

**2021**

# **ACTIONS LIÉES AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT**

**Peggy BOTTOLIER**

*Directrice*

**Cécile DESTRIEUX**

*Cheffe de service*

12 avenue des Erables  
54180 HOUEMONT

Tél. : 03 83 93 39 90

Courriel :  
[accueilhoudemont@asso-ars.org](mailto:accueilhoudemont@asso-ars.org)



# UNITÉ DE PROMOTION ET D'INSERTION PAR LE LOGEMENT (UPIP)

## MISSION

Par convention conclue avec le Conseil Départemental dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'hébergement des populations défavorisées et la Métropole du Grand Nancy, l'ARS effectue des mesures d'accompagnement social lié au logement dont le but est soit l'accès au logement, soit le maintien dans le logement.

Ces mesures sont conduites dans le respect des principes suivants :

- l'action est centrée sur le logement,
- la mesure est limitée dans le temps,
- le travail se fait en étroite collaboration avec les intervenants sociaux en lien avec le ménage.

## CAPACITÉ

112 mesures sur l'année, 60 mesures sur la Métropole du Grand Nancy, 52 sur les territoires du Val de Lorraine et du Sel et Vermois.

## ÉQUIPE

Chef de service	0,31 ETP
Intervenants Sociaux	4,00 ETP
Secrétariat	0,16 ETP
<b>TOTAL</b>	<b>4,47 ETP</b>

## MISSION SOCIALE ADOMA

## MISSION

L'action relève d'une convention entre l'État, le Conseil Départemental, la Métropole du Grand Nancy, ADOMA et l'ARS qui définit l'intervention selon les axes suivants :

- l'information, la sensibilisation des résidents pour leur permettre l'accès aux droits,
- des actions destinées à rompre l'isolement des résidents,
- l'accompagnement social individualisé (aide à l'emploi, à la santé, au budget, aux loisirs, au logement...),
- mission de référent unique RSA.

L'intervention concerne les résidences sociales Lemire et Gallé à Nancy, ainsi que les Foyers de Travailleurs Migrants, Phalsbourg à Nancy.

## ÉQUIPE

Chef de service	0,24 ETP
Secrétariat	0,16 ETP
Intervenants Sociaux	3,00 ETP
<b>TOTAL</b>	<b>3,40 ETP</b>

## FINANCEMENT DES DEUX ACTIONS

Conseil Départemental de Meurthe et Moselle et Métropole du Grand Nancy : Fonds Solidarité Logement

## UNITÉ DE PROMOTION ET D'INSERTION PAR LE LOGEMENT (UPII)

### Public

199 ménages suivis sur l'année dont :

- 96 adultes seuls
- 64 isolés avec enfants
- 34 couples avec ou sans enfants
- 5 groupes d'adultes avec / ou sans enfant

### Secteurs géographiques d'intervention

Métropole du Grand Nancy .....	120 mesures
Val de Lorraine .....	55 mesures
Lunévillois .....	24 mesures

### Flux

117 nouvelles mesures prescrites	113 mesures terminées
----------------------------------	-----------------------

### Situation des 113 ménages à l'issue de l'intervention

- 47 accès à un logement
- 26 échecs relogement
- 14 attentes logement
- 12 maintiens dans le logement
- 9 autres orientations
- 5 diagnostics

10,43 mois de durée moyenne de suivi

## MISSION SOCIALE ADOMA

### Public

282 personnes suivies individuellement sur l'année dont 151 dans le cadre de la fonction de référent unique RSA.

Les interventions ont porté sur les domaines suivants, par ordre d'importance :

Ecrivain public, la santé, le budget, l'habitat, l'emploi, la famille.

## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>LA MISSION SOCIALE ADOMA .....</b>	<b>2</b>
1.1	Objectifs de la mission .....	2
1.1.1	L'intervention sociale individuelle .....	3
1.1.2	Les actions collectives .....	4
1.2	Organisation de la mission .....	4
<b>2</b>	<b>CARACTÉRISTIQUES DES MÉNAGES SUIVIS PAR LA MISSION SOCIALE .....</b>	<b>6</b>
2.1	Public des résidences et problématiques.....	6
2.2	Bilan des interventions réalisées en 2021.....	9
2.3	L'intervention dans le cadre du dispositif RSA.....	15
2.3.1	Nature des interventions individuelles dans le cadre du dispositif RSA .....	16
2.4	La dématérialisation.....	22
2.5	Exposé d'une situation : Monsieur B.....	22
<b>3</b>	<b>CONCLUSION ET PERSPECTIVES DE LA MISSION SOCIALE .....</b>	<b>24</b>

# 1 LA MISSION SOCIALE ADOMA

En 2021, nous retenons les points d'actualité suivants :

- ▶ Une organisation qui a su s'adapter au contexte.

Malgré un contexte sanitaire complexe, nous avons maintenu les présences sur site et le télétravail avec des permanences téléphoniques et des contacts très réguliers avec les résidents.

Nous nous sommes adaptés au gré des différents confinements, déconfinement et couvre-feu, en permettant aux résidents de prendre des rendez-vous par téléphones, visio, ou présentiel.

Nous avons mis en fonctionnement les boîtes aux lettres de la mission sociale sur chaque résidence, afin de permettre des échanges de documents, et de messages, notamment pour les résidents qui ne disposent pas de téléphones.

Nous avons assuré des permanences sur site sur rendez-vous. Lors de ces permanences nous prenons soin de visiter les plus fragiles.

- ▶ Début 2019, nous avons repris à titre expérimental, la résidence Jean D'arc à Maxéville, en succédant à la mission sociale d'ARELIA. Ce poste est occupé par Catherine DUPUY à ½ temps et se poursuit, en accord avec la Métropole qui finance le dispositif.

Un bilan d'étape a été réalisé avec les partenaires, au regard des résultats encourageants de cet accompagnement, l'ARS et ses partenaires ont décidé de la poursuite de l'accompagnement des résidents.

L'autre mi-temps de Catherine DUPUY étant dévolu à l'accompagnement des personnes hébergées à la résidence Emile Gallé.

- ▶ Les travaux de réhabilitation du site Phalsbourg, ont débuté fin 2019, et se poursuivent en 2021. Ces travaux nécessitent un accompagnement spécifique des résidents fragiles et/ou âgés vers les nouveaux logements, notamment lors de « protocole punaise » et déménagement. Malgré les désagréments causés par les travaux, les personnes sont heureuses d'intégrer des studios bénéficiant de tout le confort possible.
- ▶ Difficultés engendrées par la dématérialisation, notamment des services de la Préfecture.

## 1.1 Objectifs de la mission

Depuis 1997, la mission sociale de l'ARS intervient dans le cadre d'une convention avec le Conseil Départemental sur les résidences sociales ADOMA.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, suite à la délégation du FSL, la mission a donc conventionné avec la métropole du Grand Nancy et le Conseil départemental.

Les missions assignées à la mission sociale confiées à l'Association ARS, sont restées identiques : développer un travail social de type communautaire qui conjugue accompagnements individuels et actions collectives, notamment dans le cadre des missions de référents uniques RSA, confiées par le Conseil Départemental 54, en 2014.

Cette intervention repose sur la mobilisation personnelle et la libre adhésion des personnes et s'adresse à l'ensemble des résidents des sites Gallé, Phalsbourg, Lemire et Jeanne d'Arc. Les personnes relevant de dispositifs spécifiques (CHRS, CADA, HUDA, CAES) bénéficient d'autres prises en charge gérées par ADOMA.

Les visées de cette action sont principalement de favoriser :

- ▶ L'intégration des résidents au sein des établissements.
- ▶ L'accès à un logement autonome.
- ▶ L'accès aux dispositifs de droit commun.
- ▶ L'insertion sociale et/ou professionnelle des résidents.
- ▶ Le développement de liens sociaux pour lutter contre l'isolement des résidents.

### **1.1.1 L'intervention sociale individuelle**

Le travail de la mission sociale se déroule en lien étroit avec le personnel ADOMA et en partenariat avec les intervenants extérieurs impliqués auprès des résidents.

L'accompagnement proposé prend en considération les difficultés et les besoins rencontrés par chaque résident. Les domaines d'intervention sont divers et touchent principalement les aspects liés au :

- ▶ Logement (maintien ou accès)
- ▶ L'emploi et la formation
- ▶ L'hygiène et la santé
- ▶ La vie quotidienne
- ▶ La gestion du budget
- ▶ L'aide administrative et l'accès aux droits

De plus, depuis fin 2010, la mission sociale assure également l'accompagnement des bénéficiaires du RSA.

Ainsi, de par sa fonction de référent unique, la mission sociale a pour objectif :

- ▶ D'aider le bénéficiaire du RSA à lever les obstacles (logement, santé, mobilité...) à une démarche d'insertion professionnelle, dans un délai de six mois à un an.
- ▶ De proposer, sous deux mois après l'orientation vers notre service, la signature d'un contrat d'insertion. Celui-ci en général d'une durée de six mois, précise les objectifs d'insertion et les engagements réciproques. Ce contrat est validé par le Service Economie Solidaire et Insertion (SESIT).
- ▶ De faire, à échéance des six mois, un premier bilan d'accompagnement et des préconisations pour la suite.
- ▶ De proposer éventuellement une autre orientation vers un organisme mieux à même de répondre aux difficultés rencontrées et de conduire l'accompagnement.

Il s'agit d'un accompagnement global dont les principaux domaines d'intervention sont proches de ceux précédemment définis dans la convention.

L'évolution des situations des bénéficiaires du RSA est suivie par un Référent Territorial d'Insertion (RTI) qui a aussi un rôle de conseiller technique ; à cet effet, des réunions régulières sont instituées.

Par ailleurs, un système de gestion des absences est prévu par le Conseil Départemental. En cas d'absence à plusieurs rendez-vous, la mission sociale informe le STI qui peut aller, à terme, jusqu'à une suspension du RSA.

A l'interne de l'Association, les travailleurs sociaux bénéficient également de synthèses. Les situations les plus délicates sont également abordées en réunion de service qui ont lieu tous les 15 jours.

### **1.1.2 Les actions collectives**

Les personnes qui résident dans les résidences ADOMA sont souvent très isolées et désocialisées. Les animations et interventions collectives proposées permettent, entre autres, de créer du lien, d'améliorer la communication, réduire le mal être et l'isolement et de favoriser la dynamisation des résidents.

