'EMS

Résultat des Visites à Domicile 2023				
	Programmées	Effectives	Non abouties	Annulées ou reportées
TOTAL	165	123	10	32
%	100%	75 %	6 %	19 %

Résultat des Visites bureau 2023				
	Programmées	Effectives	Non abouties	Annulées ou reportées
TOTAL	58	27	24	7
%	100%	46%	42%	12 %

Les rendez-vous à domicile sont relativement bien honorés, représentant $\frac{3}{4}$ des rendez-vous programmés. Les rendez-vous au bureau concernent souvent les premiers entretiens, notamment dans le cadre d'enquêtes assignation pour lesquels une adhésion n'a pas encore été travaillée. Les rendez-vous non aboutis sont donc assez importants et représentent près de la moitié des rendez-vous programmés.

La sensibilisation aux façons « d'habiter » et de vivre dans un logement (économie d'énergie, entretien du logement, respect des règles de la vie en collectivité, du voisinage, connaissance de l'environnement social et culturel de proximité...) est rendue possible grâce aux visites à domicile. Néanmoins, la présence de nuisibles dans certains logements nous amène parfois à devoir les remplacer par des RDV au bureau. Cette problématique est une source de stress supplémentaire pour les travailleurs sociaux (crainte d'une infestation au domicile personnel).

1.4 Caractéristique des personnes accompagnées

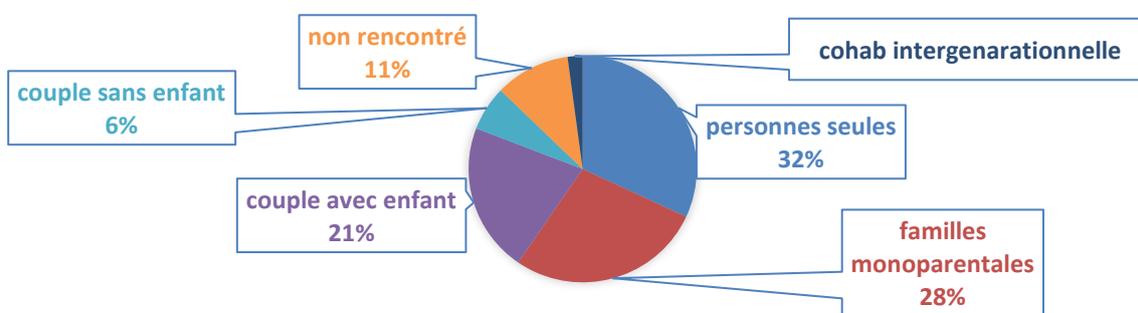
1.4.1 Composition familiale

- Les trois principales configurations de ménages accompagnés sont les personnes seules puis les familles monoparentales et enfin les couples avec enfant(s).
- Nous constatons une baisse du nombre de personnes seules qui représentaient la moitié des ménages orientés en 2022 (contre 1/3 en 2023). A contrario, les ménages avec enfant(s) ont augmenté, passant d'1/3 en 2022 à près de la moitié en 2023.

- Dans cette catégorie de ménages avec enfant(s), la part de familles monoparentales est légèrement plus importante.

Notre intervention auprès des ménages avec enfant(s) nécessite une vigilance particulière dans le cadre des mesures d'assignation/expulsion, ainsi qu'un partenariat plus intense avec la polyvalence de secteur dans le cadre de la protection de l'enfance, et/ou avec l'UDAF. La présence d'enfant(s) et de prestations familiales et sociales permettent le recours à la mise en place de MJAGBF (Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion Budgétaire Familiale) lors de problématiques chroniques de gestion budgétaire, provoquant une situation trop dégradée (risque d'expulsion, coupures d'énergie récurrentes...).

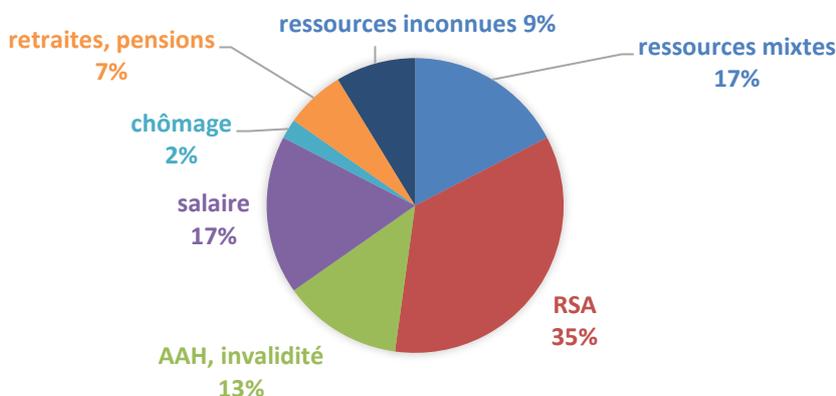
1.4.2 Tranches d'âge



La part des ménages de moins de 25 ans et de plus de 60 ans reste secondaire par rapport aux 26 – 59 ans :

- 3 ménages de moins de 25 ans
- 40 ménages entre 26 et 59 ans
- 4 ménages de plus de 60 ans (dont deux ménages retraités).

