

# ACTIONS LIÉES AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

**Peggy BOTTOLLIER**

Directrice

**Cécile DESTRIEUX**

Cheffe de service

# 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

132 mesures sur l'année, 80 mesures sur la Métropole du Grand Nancy, 52 sur les territoires du Val de Lorraine et du Sel et Vermois.

## ÉQUIPE

Cheffe de service .....	0,31 ETP
Intervenants sociaux.....	4,00 ETP
Secrétariat.....	0,29 ETP
<b>TOTAL.....</b>	<b>4,60 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.....	0,27 ETP
Intervenants sociaux.....	3,00 ETP
<b>TOTAL.....</b>	<b>3,51 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 (UPIP)

### ▲ PUBLIC

**254 ménages** suivis sur l'année dont :

- 117 adultes seuls
- 80 isolés avec enfants
- 52 couples avec ou sans enfants
- 5 groupes d'adultes avec / ou sans enfant (s)

### ▲ SECTEURS GÉOGRAPHIQUES D'INTERVENTION

Métropole du Grand Nancy .....	164 mesures
Val de Lorraine .....	59 mesures
Lunévillois .....	31 mesures

### ▲ FLUX

**151 nouvelles mesures prescrites**

**156 mesures terminées**

### ▲ SITUATION DES 156 MÉNAGES À L'ISSUE DE L'INTERVENTION

- 65 accès à un logement
  - 37 échecs relogement
  - 19 attentes logement
  - 14 maintiens dans le logement
  - 14 autres orientations
  - 7 diagnostics
- 8,24** mois de durée moyenne de suivi

## MISSION SOCIALE ADOMA

### ▲ PUBLIC

**332 personnes** suivies individuellement sur l'année dont **158** dans le cadre de la fonction de référent unique RSA.

Les interventions ont porté sur les domaines suivants, par ordre d'importance :  
Gestion budgétaire - Santé - Vie quotidienne - Logement / Hébergement - Emploi / Formation  
- Droit des étrangers - Lien familial - Justice.



## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>LA MISSION SOCIALE ADOMA .....</b>	<b>2</b>
1.1	Les objectifs de la mission .....	3
1.1.1	<i>L'intervention sociale individuelle</i> .....	3
1.1.2	<i>Les actions collectives</i> .....	4
1.2	L'organisation de la mission .....	4
<b>2</b>	<b>LES CARACTÉRISTIQUES DES MÉNAGES SUIVIS PAR LA MISSION SOCIALE .....</b>	<b>6</b>
2.1	Le public des résidences et leurs problématiques .....	6
2.2	Le bilan des interventions réalisées en 2023 .....	10
2.3	L'intervention dans le cadre du dispositif RSA.....	16
2.3.1	<i>Bilan des interventions individuelles dans le cadre du dispositif RSA</i> .....	16
2.3.2	<i>Nature des interventions individuelles dans le cadre du dispositif RSA</i> .....	17
2.4	La dématérialisation.....	24
2.5	Exposé d'une situation : Famille S.....	24
<b>3</b>	<b>CONCLUSION ET PERSPECTIVES DE LA MISSION SOCIALE .....</b>	<b>26</b>

# 1 LA MISSION SOCIALE ADOMA

En 2023, nous retenons les points d'actualité suivants :

- **Fermeture de la résidence Jeanne d'Arc de Maxéville** : à partir de février 2023, les locataires de la résidence ont été avertis de la fermeture du site. ADOMA a rencontré l'ensemble des locataires et proposé des solutions de relogement sur les autres résidences. En lien avec la mission sociale, l'objectif était de trouver une solution adaptée aux personnes. Ainsi, un travail d'orientation a été élaboré vers des pensions de famille ou en appartement autonome.
- **En avril 2023, octroi de la prime Ségur à l'équipe de la mission sociale**. La Métropole du Grand Nancy, financeur de la mission, a acté une augmentation du prix de la mesure afin de financer la prime. Ce fut un soulagement et une reconnaissance du travail effectué pour les professionnels.
- **Déménagement de la mission sociale**. En juillet 2023, la mission sociale quitte les résidences pour intégrer le site de Molitor. Nous avons travaillé en équipe à la réalisation de ce projet. L'objectif est de décentraliser l'accompagnement social des résidences, de retrouver un travail d'équipe propre à la mission, tout en gardant des temps de permanences dans les résidences pour un accompagnement sur le logement et une veille du savoir-habiter.

Ainsi, le service bénéficie d'un bureau commun et de bureaux d'entretien dans les locaux de Molitor. Nous avons effectué un travail d'information auprès des locataires par le biais d'affiches, de flyers et avons réalisé des réunions de travail avec ADOMA pour trouver une organisation facilitant le travail de chacun.

Notre appréhension résidait dans le fait que les personnes ne se déplacent pas. Or, cette organisation trouve du sens pour chacun : les professionnels se sentent plus disponibles, les personnes trouvent un endroit plus propice à leurs attentes et la communication avec ADOMA se passe mieux.

- En septembre, **les responsables des résidences Phalsbourg et Lemire ont permuté**. Un temps d'adaptation s'est fait afin que chacun puisse se familiariser aux attentes de l'autre, que la communication se fasse et que les outils mis en place perdurent.
- En novembre, **un travail s'est engagé autour du savoir habiter sur la résidence Lemire**. La résidence est la proie d'infestations massives de nuisibles. Lors des visites de logement, il a été constaté des difficultés dues notamment à une méconnaissance de l'hygiène et du savoir-habiter. Un travail de repérage autour de grilles d'entretien et de paramètres de repérage est en cours. Il débutera en 2024 afin d'effectuer ensuite des préconisations individuelles et collectives. Ce travail est une base qui pourra également être étendue aux autres résidences, qui connaissent les mêmes types d'infestations.
- En fin d'année, **l'équipe a débuté un travail de réflexion autour de la transversalité de l'accompagnement**. La charge de travail d'une professionnelle s'est réduite suite à la fermeture de la résidence Jeanne d'Arc. Ainsi, ce temps de travail vient soutenir les deux autres collègues. Ainsi, décembre a été une période de test pour une nouvelle organisation.
- **Les difficultés engendrées par la dématérialisation** sont toujours prégnantes et chronophages, notamment avec les services de la Préfecture.
- **Les difficultés croissantes de la prise en charge des personnes issues de la demande d'asile** qui engendrent des accompagnements lourds et complexes.

## **1.1 Les objectifs de la mission**

Depuis 1997, la mission sociale de l'AARS 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 allocataires 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 freins (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 Économie 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 allocataires 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 de l'allocation.

À 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 2023, les actions collectives ont pu être réinitiiées, avec la diffusion de matchs de foot, du barbecue de l'été et les goûters des fêtes de fin d'année.

Ce sont des moments de convivialité riches et qui ont permis de remettre de l'humanité et du lien au cœur des résidences.