Les actions mises en place couvrent des domaines divers (loisirs, culture, convivialité autour de repas, santé, etc.) et se déroulent tant à l'intérieur des résidences qu'à l'extérieur.

Les salariés d'ADOMA ainsi que des intervenants extérieurs sont également associés à ces actions collectives.

En 2021, des actions collectives ont été imaginées, mais n'ont pas pu se mettre en place en raison du contexte : jauge en intérieur et extérieur, confinement, couvre-feu, et fermeture de certains lieux, rendaient la mise en place complexe.

Une action santé sur la vaccination s'est néanmoins déroulée et a été ouverte à l'ensemble des résidents des structures.

Au regard de l'isolement des personnes et de l'année complexe écoulée, l'ensemble de l'équipe s'est de nouveau mobilisée pour mettre en œuvre un projet solidaire visant à apporter un peu de réconfort et de soutien aux résidents, au moment des fêtes de fin d'année.

L'association ARS a financé, en émargeant sur le budget des actions collectives, les achats de biscuits, chocolats et confiseries pour la confection de sachets.

Un message de l'équipe accompagnait ces sachets qui ont été distribués à l'ensemble des résidents (pour les 4 résidences).

Les retours ont été très positifs : les résidents ont exprimé auprès des travailleurs sociaux leur gratitude. Cela a également permis quelques reprises de contact avec ces derniers.

## **1.2 Organisation de la mission**

Les interventions de la mission sociale sont effectuées par trois travailleurs sociaux qui sont référents des quatre résidences :

- Phalsbourg : Elise LOIGEROT à temps plein
- Gallé : Catherine DUPUY à temps partiel
- Lemire : Emilie COURTEAUX à temps plein
- Jeanne d'Arc : Catherine DUPUY à temps partiel

### **Les réunions d'équipe**

Une réunion de régulation et de coordination des actions est organisée tous les quinze jours par le chef de service et/ou la coordinatrice.

La directrice du pôle Logement et Insertion participe également aux réunions d'équipe en fonction des besoins et à minima 2 fois par an.

Au cours de ces réunions, un temps est consacré à l'examen des situations les plus problématiques, en plus des synthèses organisées régulièrement avec la coordinatrice.

### Le dispositif RSA

Les contacts sont réguliers entre les travailleurs sociaux de la mission sociale et les référents territoriaux d'insertion du Conseil Départemental. Une fois par trimestre, une réunion plus formelle est organisée, afin de faire le point sur l'ensemble des interventions dans le cadre de cette mission de référent unique RSA.

### Le cadre de concertation avec ADOMA

La concertation avec les équipes ADOMA est primordiale pour un déroulement correct des interventions. En 2021, ce cadre de rencontre a été redéfini afin de fluidifier la communication et les échanges d'informations :

- ▶ Contact régulier entre le responsable de chaque site et le travailleur social référent de chaque résidence. Un point hebdomadaire est à présent fixé afin de revenir sur les éléments marquants de la semaine.
- ▶ Transmission par ADOMA de la liste « des nouveaux arrivants » de manière informelle et/ou par l'intermédiaire d'une fiche de liaison. Cette transmission permet au travailleur social de réaliser un premier entretien.
- ▶ Des échanges téléphoniques et par mails réguliers entre le chef de service de la mission sociale et/ou la coordinatrice, le responsable de développement social et le responsable d'insertion sociale d'ADOMA.
- ▶ Des réunions trimestrielles autour de la coordination ADOMA/ARS regroupant le chef de service de la mission sociale et la coordinatrice, le responsable de développement social, le responsable d'insertion sociale d'ADOMA, les responsables de résidence et les travailleurs sociaux.
- ▶ Des réunions semestrielles pour évoquer les situations complexes avec le chef de service de la mission sociale et la coordinatrice, le responsable de développement social, le responsable d'insertion sociale d'ADOMA, le responsable de résidence et le travailleur social
- ▶ Des réunions mensuelles entre le responsable de résidence, le travailleur social et le responsable d'insertion sociale d'ADOMA pour évoquer des situations individuelles
- ▶ Bilan annuel en présence de l'ensemble des partenaires : Conseil Départemental, Métropole, la direction d'ADOMA et l'équipe d'encadrement de la mission sociale de l'ARS. En 2021, cette réunion n'a pas pu avoir lieu.

### Les relations avec les bailleurs sociaux

Permettre l'accès à un logement autonome, particulièrement auprès des bailleurs sociaux, est l'un des objectifs de la mission sociale. C'est pourquoi, historiquement, l'ARS a développé un partenariat avec les bailleurs sociaux.

Toutes les demandes de logement sont accompagnées d'une note d'information, mise à jour lorsque les situations évoluent.

Tous les 6 semaines environ, la coordinatrice du service rencontre un représentant des principaux bailleurs de l'agglomération nancéienne afin d'évoquer les situations complexes qui nécessitent un appui.

En 2021, ces rencontres ont principalement eu lieu en vidéoconférence ou par téléphone.



Les typologies recherchées étant principalement en faveur de personnes isolées, les demandes de logement peinent à être satisfaites, cela malgré les demandes de labellisation réalisées par les TS auprès du SIAO.

En effet, la Métropole du grand Nancy ne comporte pas suffisamment de logement de petites typologies pour satisfaire l'ensemble des demandes.

## 2 CARACTÉRISTIQUES DES MÉNAGES SUIVIS PAR LA MISSION SOCIALE

### 2.1 Public des résidences et problématiques

Le public accueilli sur les différents sites est composé pour l'essentiel :

- ▶ D'anciens travailleurs migrants. Les différentes communautés sont toujours présentes sur tous les sites avec une forte représentativité de « vieux travailleurs maghrébins » sur le foyer de Phalsbourg. Des commerçants africains sont eux présents sur la résidence Lemire.
- ▶ De personnes en situation de précarité et d'isolement, souvent très fragiles sur le plan psychologique, voire psychiatrique.
- ▶ De migrants ayant récemment obtenu le statut de réfugié ou un titre de séjour temporaire. Ces personnes ont souvent été préalablement hébergées et prises en charge par d'autres dispositifs dédiés asile gérés par ADOMA (HUDA, CAO, CADA, ATSA). Elles rencontrent majoritairement des problèmes liés à la compréhension de la langue française et des difficultés d'accès à un logement ordinaire pour des raisons économiques et par leur méconnaissance du savoir habiter en France. Le plus souvent, la résidence sociale constitue une étape dans leur parcours résidentiel.
- ▶ De publics ayant un besoin de lien social, rencontrant des problématiques complexes et souvent associées (perte de logement ou d'hébergement, absence d'emploi, isolement familial, situation d'endettement, addictions, etc.).
- ▶ De personnes ayant des difficultés d'accès à un logement ordinaire pour des raisons sociales et/ou économiques (contrat de travail précaire, rupture familiale...).

#### Typologie des adultes suivis

	Résidences				Total personnes
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	
Hommes seuls	41	67	81	32	<b>221</b>
Femmes seules	16	9	5	1	<b>31</b>
Adultes avec enfant(s)	9	7	1	-	<b>17</b>
Personnes en couple	10	3	-	-	<b>13</b>
<b>Total personnes</b>	<b>76</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>33</b>	<b>282</b>

La mission sociale intervient très majoritairement auprès de personnes isolées (89,3% des suivis) et plus spécifiquement des hommes (78,3% des suivis).

La résidence Gallé présente une plus grande mixité, avec la présence de couples et d'adultes avec enfant(s).

## Tranches d'âges

	Résidences				Total
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	
Moins de 25 ans	1	-	-	-	1
25 à 34 ans	19	26	19	6	70
35 à 44 ans	22	21	23	11	77
45 à 54 ans	20	20	23	8	71
55 à 65 ans	10	15	22	6	53
Plus de 65	4	3	-	2	9
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>33</b>	<b>282</b>

**Cette année, une légère diminution est observée sur les trois premières tranches d'âge.** Ainsi 52% des suivis ont moins de 45 ans (55% en 2020, 58% en 2019, 56% en 2018, 52% en 2017, 54% en 2016). **Nous assistons ici au vieillissement des résidents, qui pour certains vivent au sein des foyers depuis les années 1970.**

En miroir, les deux dernières tranches d'âge des résidents suivis augmentent, **22% des suivis ont plus de 55 ans** (21% en 2020, 19% en 2019, 18% en 2018, 21% en 2017, 19% en 2016, 28% en 2015, 31% en 2014). C'est sans doute là, un effet de la montée en charge de la médiation gérontologique, qui malgré cet état de fait a pris fin en 2020.

## Nationalités

	Résidences				Total
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	
Française	33	32	50	20	<b>135</b>
Africaine	19	33	16	4	<b>72</b>
Asiatique	7	13	16	1	<b>37</b>
Européenne	15	6	5	8	<b>34</b>
Autres	2	2	-	-	<b>4</b>
<b>Totaux</b>	<b>76</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>33</b>	<b>282</b>

**La moitié des personnes accompagnées (52,1%) est de nationalité étrangère** avec une présence importante de personnes provenant d'Afrique (25,5%) et particulièrement sur la résidence de l'Abbé Lemire.

## Nature des ressources

	Résidences				Total
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	
RSA socle	47	33	49	20	149
Salaire	19	11	22	5	57
Allocation chômage	4	12	6	2	24
RSA activité	-	19	4	-	23
Allocation Adulte Handicapé	2	7	4	3	16
Retraite	3	3	-	3	9
Autre	-	1	2	-	3
Pension d'invalidité	1	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>33</b>	<b>282</b>

La mission intervient très majoritairement auprès d'un public qui perçoit des minimas sociaux (79% des suivis contre 82% en 2020) et principalement de bénéficiaires du RSA socle (53% des suivis contre 59% en 2020).

20% des personnes suivies bénéficient de ressources provenant d'une forme d'activité professionnelle souvent partielle et précaire.

## Situation professionnelle

	Résidences				Total
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	
Sans emploi	54	47	59	24	184
Contrat aidé	9	10	3	1	23
Intérim	1	11	8	1	21
CDD	4	4	8	-	16
Indépendant	1	8	5	1	15
CDI	4	4	2	2	12
Formation	2	1	2	1	6
Retraite	1	1	3	-	5
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>33</b>	<b>282</b>

65% des personnes suivies sont sans emploi, en cohérence avec la très forte représentation de bénéficiaires du RSA.