1.4.3 Les ressources des ménages accompagnés

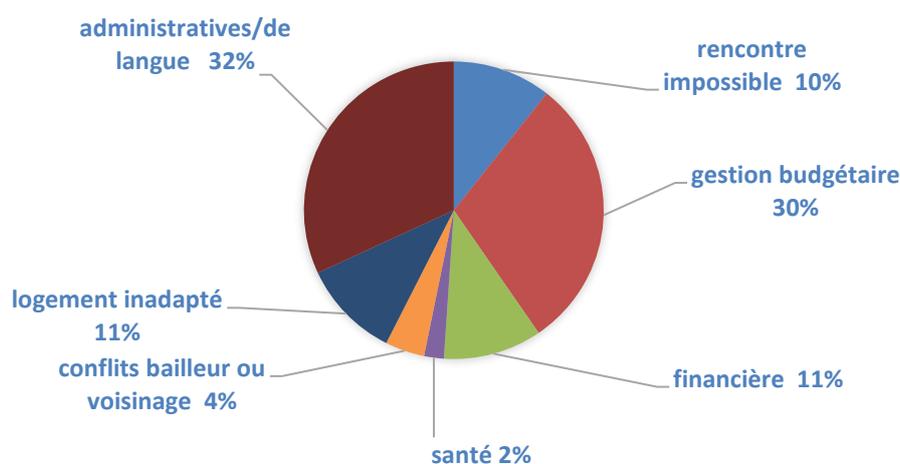


Alors que l'année passée le nombre de ménages bénéficiaires du RSA avait baissé à 27%, nous constatons une augmentation en 2023, ce chiffre atteignant 35%. A l'inverse, les

salariés qui représentaient 30% en 2022 ne représentent plus que 17% des ménages accompagnés cette année.

Certains revenus mensuels proviennent de plusieurs sources ce qui complexifie l'ensemble des démarches administratives (Déclaration trimestrielles RSA / RSA activité, actualisation mensuelle à Pôle emploi, actualisation de situation à la CAF, actualisation de la demande de logement social...).

1.4.4 Origines principales des difficultés locatives et/ou énergétiques des ménages accompagnés



Le choix de la problématique principale est subjectif (selon l'évaluation du travailleur social), les problématiques énoncées étant rarement isolées. La situation est donc appréciée de manière globale. Certaines difficultés sont conjoncturelles ou circonstanciées (perte d'emploi, logement devenu inadapté, veuvage...), d'autres sont ancrées dans un fonctionnement qu'il s'agit alors de comprendre et de réajuster.

Cette compréhension implique une dynamique d'écoute, d'observation et d'analyse des fonctionnements/comportements, impactant de près ou de loin les difficultés repérées. L'objectif visé est de proposer des pistes d'amélioration/changements qui soient acceptés par les ménages.

La problématique liée à l'administratif et à la langue (32 %) reste prépondérante, suivie de près par la problématique de gestion budgétaire (30 %).

Remarques : Les accès à des cours de français sont difficiles et ne relèvent normalement pas de nos missions. La barrière de la langue demande une grande faculté d'adaptation, rendant la réalisation des différentes démarches plus laborieuses. Les problématiques administratives touchent des personnes ne parlant pas ou peu le français mais pas seulement (illettrisme : 2 personnes, fracture numérique...). Nous déplorons que les lieux