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

## **1.2 L'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. Cette résidence a fermé en juin 2023

### **Les réunions d'équipe**

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

La directrice du pôle Logement et Insertion participe également aux réunions d'équipe en fonction des besoins.

Au cours de ces réunions, un temps d'échange est consacré à l'examen des situations les plus complexes.

## 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 2023, les rencontres se sont poursuivies 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 entre le chef de service de la mission sociale, le responsable de développement social et le responsable d'insertion sociale d'ADOMA.
- ▶ Des réunions trimestrielles autour de la coordination ADOMA/AARS regroupant le chef de service de la mission sociale, le responsable de développement social, le responsable d'insertion sociale d'ADOMA, les responsables de résidence et les travailleurs sociaux.
- ▶ Des réunions mensuelles entre le responsable de résidence, le travailleur social et le responsable d'insertion sociale d'ADOMA pour évoquer des situations individuelles. Le chef de service de la mission est également présente à ces réunions en cas de besoin.
- ▶ 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'AARS. En 2023, 2 réunions ont eu lieu pour tenter de trouver un axe d'accompagnement pour le public gérontologique. Pour l'heure, ce public reste sans accompagnement spécifique. ADOMA a tenté de trouver une réponse par la mise en place de permanence d'écrivain public avec l'association Réciprocité.

## 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'AARS 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. Sous certaines conditions, les demandes peuvent être également labélisées auprès du SIAO.

Toutes les 6 semaines environ, le chef de service rencontre un représentant des principaux bailleurs de l'agglomération nancéenne afin d'évoquer les situations complexes qui nécessitent un appui.

Les typologies recherchées étant principalement en faveur de personnes isolées, les demandes de logement peinent à être satisfaites, malgré la labélisation.

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

## 2 LES CARACTÉRISTIQUES DES MÉNAGES SUIVIS PAR LA MISSION SOCIALE

### 2.1 Le public des résidences et leurs 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, CADA, CAES). Elles rencontrent majoritairement des problèmes liés à la compréhension de la langue française, à la méconnaissance et la non-autonomie dans les démarches administratives et des difficultés d'accès à un logement ordinaire pour des raisons économiques et par leur méconnaissance du savoir habiter en France. Elle engage également des démarches pour des réunifications familiales où elles ont besoin d'être accompagnées.

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 ménages suivis

	Résidences				Total
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	
Hommes seuls	49	77	114	11	251
Femmes seules	15	12	15	-	42
Adultes avec enfant(s)	7	5	14	-	26
Personnes en couple	5	5	3	-	13
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>99</b>	<b>146</b>	<b>11</b>	<b>332</b>

**La mission sociale intervient très majoritairement auprès de personnes isolées (88,3% des suivis) et plus spécifiquement des hommes (75,6% des suivis).**

Cependant, l'ouverture des résidences sociales sur les publics issus de l'asile amène une plus grande mixité, avec la présence de couples et d'adultes avec enfant(s).

### Nombre de personnes suivis

	Résidences				Total personnes
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	
Nombre d'adultes	80	102	151	11	344
Nombre d'enfants	11	7	42	-	60
<b>Total personnes</b>	<b>91</b>	<b>109</b>	<b>193</b>	<b>11</b>	<b>404</b>

Les adultes représentent 85,1% des prises en charges.

On remarque une augmentation notable du nombre d'enfants sur les résidences, notamment à Phalsbourg.

### Tranches d'âges

	Résidences				Total
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	
Moins de 25 ans	-	1	6	-	7
25 à 34 ans	16	21	48	3	88
35 à 44 ans	19	30	38	1	88
45 à 54 ans	21	20	35	4	80
55 à 65 ans	19	23	15	3	60
Plus de 65	1	4	4	-	9
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>99</b>	<b>146</b>	<b>11</b>	<b>332</b>

**Cette année, une légère augmentation est observée sur les trois premières tranches d'âge.** Ainsi 55% des suivis ont moins de 45 ans (54% en 2022, 52% en 2021, 55% en 2020, 58% en 2019, 56% en 2018).

En miroir, les deux dernières tranches d'âge des résidents suivis sont stables, **21% des suivis ont plus de 55 ans** (22% en 2022, 22% en 2021, 21% en 2020, 19% en 2019, 18% en 2018).

### Nationalités

	Résidences				Total
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	
Française	40	43	58	5	146
Asiatique	8	23	43	4	78
Africaine	11	25	35	-	71
Européenne	15	7	7	2	31
Autres	2	1	3	-	6
<b>Totaux</b>	<b>76</b>	<b>99</b>	<b>146</b>	<b>11</b>	<b>332</b>

**La moitié des personnes accompagnées (56,0%) est de nationalité étrangère** avec cette année une présence importante de personnes provenant d'Asie (23,5%), particulièrement sur la résidence Phalsbourg, et d'Afrique (21,4%).

**Nature des ressources**

	Résidences				Total
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	
RSA socle	43	51	77	6	<b>177</b>
Salaire	18	22	45	1	<b>86</b>
Allocations Pôle Emploi	3	11	12	4	<b>30</b>
Allocation Adulte Handicapé	9	7	5	-	<b>21</b>
Retraite	1	5	1	-	<b>7</b>
Autre	1	-	5	-	<b>6</b>
Pension d'invalidité	1	1	-	-	<b>2</b>
RSA activité	-	-	1	-	<b>1</b>
Sans ressources	-	1	-	-	<b>1</b>
Inconnu	-	1	-	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>99</b>	<b>146</b>	<b>11</b>	<b>332</b>

**La mission intervient très majoritairement auprès d'un public qui perçoit des minimas sociaux** (71% des suivis contre 76% en 2022) et principalement de bénéficiaires du RSA socle (53% des suivis contre 49% en 2022).

Cependant, nous observons une augmentation des personnes percevant un salaire. Cela provient notamment des changements dans les résidences sociales. Avec un bail de 2 ans, on s'oriente vers un changement de public, les résidences sociales devenant un tremplin permettant l'accès à un logement autonome classique.

26% des personnes suivies bénéficient de ressources provenant d'une forme d'activité professionnelle.

## Situation professionnelle

	Résidences				Total
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	
Sans emploi	54	61	92	9	<b>216</b>
Intérim	2	9	11	-	<b>22</b>
CDI	3	6	11	-	<b>20</b>
CDDI	5	7	7	-	<b>19</b>
CDD	2	3	12	-	<b>17</b>
Formation	3	3	6	1	<b>13</b>
Indépendant	1	4	5	1	<b>11</b>
Contrat aidé	6	1	1	-	<b>8</b>
Retraite	-	3	-	-	<b>3</b>
Inconnu	-	1	1	-	<b>2</b>
Adaptation à la Vie Active (AVA)	-	1	-	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>99</b>	<b>146</b>	<b>11</b>	<b>332</b>

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

## Motif des départs

	Résidences				Total
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	
Logement	3	7	9	7	<b>26</b>
Famille / Amis	2	2	5	1	<b>10</b>
Décès	1	3	1	-	<b>5</b>
Hébergement social	-	4	1	-	<b>5</b>
Inconnu	-	1	4	-	<b>5</b>
Autre	-	-	2	-	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>53</b>

**16% des suivis** (17% en 2022, 17% en 2021, 24% en 2020, 16% en 2019, 27% en 2018, 26% en 2017) ont quitté les résidences sociales en 2023.