## Motif des départs

	Résidences				Total
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	
Logement	7	9	11	4	31
Famille / Amis	2	1	3	-	6
Hébergement social	-	2	-	2	4
Décès	2	-	1	-	3
Inconnu	-	1	2	-	3
Autre	-	-	-	2	2
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>49</b>

**17% des suivis** (24% en 2020, 16% en 2019, 27% en 2018, 26% en 2017, 23% en 2016) ont quitté les résidences sociales en 2021. Cette tendance plus forte de flux sur les résidences s'explique par les « nouveaux » publics accueillis en résidence pour lesquelles la résidence sociale constitue une étape de parcours (réfugiés, salariés...), mais également par les phases de travaux concernant la résidence de Phalsbourg, qui ont eu pour conséquence de mobiliser des personnes vers d'autres résidences, par exemple.

**63% de ces départs ont lieu vers un logement autonome ou s'effectuent dans le cadre d'un échange au sein des résidences ADOMA.**

## 2.2 Bilan des interventions réalisées en 2021

### Répartition des personnes suivies par site

	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	Total
<b>Total personnes 2015</b>	72	79	156	-	367
<b>Total personnes 2016</b>	100	61	136	-	340
<b>Total personnes 2017</b>	89	61	168	-	343
<b>Total personnes 2018</b>	80	64	150	-	319
<b>Total personnes 2019</b>	78	107	117	25	327
<b>Total personnes 2020</b>	82	84	123	20	309
<b>Total personnes 2021</b>	<b>76</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>33</b>	<b>282</b>

Le nombre total de personnes suivies (282) a diminué par rapport à 2020 (309).

## Fréquence des interventions

Fréquences d'interventions	Résidences				Total	%
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville		
Épisodique	37	35	39	13	124	44,0 %
Régulière sans période dense	23	17	29	8	77	27,3 %
Régulière et intensive	10	21	5	6	42	14,9 %
Régulière avec au moins une période dense	6	13	14	6	39	13,8 %
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>33</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>

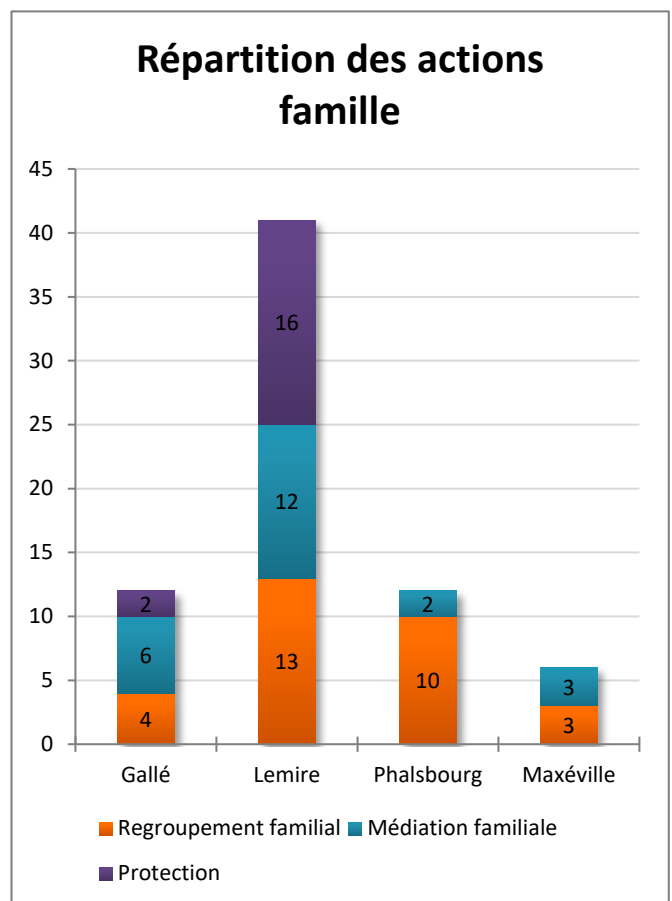
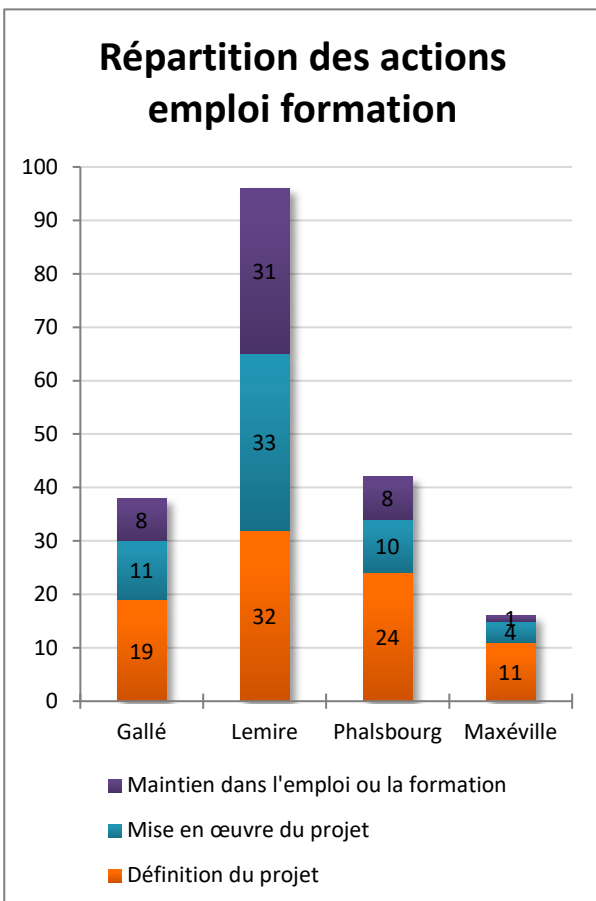
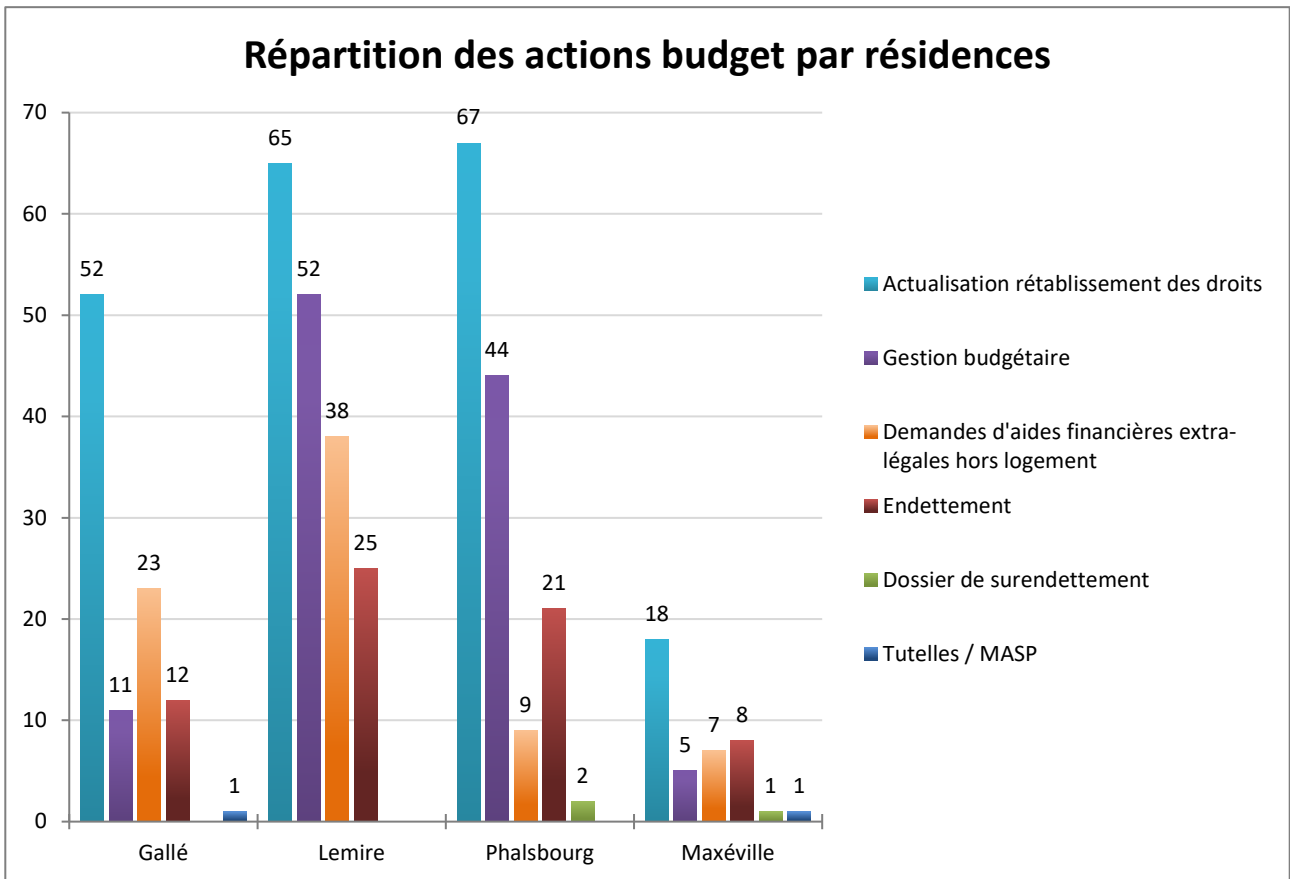
Nous observons que le nombre d'interventions régulières est en légère augmentation (56% en 2021 contre 54% en 2020).