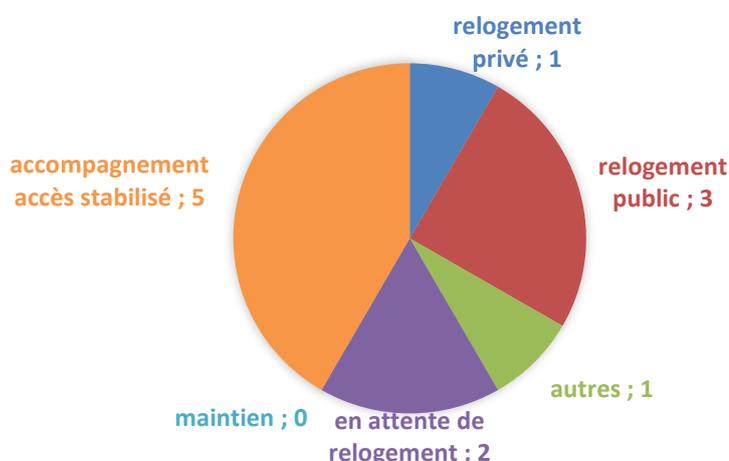
de permanences numériques soient parfois changeants (fermetures), ce qui accentue la difficulté déjà existante des orientations vers ces services. L'objectif visé étant que les ménages s'en saisissent en toute autonomie. Il est important que ces services soient stables, repérables et perdurent. Nous sommes parfois contraintes de devoir accompagner les personnes physiquement, ce qui coûte du temps.

Dans le traitement de ces différentes problématiques, et pour donner quelques exemples, nous pouvons être amenées à :

- constituer des dossiers pour la mise en place de mesures d'aide à la gestion budgétaire plus « contraignantes » que ce que nous pouvons proposer dans le cadre des ASLL : MASP avec gestion (non judiciaire - compétence CeA et gestion par l'UDAF) ou judiciaire (curatelle/tutelle, MJAGBF).
- chercher des aides pour les déménagements ou pour de menus travaux locatifs (ménages avec peu de réseau personnel et/ou de ressources financières). Ceci alors que les solutions non onéreuses sont quasi inexistantes dans ce domaine.
- rechercher des solutions de financement (prêts 0%, dons, achats occasion...) pour l'achat de meubles et équipements de 1ère nécessité.
- effectuer de la formation et de l'aide aux démarches numériques et administratives et/ou orienter vers des partenaires du secteurs (permanences numériques, Emmaüs connect...).
- suivre les réparations locatives incombant au bailleur, en particulier pour les ménages ne maîtrisant pas ou peu la langue française (travail de médiation, de relances, d'explications...).

1.4.5 Données en fin d'ASLL

Situation locative des 12 mesures d'ASLL clôturées en 2023



Sur l'ensemble des mesures accompagnées durant l'année, 11 étaient axées sur un travail de relogement, parmi elles 9 venaient du parc privé. Six ont abouti à un relogement en 2023 et une personne est décédée.

Trois ménages ont été relogés dans le parc public et un dans le parc privé.

Cette année, deux relogements supplémentaires se sont faits via notre association : une personne menacée d'une expulsion imminente a été relogée dans un de nos logements d'insertion et un homme seul logé dans une chambre ADOMA a pu récupérer la garde de ses deux enfants grâce à son accès à un bail glissant dans le parc HLM porté par notre association.

Motifs d'arrêt des mesures en 2023 (Enquêtes non abouties et BD compris)

Motif d'arrêt de la mesure	Nbre de ménage
Rupture des contacts par les personnes accompagnées (ou adhésion insuffisante)	1
Décès	1
Ménages non rencontrés	2
ASLL non souhaité	2
ASLL non opportun	1
Situation réglée par un relogement	5
Situation stabilisée suite à un ASLL « Accès »	4
Durée maximale d'ASLL atteinte (18 mois)	1

Sur les 18 Enquêtes assignations et BD attribués par le FSL en 2023, 5 n'ont pas évolué vers un accompagnement (28%).

La plupart des mesures se sont arrêtées sur une situation stabilisée par un relogement ou autre.

Le partenariat avec les bailleurs sociaux est primordial mais est loin d'être optimal : filtre du standard ne permettant que rarement l'accès à un gestionnaire, peu de coordonnées de contacts directs, système de scoring resté peu clair. Ceci pour aucun aboutissement au final. Nous saluons néanmoins la bonne collaboration possible avec OPHEA et la signature d'une convention de partenariat entre notre Association et Habitat de l'III à Illkirch.

La réactualisation régulière des demandes de logement social continue de représenter un travail important, d'autant que certains ménages restent en difficultés pour effectuer cette démarche par eux-mêmes et de façon rigoureuse.

Les recherches en parc privé sont peu exploitées, en raison de dispositifs de cautionnement complexes (VISALE) ou non compatibles du fait des critères d'accès (FSL). Une piste de

partenariat serait souhaitable pour accéder aux offres de logements intermédiaires ou non conventionnés des bailleurs sociaux (loyers adaptés pour les ménages accompagnés). Seul le site BIENVEO propose quelques offres mais souvent en colocation ou trop onéreuses. Le site « le bon coin » propose également quelques offres intermédiaires de bailleurs sociaux. Néanmoins, les loyers proposés restent relativement chers.