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...).

**49% 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 Le bilan des interventions réalisées en 2023

### Répartition des personnes suivies par site

	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	Total
<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>	76	86	87	33	282
<b>Total personnes 2022</b>	88	104	96	34	322
<b>Total personnes 2023</b>	<b>76</b>	<b>99</b>	<b>146</b>	<b>11</b>	<b>332</b>

Le nombre total de personnes suivies (332) est en augmentation par rapport à 2022 (322). Il est en hausse conséquente sur le site de Phalsbourg, en raison de la fin des travaux. Nous retrouvons donc une activité semblable à 2018.

### Fréquence des interventions

Fréquences d'interventions	Résidences				Total	%
	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville		
Épisodique	30	39	49	3	121	36,4%
Régulière sans période dense	13	17	41	2	73	22,0%
Épisodique avec période dense	24	12	14	2	52	13,0%
Régulière et intensive	5	17	18	3	43	15,7%
Régulière avec au moins une période dense	4	14	14	1	33	9,9%
Non renseignée	-	-	10	-	10	3,0%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>99</b>	<b>146</b>	<b>11</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>

Nous observons que le nombre d'interventions épisodiques est en baisse (36.4% en 2023 contre 43.2 % en 2022). Cette année encore, on observe un suivi régulier chez les personnes accompagnées, avec des périodes intensives. Cela implique un temps plus conséquent en termes d'accompagnement.

## Synthèse des objectifs travaillés

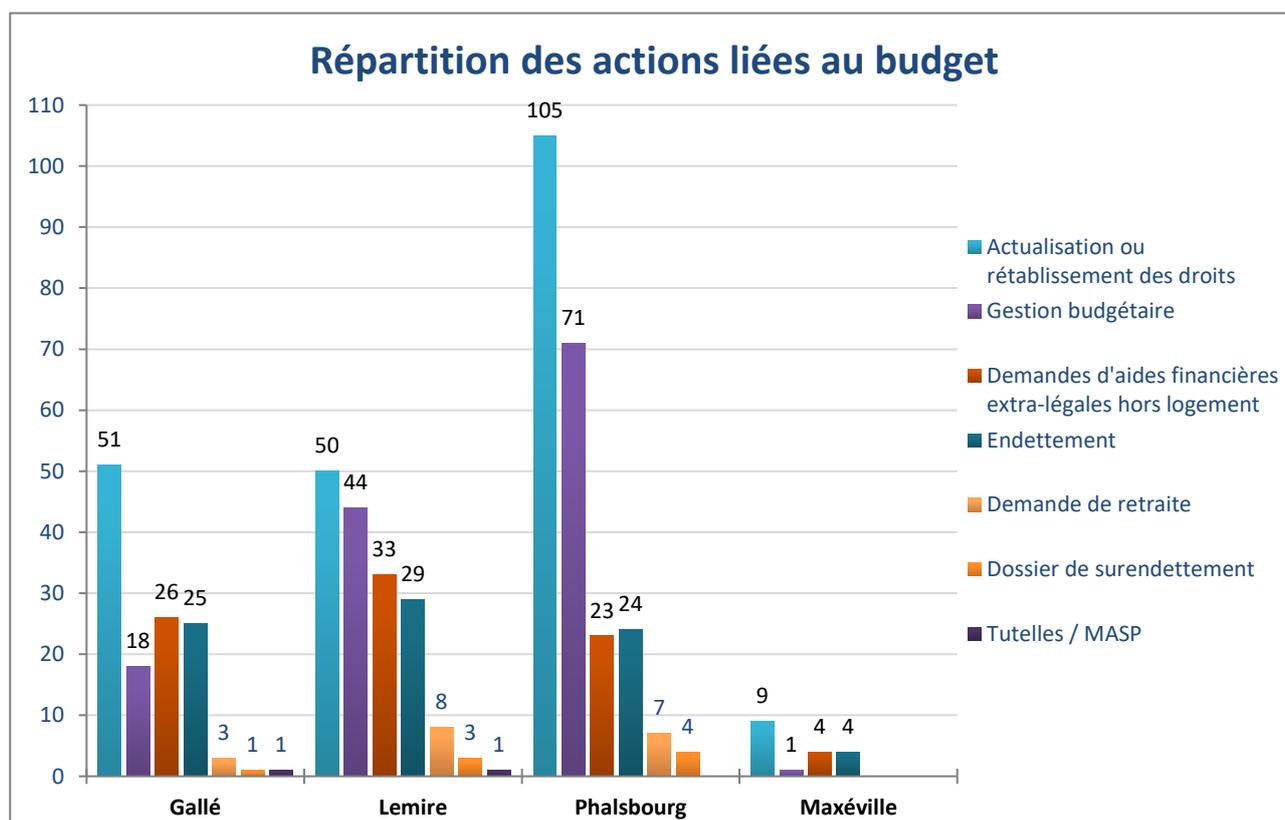
Objectifs dans le champ de :	Nombre de suivi concerné	% du total des suivis (332)
Gestion budgétaire	239	72%
Santé	210	63%
Vie quotidienne	194	58%
Logement / Hébergement	192	58%
Emploi / Formation	154	46%
Droit des étrangers	113	34%
Lien familial	50	15%
Justice	15	5%

En 2023, nous avons retravaillé la base de données afin d'avoir une vision plus fine des démarches effectuées.

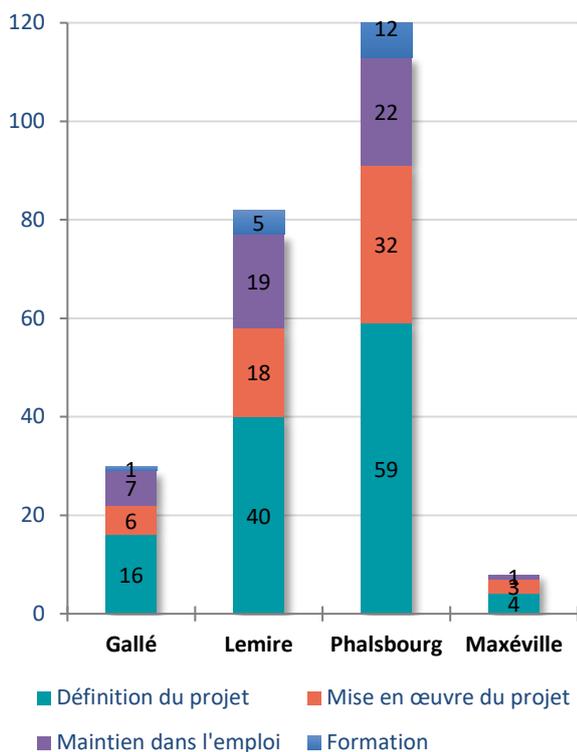
Ainsi, nous pouvons constater que l'aide à la gestion budgétaire représente une part importante du travail au quotidien, tout comme la santé.