## Synthèse des objectifs travaillés

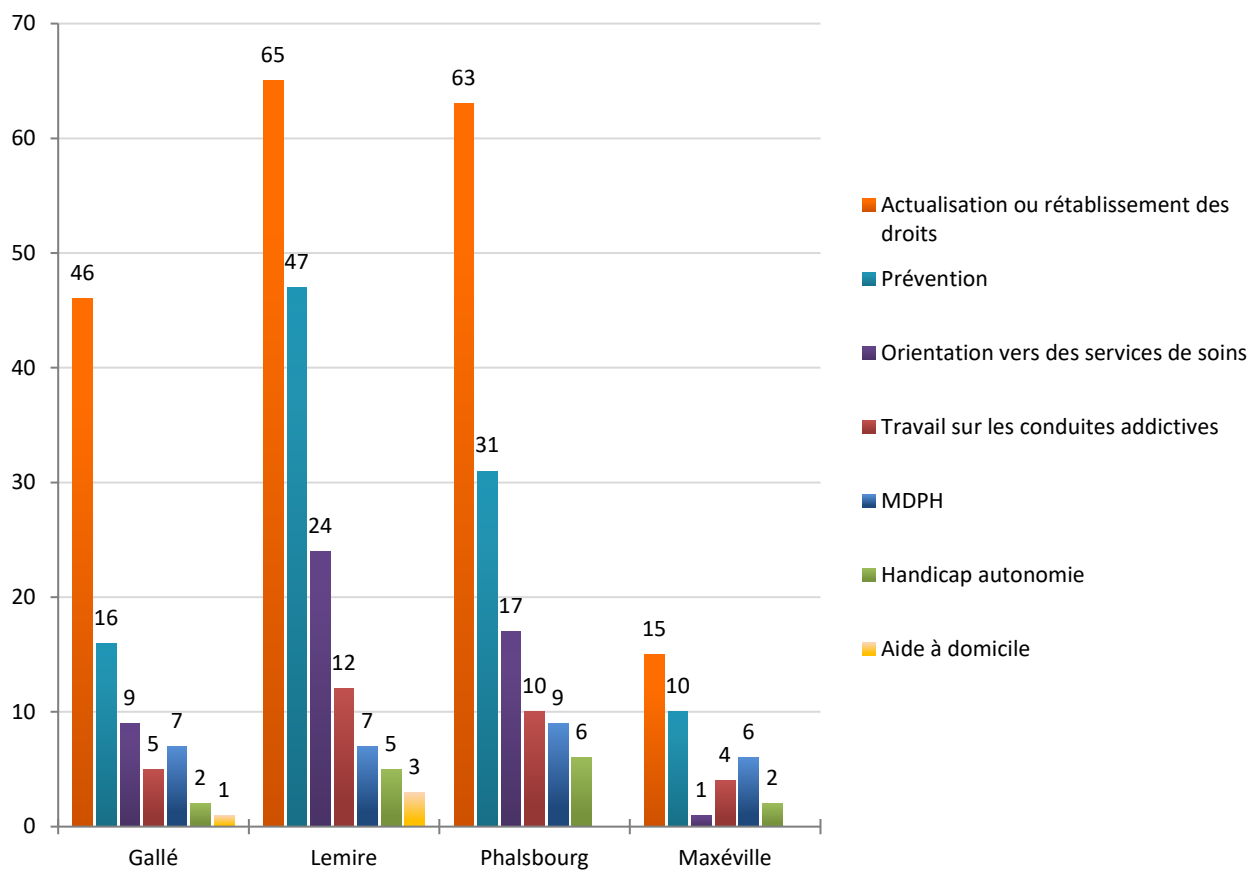
Objectifs dans le champ de :	Nombre de suivi concerné	% du total des suivis (282)
Écrivain public / vie quotidienne	245	87%
Santé	205	73%
Gestion budgétaire	202	72%
Logement / maintien-accès	176	62%
Emploi-formation	125	44%
Lien familial	60	21%

Comme chaque année, la fonction d'écrivain public est surreprésentée, les résidents ayant d'abord besoin de réponse au quotidien pour leurs démarches administratives.

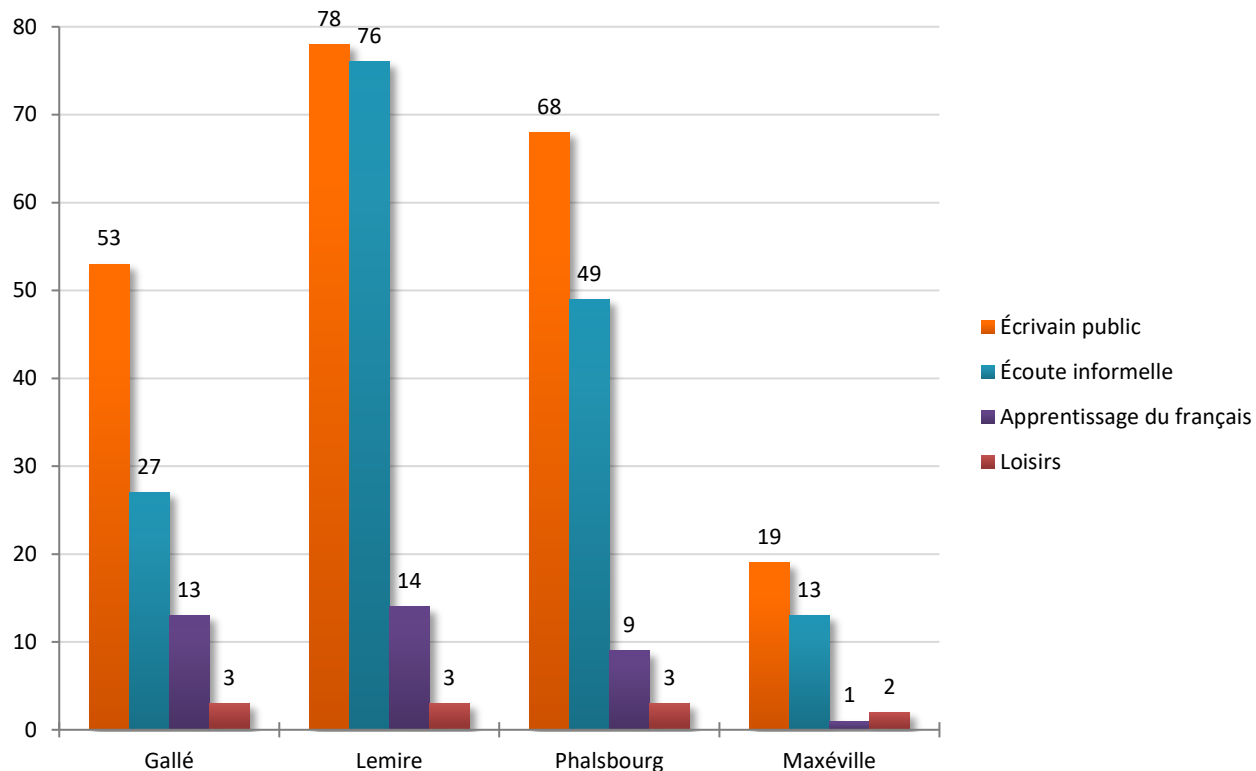
**Nature des interventions individuelles**



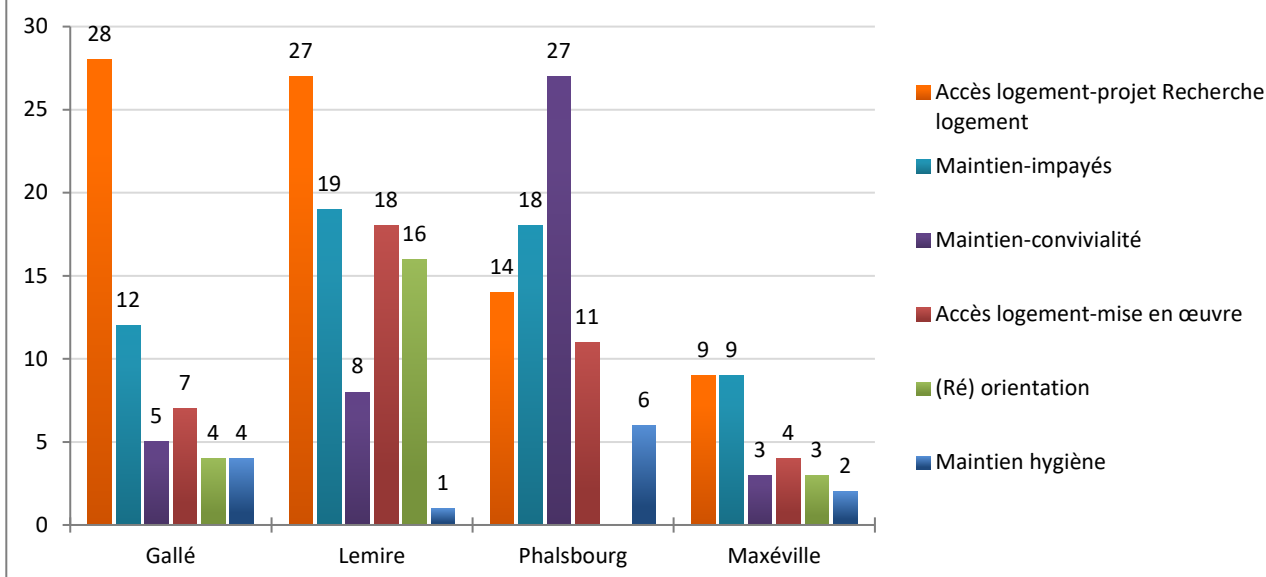
## Répartition des actions santé



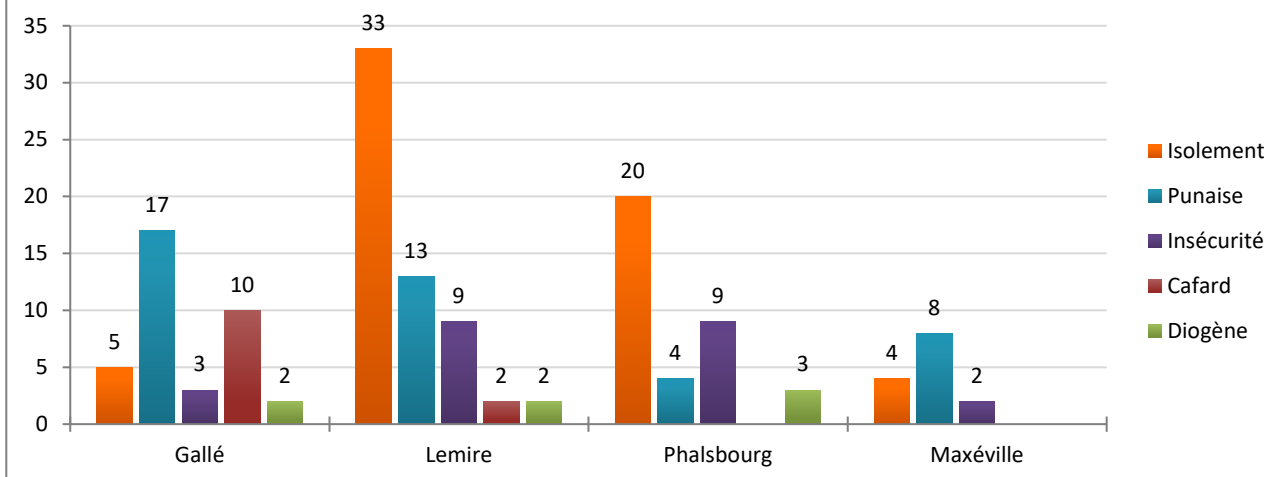
## Répartition des actions vie quotidienne



## Répartition des actions logement hébergement



## Répartition des autres problématiques



### Analyse

Nous constatons une diminution des personnes accompagnées. Pourtant, l'année a été éprouvante pour les travailleurs sociaux. En effet, l'intensité des accompagnements s'est accentuée cette année.