REMARQUES DIVERSES

Du fait de la crise énergétique, certains foyers ont été largement impactés et mis en difficulté, voyant leurs charges locatives mensuelles augmenter de façon conséquente à la suite de rappels annuels très importants en 2022. Ces augmentations sont considérables et déstabilisent au plus haut point les budgets des ménages bénéficiaires de minima sociaux, déjà durement affaiblis par la hausse des prix de l'alimentation. Pour pallier cette problématique, le FSL a mis en place une expérimentation exceptionnelle permettant d'élargir les critères d'attribution et de versement du Fonds d'Aide aux Impayés d'Énergie : plafond relevé de 400€ à 4 500€ et délai entre deux demandes réduit. Deux ménages ont pu en bénéficier en 2023.

Nous déplorons une dégradation du partenariat avec l'Électricité de Strasbourg, notamment avec le service solidarité devenu inaccessible par téléphone en dehors des situations de coupure imminente. Cela pose évidemment la question de la prévention des coupures qui est mise à mal. Nous avons pu constater que les impayés accumulés en des sommes importantes sont parfois dus au fait que les personnes ne puissent pas payer un autre montant que le montant exact de leur facture depuis leur compte client en ligne. En effet, certains souhaiteraient payer en deux ou trois fois mais cela est impossible en dehors d'un échéancier convenu avec le service d'électricité difficilement joignable.

En parallèle, nous voyons émerger de nouveaux moyens de paiement tel que le paiement chez les buralistes (utilisé pour les factures de cantine par exemple). Ce moyen est très pratique pour de nombreux ménages et mériterait à être développé par un nombre plus important de créanciers (bailleurs sociaux, ES...).

Toujours en lien avec ces différents moyens de paiement, nous sommes régulièrement amenées à effectuer des démarches de récupération ou de création d'accès aux applications de banque en ligne et à en expliquer le fonctionnement.

Par ailleurs, il est désormais indispensable que les locataires activent leur « espace locataire » en ligne afin de suivre leurs avis d'échéance, leurs paiements et même recevoir le bail et l'état des lieux fait de façon numérique. Ces démarches apparaissent souvent ardues pour certains foyers. Comme évoqué précédemment, les solutions de paiements

sont multiples et choisies avec le ménage en fonction de leur situation et autonomie (prélèvements et virements ne sont pas toujours adaptés, voire risqués en cas de non-versement temporaire des APL).

Certaines personnes continuent de vouloir régler leur loyer en espèces en particulier les foyers touchés par « l'illectronisme » (illettrisme numérique) ou par méfiance. Il est important que cette modalité de paiement demeure.

Concernant la problématique de punaises de lit, celle-ci reste bien présente et demande parfois un suivi appuyé auprès des bailleurs et des locataires allophones. Nous avons été alarmés par les manquements d'un dans un dossier pour la mise en place rapide et effective d'un traitement dans un logement (ne fournissent pas les coordonnées du locataire, ne semblent pas assurer de suivi...). Le premier traitement pour confirmer la présence de punaises de lit a mis plus trois mois pour se mettre en place et a nécessité plusieurs relances et un contact direct auprès des entreprises de diagnostic et de désinsectisation.

.

1.5 Conclusions et perspectives

L'instauration d'une relation de confiance entre les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées est le premier enjeu de l'accompagnement social mené dans le cadre de notre travail. C'est un préalable à l'élaboration conjointe des objectifs de l'accompagnement ainsi qu'à la bonne marche de ce travail commun mené avec les familles.

Par ailleurs, notre travail prend tout son sens lorsque la situation des ménages est appréhendée dans son ensemble, avec ses diverses problématiques et en collaboration avec d'autres partenaires.

Notre mandat ASLL vise ainsi la stabilisation des situations locatives : relogement ou maintien dans les lieux ; acquisition d'une autonomie suffisante pour les locataires entrant dans un logement ou confrontés à des difficultés budgétaires et/ou administratives.

Nos interventions sont portées par un goût du challenge, néanmoins, le nombre de mesures et la charge de travail engendrent fréquemment une frustration de ne pouvoir travailler qu'en surface. Nous sommes souvent amenées à dépasser les limites de nos missions à défaut d'autres solutions de relai. Le maillage partenarial est important et doit être entretenu. Beaucoup de dispositifs et services sont régulièrement créés et nécessitent de se tenir constamment informé afin d'orienter au mieux les ménages accompagnés et les pistes de solutions.