Également, 34% des objectifs travaillés avec les suivis concernent le droit des étrangers, en lien avec le public issu de l'asile, locataire des résidences.

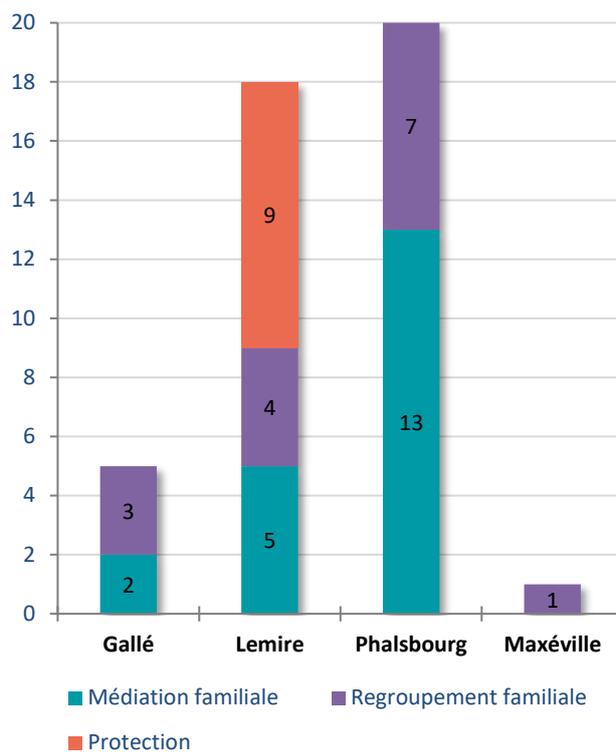
## Nature des interventions individuelles