Les fréquences d'interventions s'expliquent par la nature des suivis mises en corrélation avec les besoins du public :

- Pour près de la moitié des résidents, soit 44% des suivis (46% en 2020, 50% en 2019, 52% en 2018), l'intervention est épisodique et peu formalisée.

Son contenu correspond souvent aux items : actualisation des droits, écoute informelle et surtout écrivain public dans le cadre de rencontres informelles, parfois, en dehors des bureaux.



Il s'agit surtout d'expliquer des documents administratifs, d'aider à faire des réponses écrites et/ou à passer des appels téléphoniques, de régler des problèmes ponctuels dans un rapport au temps très « élastique ». Les modalités d'accompagnement sont principalement le conseil et la médiation avec tiers.

- ▶ À l'opposé, pour 57% des suivis (54% en 2020, 50% en 2019, 49% en 2018, 53% en 2017), nous effectuons une prise en charge régulière, parfois intensive et souvent globale dans un cadre beaucoup plus formalisé. Une évolution a été constaté en 2021, du fait des démarches plus complexes à effectuer dans le contexte de crise sanitaire et de la dématérialisation des services (Préfecture, CAF, ...).

Le suivi régulier et intensif mis en œuvre nécessite de s'appuyer sur toutes les modalités d'accompagnement et particulièrement le montage de dossiers et l'accompagnement physique des personnes qui devient relativement important.

Concernant les domaines d'interventions, l'accompagnement est souvent global, tous les types d'actions sont donc concernés et particulièrement dans le champ du logement, du budget et de la santé.

Par ailleurs, nous avons caractérisé et quantifié les principales problématiques observées sur les résidences :

Problématiques rencontrées	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	Total	%
<b>Non maîtrise de la langue française</b>	22	38	21	5	86	33%
<b>Conduites additives</b>	16	20	21	7	64	25%
<b>Dégradation générale de l'état de santé</b>	17	18	17	4	56	22%
<b>Problématiques psychiatriques</b>	8	22	10	5	45	17%
<b>Perte d'autonomie</b>	4	3	-	2	9	3%

**Nous observons que 33% de résidents ne maîtrisent pas la langue française.** Il s'agit, majoritairement de personnes issues de la demande d'asile, ayant une autonomie réduite liée à leur arrivée récente en France. Ces résidents viennent solliciter plusieurs fois par semaine la mission sociale. Les démarches à mettre en œuvre sont importantes. L'accompagnement repose sur la gestion des problèmes administratifs, des ouvertures ou maintiens des droits (RSA, APL, etc.), des demandes d'accès à un logement autonome et souvent de regroupement familial.

La dématérialisation des services de la Préfecture amplifie d'autant plus les rencontres et les demandes. En fracture numérique et allophones, elles sont dans l'incapacité de réaliser seules les démarches de renouvellement des titres de séjours notamment. Cela peut également conduire à des ruptures de ressources et de droits lorsque ces démarches ne sont pas effectuées ou non comprises par les personnes.

**Les problématiques de santé restent très élevées**, qu'elles soient d'ordre physique, psychiatrique (17%) et/ou liées à des conduites additives (25% des suivis). Elles peuvent amener une perte d'autonomie dans les différents actes de la vie quotidienne et à une dégradation de « l'image de soi ». À noter cependant que peu des suivis concernés font l'objet de soins réguliers.

**L'item perte d'autonomie n'est pas représentatif de son importance sur les résidences car les résidents âgés étaient principalement suivis par la médiation gérontologique. C'est ADOMA qui se chargera d'orienter et accompagner les personnes âgées des résidences vers les MDS de secteur, respectives à chaque résidence, comme convenu avec le conseil départemental.**

Nous avons recensé les relogements effectués et les bailleurs concernés :

Nature / bailleur	Nombre de suivi
Bailleurs publics	23
Échange au sein du parc ADOMA	7
Parc privé	1
<b>Total</b>	<b>31</b>

**Notre intervention dans le domaine de l'accès à un logement autonome est toujours importante : 31 appartements ont été trouvés en 2021** (32 en 2020, 31 en 2019, 39 en 2018, 38 en 2017, 27 en 2016) dont 23 appartements auprès de bailleurs sociaux et 1 dans le parc privé.

Ce fort accès au logement autonome s'explique principalement par l'évolution du public avec la présence de personnes isolées qui travaillent (ce qui facilite la recherche de logement). De plus, et principalement à Gallé, nous observons la présence de couples, de femmes avec enfants, voire de familles pour lesquels les studios de la résidence sont inadaptés car trop petits. La résidence ADOMA joue alors pleinement sa fonction de logement transitoire dans un parcours résidentiel pour des personnes souvent issues de la demande d'asile.

Cet accès à un logement autonome pourrait être plus important si :

- Les bailleurs publics avaient plus de disponibilités dans les appartements de petites typologies.
- Les résidents, dans leur recherche de logement, adoptaient une attitude plus réaliste compte tenu du niveau de leur ressource et de l'état du marché locatif.

Néanmoins, nous constatons que le travail de partenariat et des rencontres bailleurs portent leurs fruits avec 23 relogements sur le parc public en 2021

### 2.3 L'intervention dans le cadre du dispositif RSA

#### Répartition des suivis RSA dans le cadre de la fonction de référent unique par résidence

	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	Total général
<b>Suivis 2017</b>	89	61	168	-	343
<b>Suivis 2018</b>	80	64	150	-	319
<b>Suivis 2019</b>	78	107	117	25	327
<b>Suivis 2020</b>	82	84	123	20	309
<b>Suivis 2021</b>	<b>76</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>33</b>	<b>282</b>
<b>Dont Suivis RSA</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>17</b>	<b>151</b>
<b>% de suivis RSA</b>	<b>55%</b>	<b>50%</b>	<b>56%</b>	<b>52%</b>	<b>54%</b>

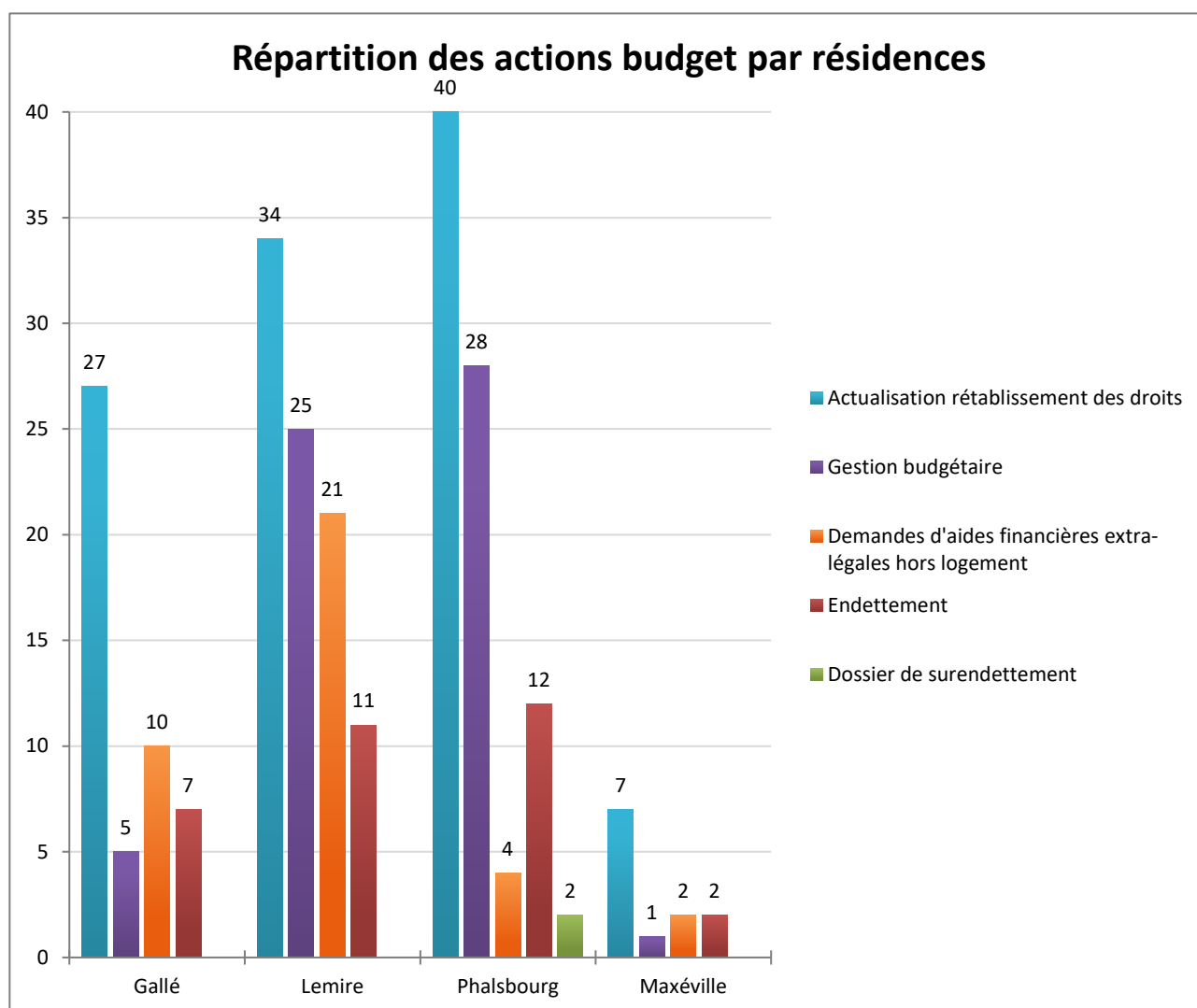
Le nombre de suivis bénéficiaires du RSA (151 suivis) est en baisse par rapport à 2020 (177 suivis).