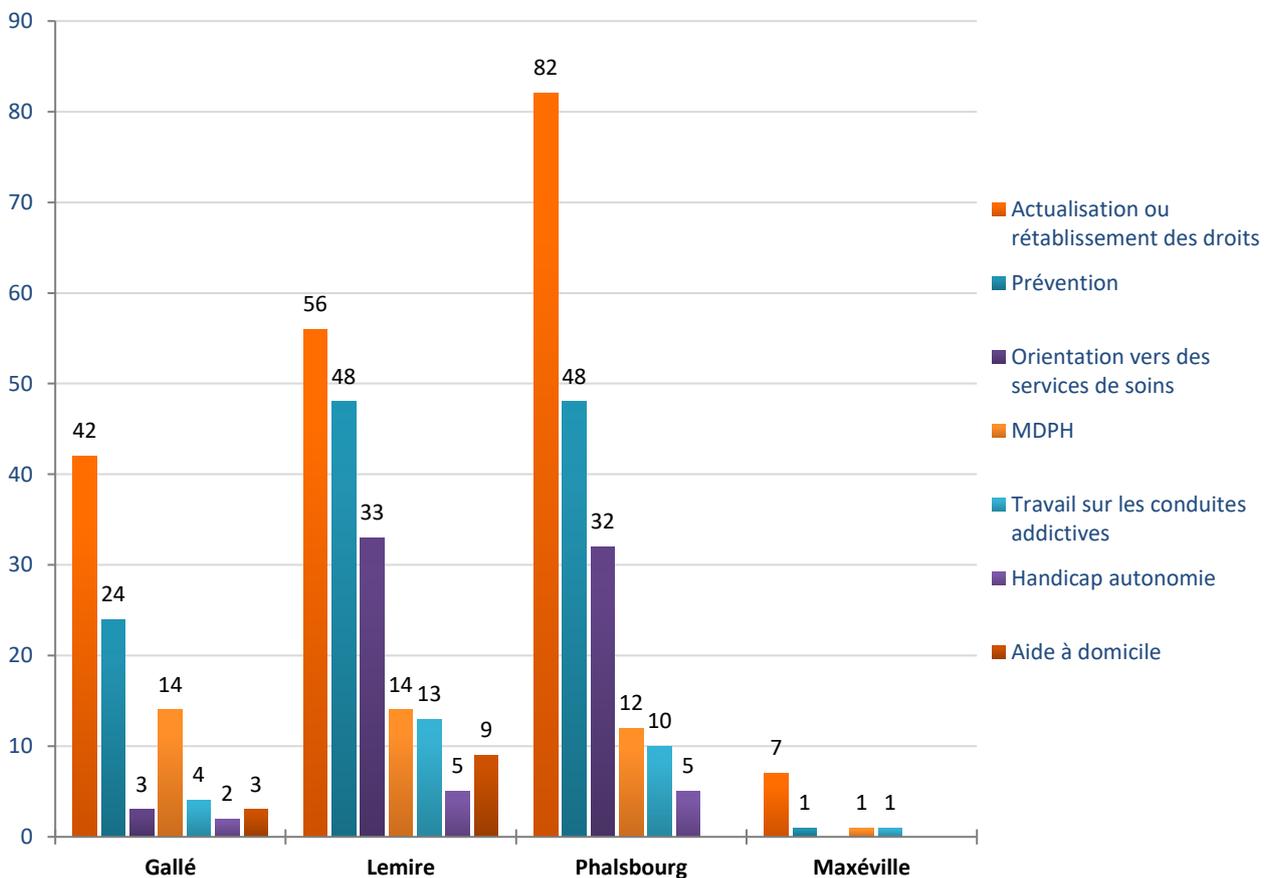
### Actions emploi-formation



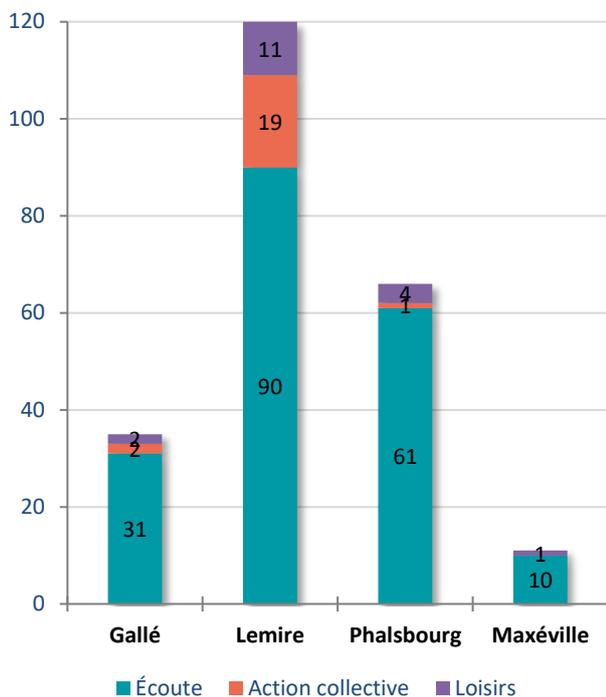
### Actions liées à la famille



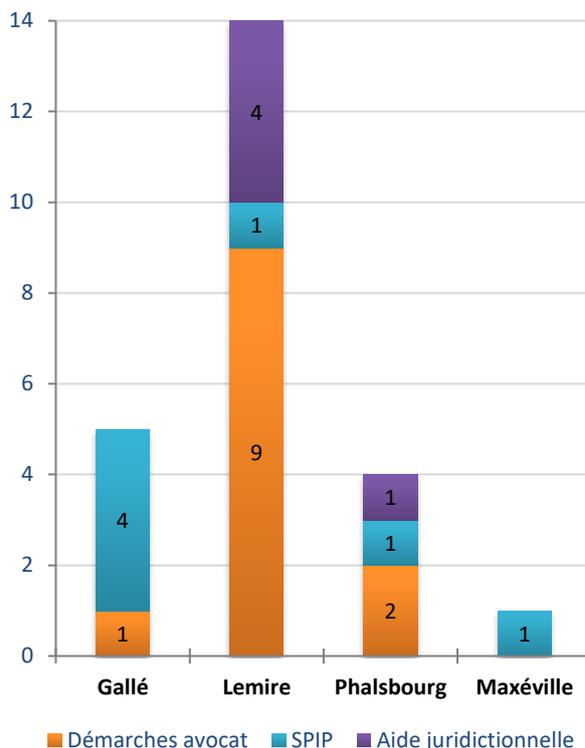
### Répartition des actions liées à la santé



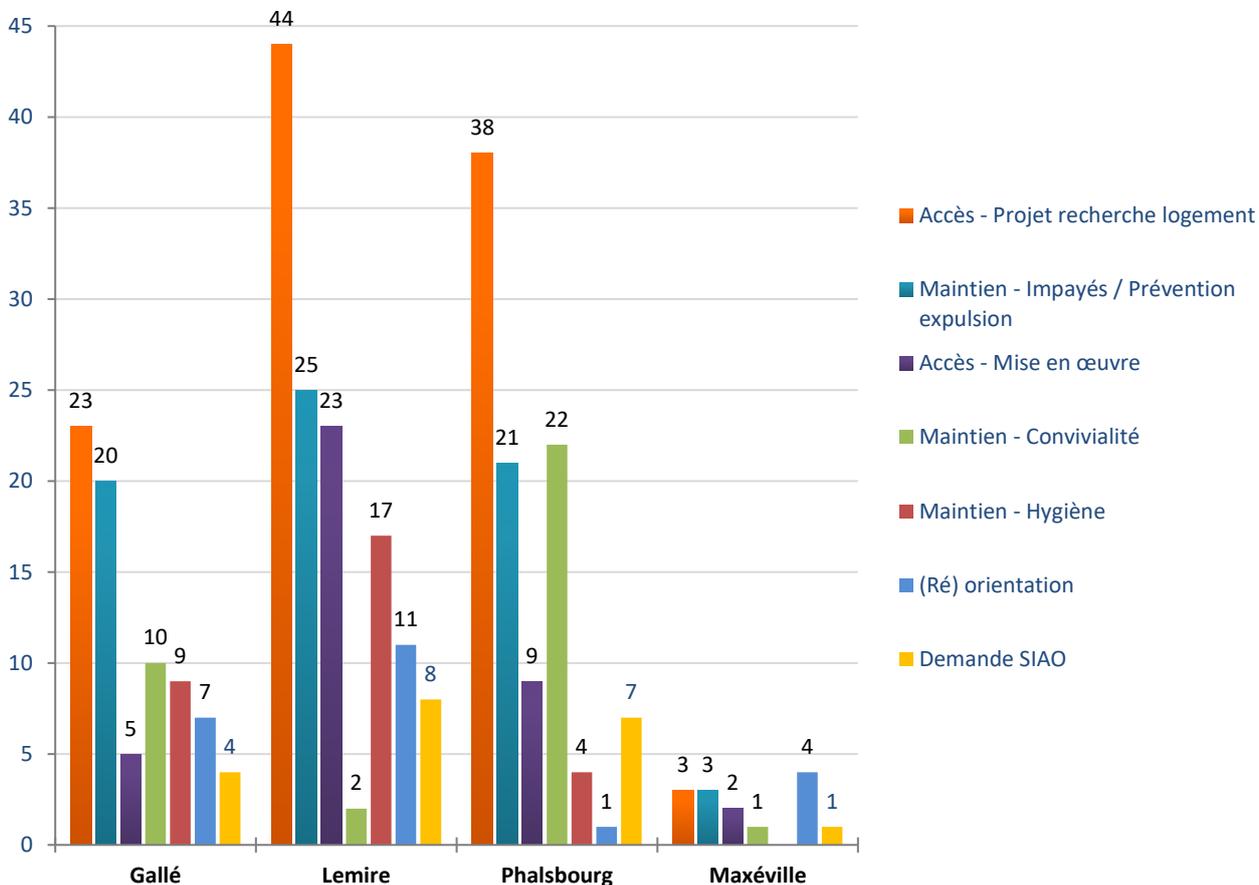
### Actions liées à la vie quotidienne



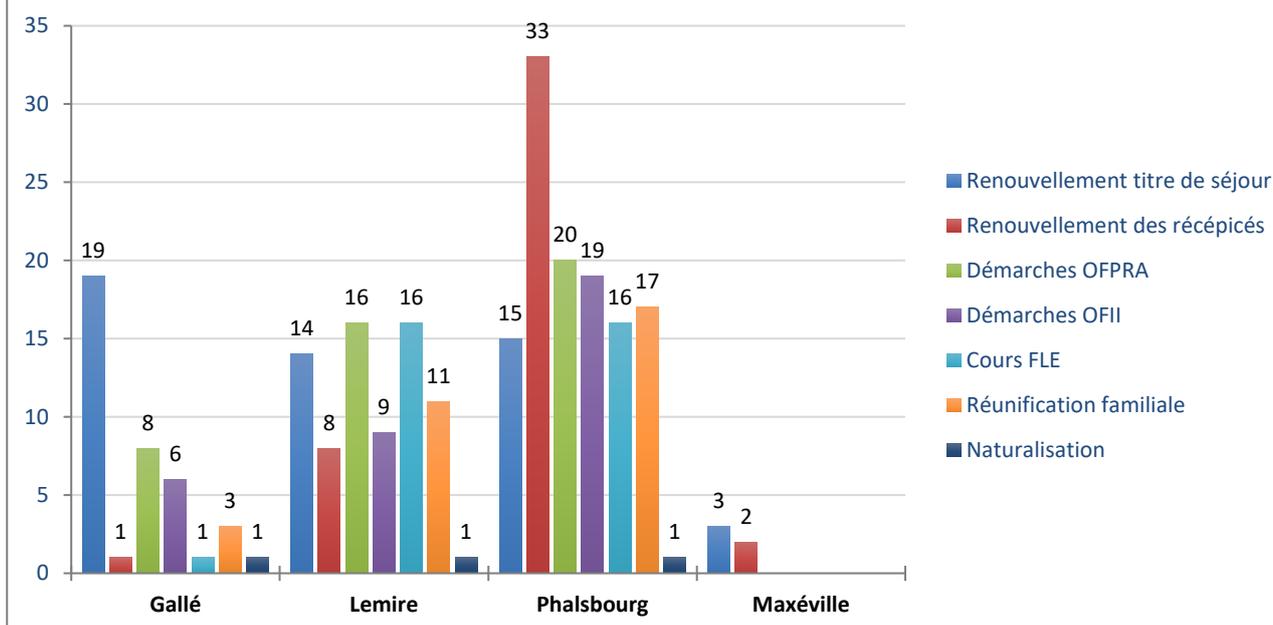
### Actions liées à la justice



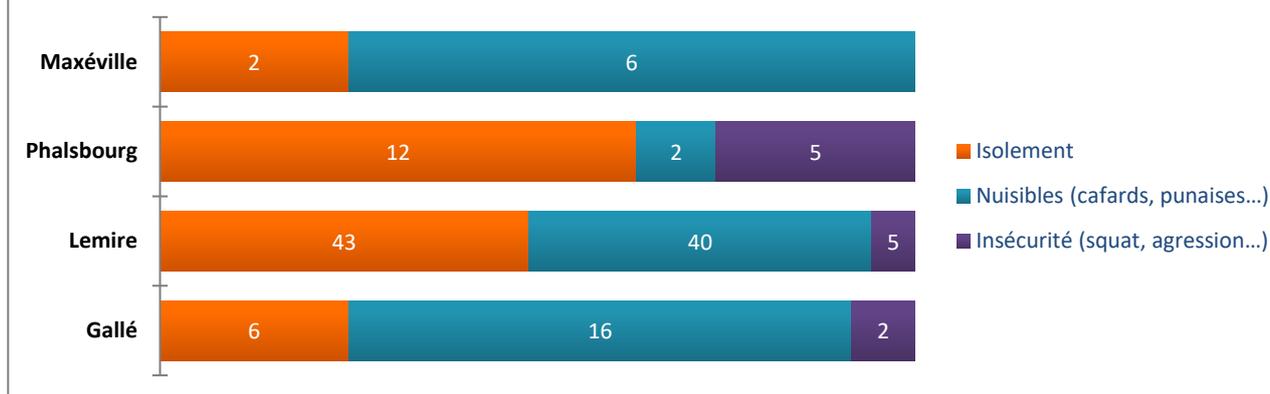
### Répartition des actions liées au logement - hébergement



## Répartition des actions liées aux droits des étrangers



## Répartition des autres problématiques



### Analyse

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

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

- Pour 36 % des suivis (43% en 2022, 44% en 2021, 46% en 2020, 50% en 2019, 52% en 2018), l'intervention est épisodique et peu formalisée.

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. Les modalités d'accompagnement sont principalement le conseil et la médiation avec tiers.

- ▶ À l’opposé, pour 59% des suivis (56% en 2022, 57% en 2021, 54% en 2020, 50% en 2019, 49% en 2018), nous effectuons une prise en charge régulière, parfois intensive et souvent globale dans un cadre beaucoup plus formalisé. Cette évolution, déjà constatée l’année dernière, s’explique par des démarches plus complexes à effectuer et de la dématérialisation des services (Préfecture, CAF, etc.).
- ▶ Nous constatons également la place importante des démarches liées à la famille : réunification et regroupement familiale, protection, médiation familiale. Ces démarches représentent un temps conséquent dans la prise en charge et nécessitent des spécificités techniques dont les travailleurs sociaux ne sont pas toujours dotés. Il s’agit d’un accompagnement particulier, avec une formation nécessaire dans le droit d’asile, qui est en mouvance permanent et souvent complexe.

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 budget, de la santé et du logement.

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

Problématiques rencontrées	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	Total	%
<b>Allophone</b>	19	29	50	5	<b>103</b>	31%
<b>Conduites additives</b>	22	32	19	2	<b>75</b>	23%
<b>Problématiques psychiatriques</b>	7	35	12	2	<b>56</b>	17%
<b>Dégradation générale de l’état de santé</b>	18	17	14	1	<b>50</b>	15%
<b>Illettrisme / Analphabète</b>	14	24	3	4	<b>45</b>	14%
<b>Perte d’autonomie</b>	3	9	-	1	<b>13</b>	4%

**Nous observons que 31% de résidents sont allophones.** 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 (16%) et/ou liées à des conduites additives (22% 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	14
Foyers résidences	8
Parc privé	5
<b>Total</b>	<b>27</b>

**Notre intervention dans le domaine de l'accès à un logement autonome est toujours importante : 27 appartements ont été trouvés en 2023** (29 en 2022, 31 en 2021, 32 en 2020, 31 en 2019, 39 en 2018) dont 14 appartements auprès de bailleurs sociaux et 8 dans le parc privé.

Cet 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, 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 14 relogements sur le parc public en 2023.

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

### 2.3.1 Bilan des interventions individuelles 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
Suivis 2017	89	61	168	-	343
Suivis 2018	80	64	150	-	319
Suivis 2019	78	107	117	25	327
Suivis 2020	82	84	123	20	309
Suivis 2021	76	86	87	33	282
Suivis 2022	88	104	96	34	322
<b>Suivis 2023</b>	<b>76</b>	<b>99</b>	<b>146</b>	<b>11</b>	<b>332</b>
<b>Dont Suivis RSA</b>	<b>38</b>	<b>45</b>	<b>72</b>	<b>3</b>	<b>158</b>
<b>% de suivis RSA</b>	<b>50%</b>	<b>45%</b>	<b>49%</b>	<b>27%</b>	<b>48%</b>