► **Synthèse des objectifs travaillés dans le cadre du dispositif RSA.**

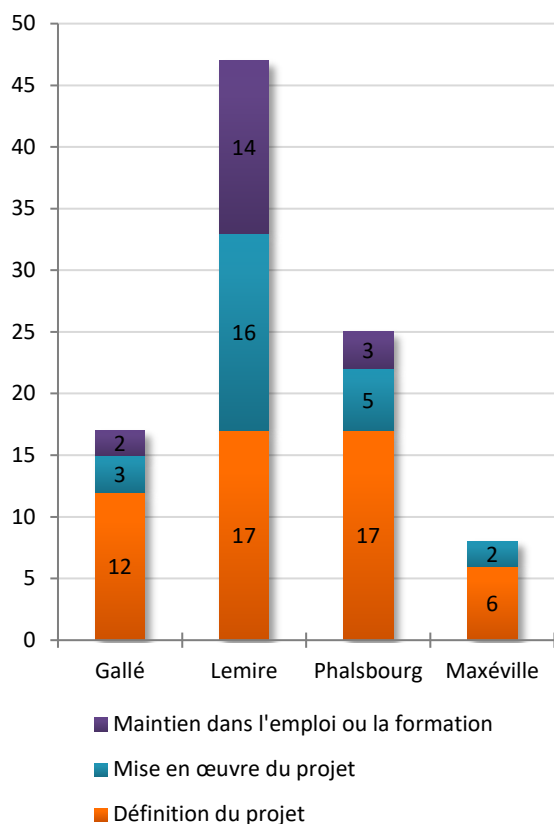
Ce bilan est établi à partir des données des 151 suivis RSA réalisés en 2021.

Objectifs dans le champ de	Nombre/suivis concernés	% du total des suivis RSA (151)
Santé	136	90%
Ecrivain public – vie quotidienne	133	88%
Gestion budgétaire	106	70%
Logement - hébergement	93	62%
Emploi - formation	68	45%
Famille	33	22%

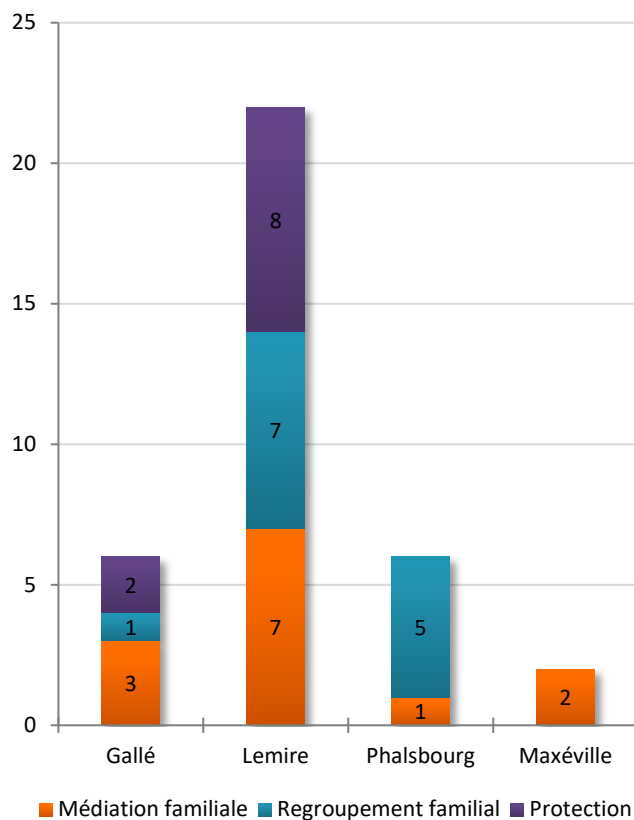
**2.3.1 Nature des interventions individuelles dans le cadre du dispositif RSA**



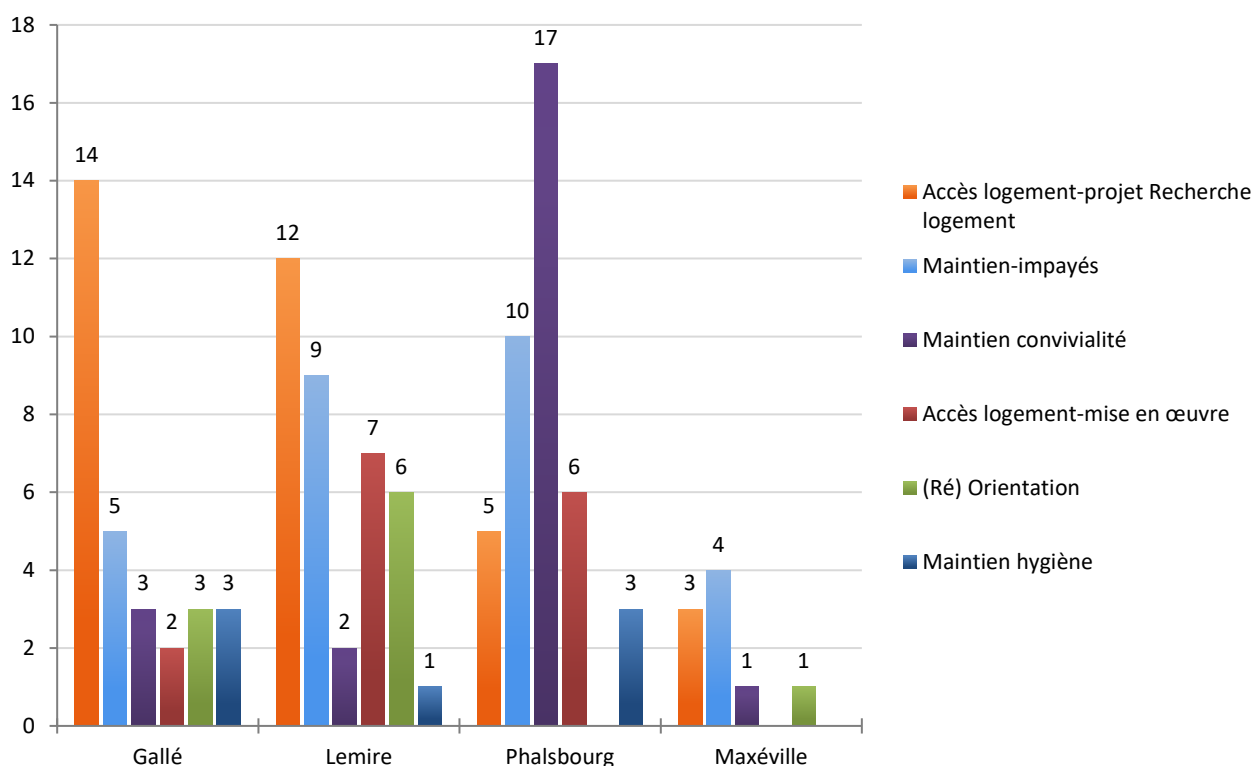
### Répartition des actions emploi formation



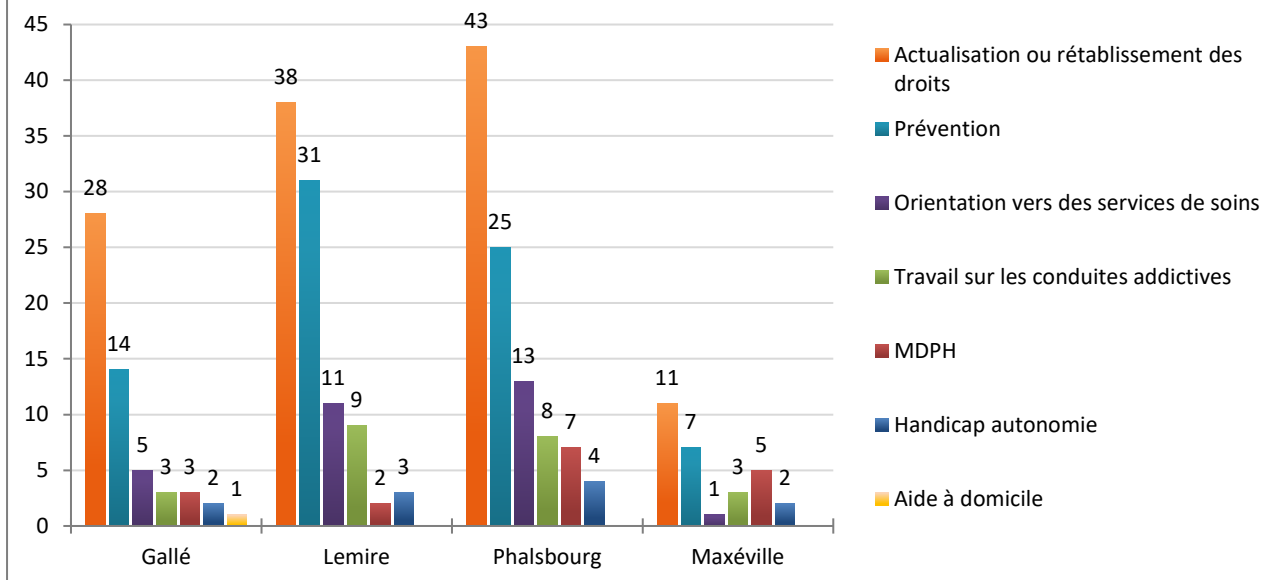
### Répartition des actions famille



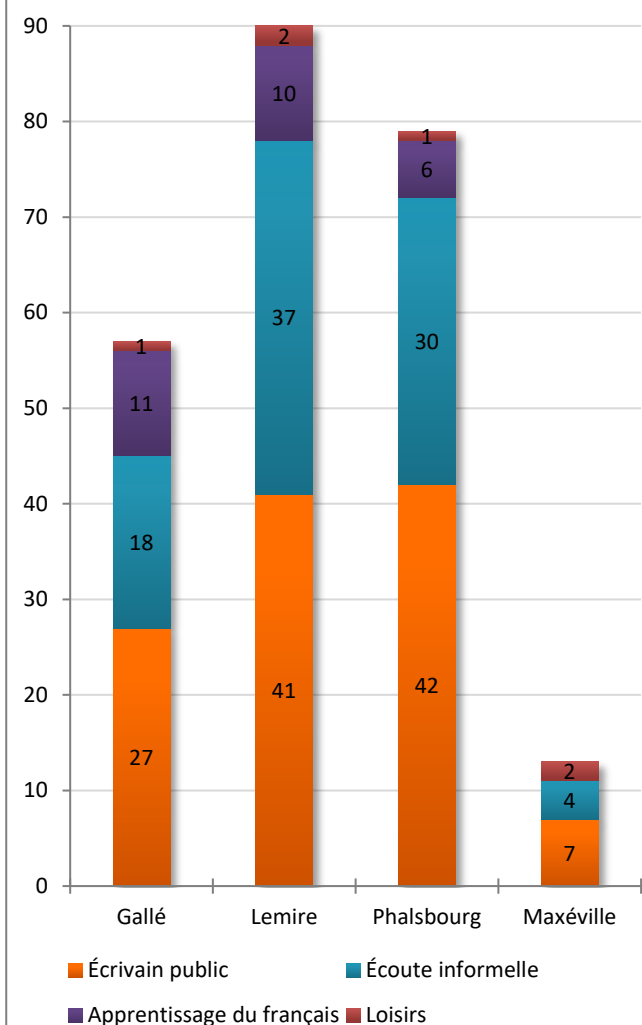
### Répartition des actions logement hébergement