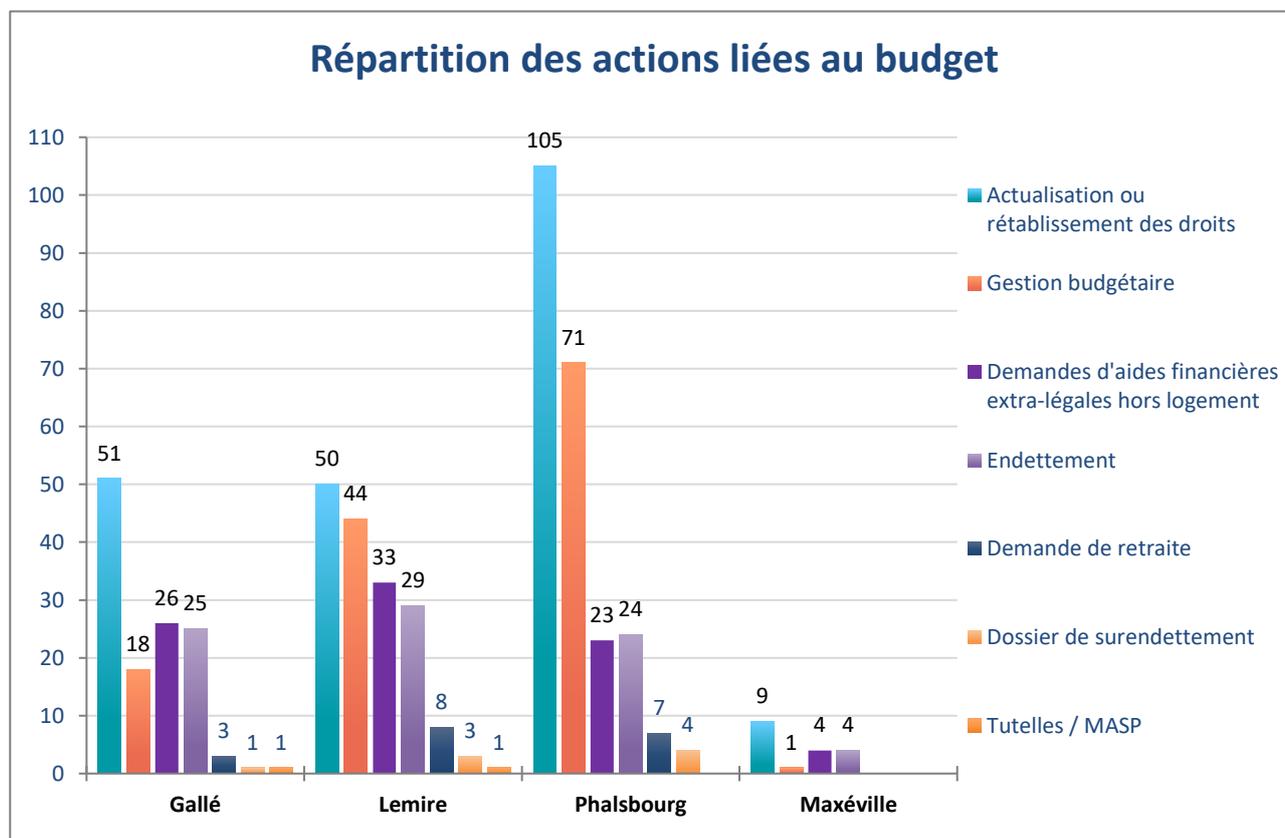
Le nombre de suivis allocataires du RSA (158 suivis) est en légère augmentation par rapport à 2022 (151 suivis).

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

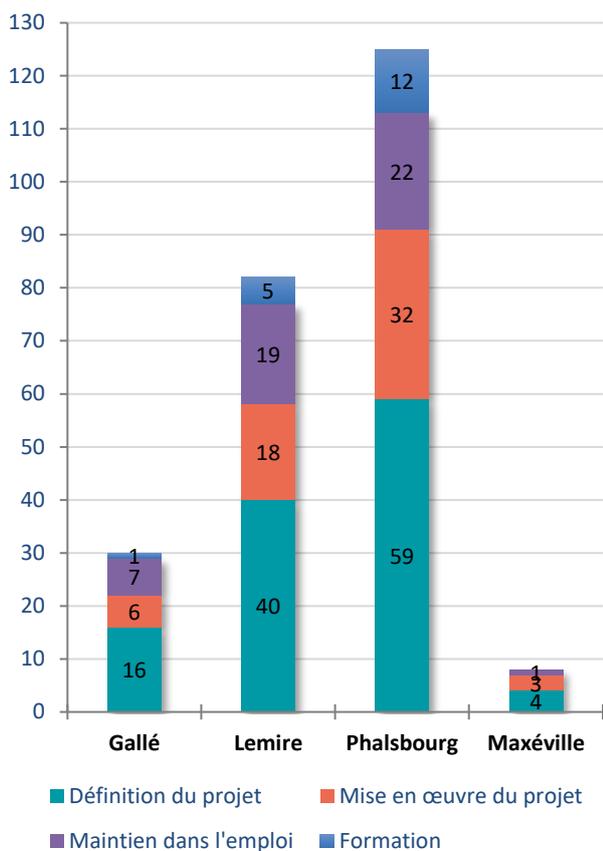
Ce bilan est établi à partir des données des 158 suivis RSA réalisés en 2023.

Objectifs dans le champ de	Nombre suivis concernés	% du total des suivis RSA (158)
<b>Santé</b>	120	76%
<b>Gestion budgétaire</b>	116	73%
<b>Vie quotidienne</b>	95	60%
<b>Logement / Hébergement</b>	85	54%
<b>Emploi / Formation</b>	70	44%
<b>Droit des étrangers</b>	52	33%
<b>Lien familial</b>	22	14%
<b>Justice</b>	7	4%

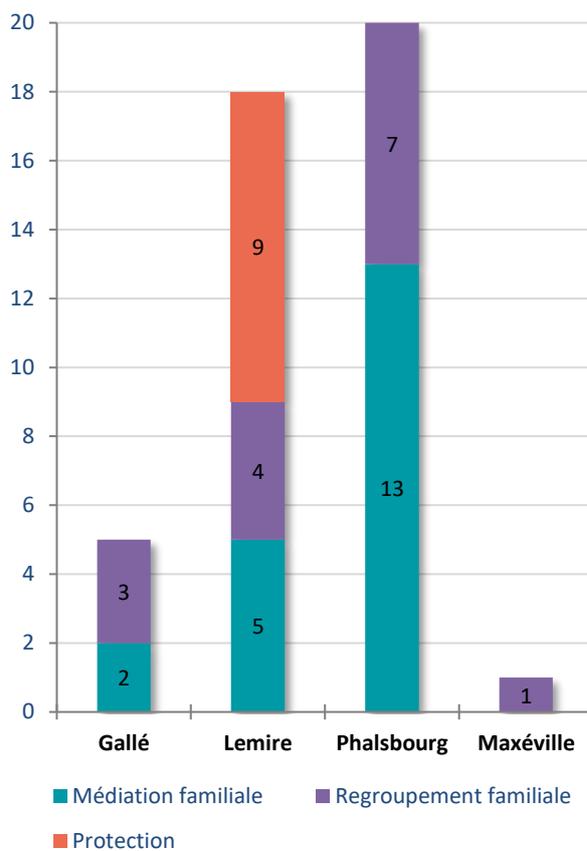
**2.3.2 Nature des interventions individuelles dans le cadre du dispositif RSA**