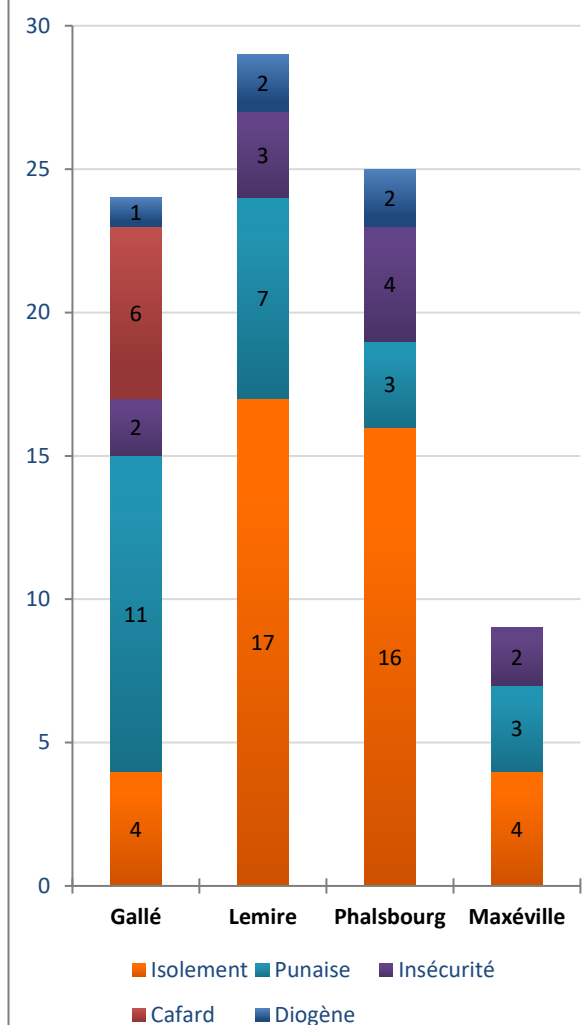
## Répartition des actions santé



## Répartition des actions vie quotidienne



## Répartition des autres problématiques



## Analyse

**En cohérence avec les difficultés repérées (voir ci-dessous, tableau des freins à une recherche d'emploi), nous observons que le premier champ d'intervention concerne la santé (problématiques du mal être, dégradation de l'état de santé, etc.) avec 279 interventions (contre 352 en 2020).**

Les actions sont très diverses : l'accès au droit mais également l'accompagnement aux démarches de soins, le suivi des retours d'hospitalisation et la prévention santé.

Dans ce champ, nous nous appuyons sur :

- Des partenariats variés qui se sont constitués au fil du temps : médecins traitants, infirmiers libéraux, services sociaux hospitaliers, centre médico psychologiques, maison des addictions, ANPAA, etc.
- Les synergies avec le poste de médiation gérontologique qui ont permis le renforcement de notre réseau partenarial et la participation de bénéficiaires du RSA aux actions collectives de prévention santé, qui ont malheureusement pris fin en 2020.

**Notre deuxième domaine d'intervention est le soutien dans la vie quotidienne (239 interventions en 2021 contre 283 en 2020).**

Les résidents rencontrent des freins multiples tels que la lecture de documents, le montage de dossiers, le tri des papiers, la médiation avec les administrations, que ce soit pour la santé, les ressources, les demandes d'aide, la gestion budgétaire.

Ces difficultés sont accentuées par :

- Le manque de personnes ressources dans leur environnement
- L'absence de maîtrise de la langue française des résidents
- Leurs difficultés à comprendre les démarches administratives demandées et la complexité de celles-ci
- Leur désarroi face à l'absence d'un accueil adapté dans les administrations et à l'attitude de certains organismes (multiplication des contrôles)
- La dématérialisation croissante des démarches administratives qui accentue les problématiques de ce public, peu équipé d'ordinateur et formé à internet.

**L'aide budgétaire reste un axe d'accompagnement conséquent (238 interventions en 2021, contre 261 en 2020).** Les accompagnements menés portent principalement sur la gestion du budget, le traitement de l'endettement et les demandes d'aide financière. Ces suivis peuvent ainsi se retrouver en difficulté pour régler leur loyer résiduel.

**Les interventions autour de la question du logement et de l'hébergement sont en baisse (117 accompagnements en 2021, contre 174 en 2020).** Elles font référence autant au maintien dans les lieux qu'à l'accès à un logement autonome.

**Enfin les actions dans le domaine de l'emploi et la formation touchent 97 suivis (contre 103 en 2020). Peu aboutissent à un retour à un emploi.** Des liens renforcés avec le Service Emploi Formation (SEF) et les chantiers d'insertion de l'ARS ont été créés en fin d'année 2017 et se poursuivent encore.

L'utilisation nouvelle de la plateforme de l'inclusion permet des mises en relation plus simples et rapides avec les employeurs solidaires, cependant l'impact de la crise COVID 19, a fortement impacté les possibilités d'insertion par l'emploi et/ou la formation en 2021.

Par ailleurs, nous avons identifié cinq freins principaux pour la recherche effective d'un emploi et/ou d'une formation :

Type de frein	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	Total	%
Non maîtrise de la langue française	16	22	14	2	54	32%
Dégradation générale de l'état de santé	14	14	13	2	43	25%
Conduites addictives	12	12	13	5	42	25%
Problématiques psychiques	7	11	5	3	26	15%
Perte d'autonomie	3	2	-	1	6	4%

**Les problématiques liées au mal être restent très prégnantes et relativement stables chez les résidents bénéficiaires du RSA.**

Les difficultés d'ordre mental et les conduites addictives sont difficiles à prendre en charge :

- ▶ Soit, les résidents sont dans le déni de leurs problèmes : toute verbalisation de ceux-ci est très difficile.
- ▶ Soit, un dialogue est possible, mais ils ne sont pas ou peu demandeurs de soins (ils ne se sentent pas prêts ou refusent une orientation vers des services spécialisés, etc.) face à des difficultés qu'ils reconnaissent, qui sont vécues sur un mode fataliste et qui structurent leur vie depuis longtemps.
- ▶ Quand des démarches de soins ont pu se mettre en place, elles sont fragiles, inégalement suivies dans le temps et toute évolution positive est instable.

Face aux états de dégradation générale de l'état de santé physique des résidents, nous arrivons à enclencher des démarches de soins qui nécessitent souvent un soutien fort de notre part.

**Pour les résidents ne maîtrisant pas le français (54 bénéficiaires cette année contre 66 en 2020), nous les incitons à participer à des actions d'alphabétisation. Cependant, face à l'importance des flux de nouveaux migrants sur le Grand Nancy, les dispositifs existants sont saturés et les places disponibles restent très faibles face à une demande de plus en plus conséquente.**

Il existe d'autres freins que nous n'avons pas quantifiés : absence de formation et de diplôme, perte des repères professionnels liés à des périodes longues de non-travail, conséquences négatives des ruptures familiales et de l'isolement social.

Compte tenu de ce contexte propre aux résidences ADOMA, **les sorties du dispositif RSA stagnent autour de 30% depuis plusieurs années : 30 résidents soit 20% des suivis RSA (29% en 2020, 24% en 2019, 27% en 2018, 27% en 2017).**

Les motifs de sortie du dispositif RSA sont très variés et se répartissent ainsi :

Motif de sortie du dispositif RSA	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	Total
Départ ADOMA	1	5	5	3	14
Emploi	2	2	5	-	9
Modification des ressources	1	2	-	1	4
Incarcération / Décès	1	-	-	-	1
Orientation autre prestataire	1	-	-	-	1
Orientation Pôle Emploi	1	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>30</b>

Comme l'année passée, les résidents sortent principalement du dispositif parce qu'ils quittent les résidences Adoma. Ce chiffre a diminué cette année (14 bénéficiaires contre 23 en 2020).

Enfin, nous faisons les mêmes observations concernant le dispositif que les années précédentes :

- **Le soutien des référents territoriaux d'insertion et des réunions proposées sont un point d'appui indispensable.**
- Notre mission de référent unique nous amène à participer à deux types de réunions organisées par le Conseil Départemental :
  - Les points accueil et insertion permettent un échange d'information sur les différents dispositifs mobilisables pour aider un bénéficiaire du RSA dans son parcours d'insertion.
  - Les réunions prestataires nous ont permis de travailler sur différents aspects du dispositif. Ces espaces de dialogue et d'information sont précieux. Ils nous permettent d'échanger avec de nombreux partenaires sur nos pratiques et difficultés, de mieux nous approprier les outils et actions d'insertion mis en place par le Conseil Départemental.
- **La gestion des aspects administratifs du dispositif est chronophage.** D'autant que l'organisation de travail de l'équipe est sans cesse perturbée par les rendez-vous manqués des résidents, la nécessité de renvoyer des lettres de rappel et en dernière limite, de se déplacer au domicile de la personne. La gestion de cette mission est aussi perturbée par les événements propres aux résidences ADOMA, notamment les demandes « urgentes » des résidents non-bénéficiaires du RSA et les situations d'urgence médicale.
- Nous confirmons trois points de conclusion observés depuis le démarrage de l'action :
  - Cette fonction de référent unique RSA nous a permis de toucher un public nouveau.
  - Pour certains résidents, le RSA et ses obligations ont créé une dynamique, certes fragile et fluctuante, mais réelle.
  - La majorité de notre public reste très éloignée de l'emploi.



## 2.4 La dématérialisation

Pour les personnes allophones, et en manque d'autonomie dans les démarches, la dématérialisation des démarches, notamment pour les services de la Préfecture, entraîne des difficultés conséquentes :

- Réelle difficulté de communication et de compréhension qui amène le TS à aller au-devant des échéances et de la démarche de renouvellement de récépissé.
- Cela peut engendrer des suspensions RSA et APL ou alerte CAF pour que les personnes qui ne se sont pas rendues compte de la fin du droit de séjour et n'ont fait aucune démarche pour demander le renouvellement.
- Nécessité d'avoir un smartphone, une boîte mail, un scan et une photocopieuse... Cela pose une réelle difficulté pour les usagers, dans l'incapacité de procéder à un renouvellement. Les TS doivent effectuer l'ensemble de ces démarches avec les personnes. Un dossier prend environ une heure à réaliser : à multiplier par le nombre de situations rencontrées.
- Pour de nombreuses situations, une fois la démarche faite, c'est l'accès au rendez-vous qui est problématique, et ce pour les mêmes raisons : accéder à des démarches simplifiées.
  - Les personnes ne comprennent pas
  - Si elles comprennent, elles n'ont pas l'outil

### Exemples :

- M. D. a été à la préfecture plusieurs fois afin d'obtenir un rendez-vous. La préfecture l'a reçu rapidement un matin et lui a créé une adresse mail et a demandé un rendez-vous pour son renouvellement de carte de résident de 10 ans. Monsieur ne sait pas utiliser son adresse mail. La demande de rendez-vous a été faite en décembre. Il a été convoqué le 5 janvier mais n'a jamais vu sa convocation car il ne sait pas aller sur son mail. Il a donc raté son rendez-vous.
- Mme I. ne sait ni lire ni écrire. Elle doit faire un renouvellement de carte de séjour pour motif de santé. Nous l'avons fait avec elle, mais elle n'a aucun moyen de regarder chaque jour son compte *Démarche Simplifiée* pour voir si un rendez-vous lui a été proposé. Nous la recevons donc très régulièrement pour regarder son compte avec elle.

Partout et dans tous les secteurs, les travailleurs sociaux se retrouvent dans les mêmes difficultés.

L'ensemble des démarches auprès des administrations passe à présent par la dématérialisation. Elle est devenue un obstacle à l'accès aux droits pour nos publics vulnérables, dépourvus d'ordinateur, de smartphone, d'abonnement, ou n'ayant pas l'habitude d'utiliser les plateformes. Nos bénéficiaires sont prisonniers de l'informatique, ce qui génère dans nos missions une nouvelle approche de médiateur informatique, au détriment de nos missions. Ces démarches sont chronophages et prennent beaucoup de temps aux dépens des accompagnements.

## 2.5 Exposé d'une situation : Monsieur B.

**Afin de mettre en lumière le travail effectué, voici un exemple d'une situation rencontrée cette année.**

Suite à sept années d'incarcération, Monsieur intègre en mai 2004, la location d'une chambre meublée dans la résidence sociale ADOMA à Pompey. Monsieur se montre autonome, sans aucune problématique sociale ni locative.

En mars 2017, dans le cadre de la réhabilitation des bâtiments à Pompey, il est relogé par le même bailleur ADOMA, au sein de la résidence sociale Jeanne d'Arc à Maxéville.

Monsieur se montre toujours autonome dans les actes de sa vie quotidienne, ainsi que dans la gestion de sa situation administrative. Il ne sollicite pas le travailleur social intervenant sur la structure.

Dès son arrivée sur la résidence Jeanne d'Arc, seule la situation au regard du paiement des loyers est chaotique : les paiements sont très irréguliers, puis régularisés. En conséquence, le versement de l'aide au logement est suspendu, puis remise en place.

D'avril 2017 à août 2019, le responsable de résidence ADOMA intervient et gère cette situation d'impayé auprès de Monsieur.

Or, depuis août 2019, il n'y a plus aucun paiement de loyer. L'APL est désormais coupée et la dette s'élève à 7 606 €. Comme par le passé, le bailleur a fait des tentatives à l'amiable qui se sont avérées vaines. Ce dernier a donc engagé une procédure d'expulsion pour impayé de loyer. La date d'audience est fixée au 6 octobre 2021.

En janvier 2021, le travailleur social rattaché à la résidence Jeanne d'Arc de Maxéville est interpellé par le responsable de résidence, qui lui fait part de la situation d'impayé, l'informe des démarches qu'il a déjà effectué, et des informations dont il dispose :

- Les loyers font l'objet d'un « refus sur ordre du client » sur le compte de Monsieur
- Il est en contact avec une nièce de Monsieur qui dit s'occuper de lui

Une démarche auprès de la banque pour faire opposition à la procuration a été annulée (courant 2020) par cette nièce. Le travailleur social intervient donc auprès de Monsieur B, sur sollicitation du responsable de résidence.

Le 18 février 2021, il invite Monsieur à venir le rencontrer pour échanger sur sa situation. Il se présente à son bureau, accompagné de sa nièce et de son mari.

Ce jeune couple se montre très virulent à l'égard ADOMA, l'accusant d'être « voleur d'argent ».

Le travailleur social évoque les impayés et les « oppositions sur ordre du client ».

Chacun dégage sa responsabilité :

- Monsieur dit ne pas être au courant de ce qui se passe sur son compte
- Le mari de la nièce indique faire opposition sur le paiement du loyer à la demande de Monsieur
- Les mouvements sur le compte bancaire de Monsieur restent flous, chacun disant « c'est l'autre » : les oppositions, les procurations, les retraits d'argent, etc.

Cet entretien n'a pas permis une meilleure compréhension ou une amélioration de la situation.

La situation au regard des loyers, et plus globalement au niveau du maintien dans le logement, se dégrade. Monsieur fuit les rendez-vous proposés par le travailleur social. Celui-ci a un contact téléphonique avec la nièce, qui une nouvelle fois est surprise de ces rejets de prélèvement et opposition : ce n'est pas elle, ni Monsieur.

Le 8 juillet 2021, le responsable de résidence et le travailleur social rencontrent Monsieur en entretien. Ce même jour, ils ont accès au relevé de compte de Monsieur qui fait apparaître :

- Des retraits d'espèces dont Monsieur dit ne pas bénéficier
- Des paiements en téléphonie et consommation dont Monsieur dit ne pas bénéficier

Le discours de Monsieur reste inchangé : il ne sait rien, ne comprend pas de quoi il s'agit. Selon lui, « Adoma le vol » et le mari de sa nièce « lui donne de l'argent ». Il dit que le jeune couple est « bienveillant avec lui ».

En accord avec Monsieur, le travailleur social prend rendez-vous avec la conseillère bancaire de Monsieur, dans le but de :

- Faire opposition sur la carte
- Tenter de mettre de la clarté sur tous les prélèvements effectués sur le compte de Monsieur
- Remettre en place les prélèvements de loyer

Le rendez-vous est fixé au mardi 20 juillet 2021. Il est convenu que le travailleur social vienne le chercher en voiture et qu'ils s'y rendent ensemble. Pourtant, Monsieur n'est pas présent, ni dans son logement, ni aux abords de la résidence.

Le 1<sup>er</sup> septembre 2021, le responsable de résidence et le travailleur social reçoivent Monsieur qui se présente seul. Ils lui font part de leur inquiétude quant à la gestion de son compte, de sa fragilité, de leur constat de ne pouvoir travailler avec lui, et de leur volonté et nécessité de le protéger.

En effet, toutes les démarches en direction de la gestion budgétaire et de son compte bancaire sont mises en échecs. Il est actuellement impossible de comprendre s'il s'agit d'une volonté de sa part ou d'une contrainte extérieure.

Le dernier relevé de compte fait apparaître que la totalité des prélèvements qui y sont effectués constitue de nouveau la totalité de sa retraite. Monsieur dit ne bénéficier d'aucun de ces prélèvements.

Le responsable de résidence et le travailleur social lui ont fait part également d'une conséquence majeure : l'expulsion de son logement pour impayé.

Ils ont conjointement informé Monsieur de leurs inquiétudes face à sa situation, ainsi qu'à la gestion financière par des tiers (sa nièce et son mari). Ils évoquent alors avec lui la démarche d'un signalement auprès du Procureur de la République. Il n'acquiesce pas, mais ne refuse pas.

Considérant Monsieur comme une personne très vulnérable, cette démarche est effectuée. Une mesure de protection apparaît, ici, opportune.

Une sauvegarde de justice permettrait, aux vues des faits évoqués, de diligenter une enquête qui viendrait confirmer ou infirmer les suppositions évoquées.

### **3 CONCLUSION ET PERSPECTIVES DE LA MISSION SOCIALE**

Aux termes de cette année d'intervention, nous retiendrons principalement, que :

- La mission sociale touche des champs d'interventions de plus en plus complexes. Le travail pluridisciplinaire et partenarial est nécessaire et quotidien. Il permet de répondre aux besoins spécifiques des personnes fragiles et isolées au sein des résidences sociales d'ADOMA.
- Les résultats sont très positifs concernant l'accès aux droits, qui concernent presque tous les résidents. Ils sont notamment très nombreux, concernant la thématique santé et dans le cadre des actions menées autour du logement, surtout dans le cadre du maintien.
- Les actions collectives n'ont pu être mises en place. Ces animations sont essentielles mais le contexte sanitaire complexifie leur organisation. Nous espérons pouvoir en proposer certaines en 2022 : sortie dans les Vosges, marche à la colline de Sion, pique-nique, etc.
- Des besoins spécifiques en termes de prise en charge psychologie et psychiatrique sont identifiés. La mission sociale devra développer un partenariat spécifique pour permettre une meilleure prise en charge des résidents.

- Les demandes et les besoins des personnes sont de plus en plus complexes (demande de réunification ou regroupement familiaux de plus en plus importants, renouvellement de titre de séjour...). Des formations seront proposées en 2022 aux équipes :
  - Afghanistan, un conflit qui perdure
  - Favoriser la communication avec un usager non francophone
  - Les pathologies de la grande précarité
  - Psychotraumatismes de l'exil
  - Gérer son environnement Outlook
- Les conséquences de la dématérialisation sont lourdes et chronophages. Nous recherchons des solutions pour soulager les professionnels
- **En 2022, nous travaillerons sur l'amélioration continue du service :**
  - Mise à jour de documents
  - Nouvelles méthodologies de travail, notamment grâce à Microsoft O365
  - Mise en place de synthèse, de groupes de réflexion, d'analyse de pratiques, etc.

**Nous continuerons le développement du partenariat et la constante communication avec ADOMA.**