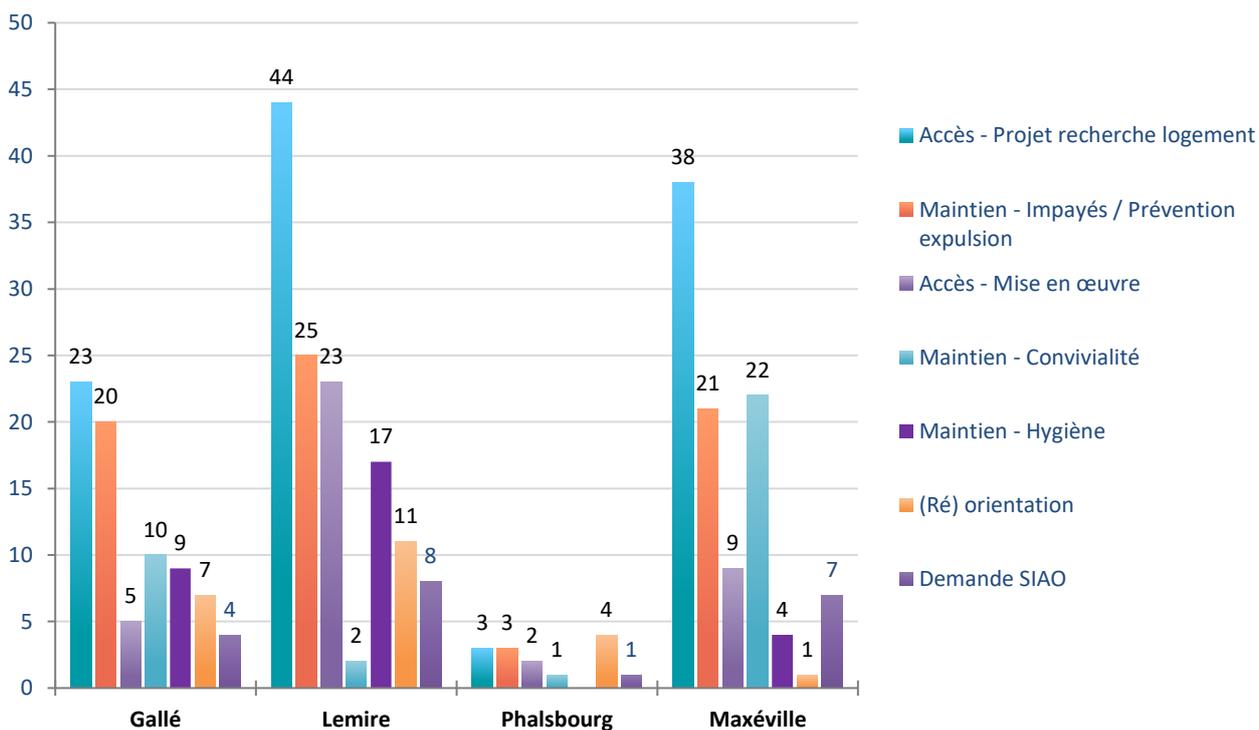
### Actions emploi - formation



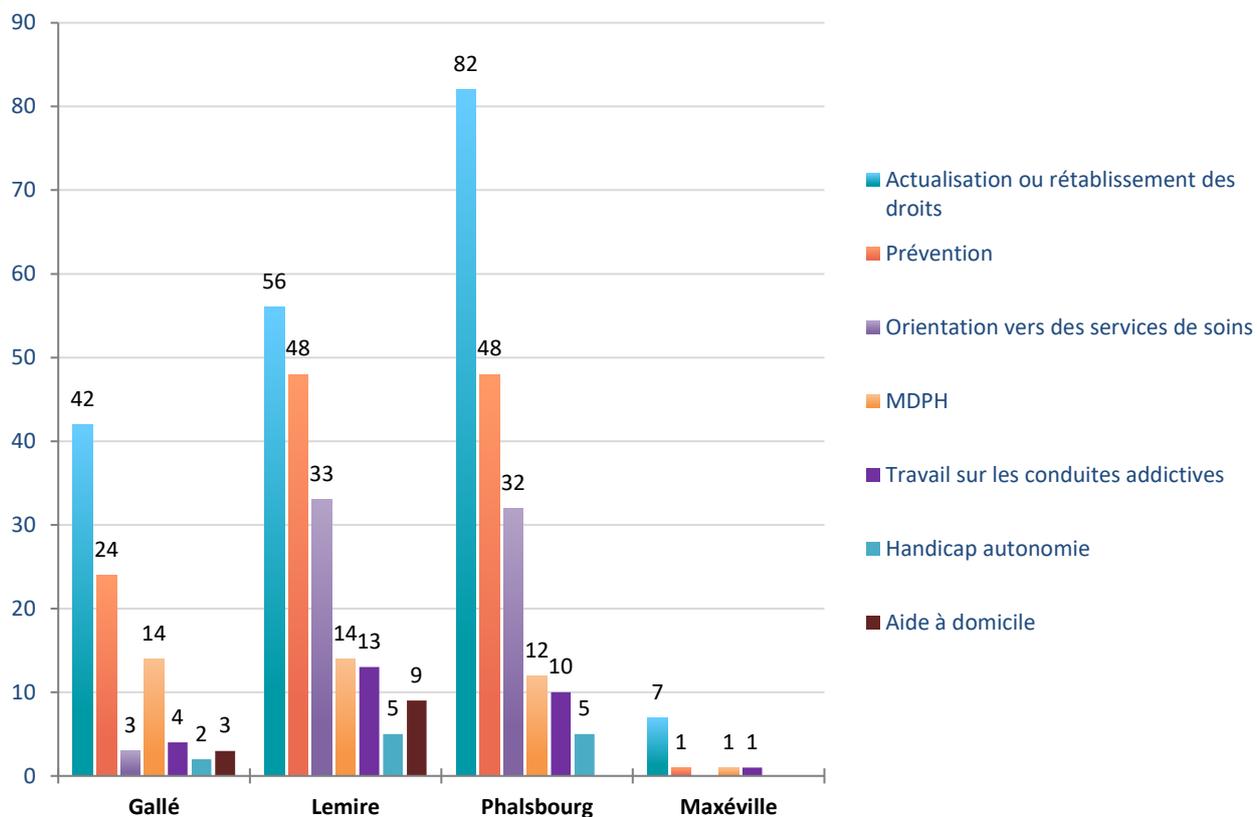
### Actions liées à la famille



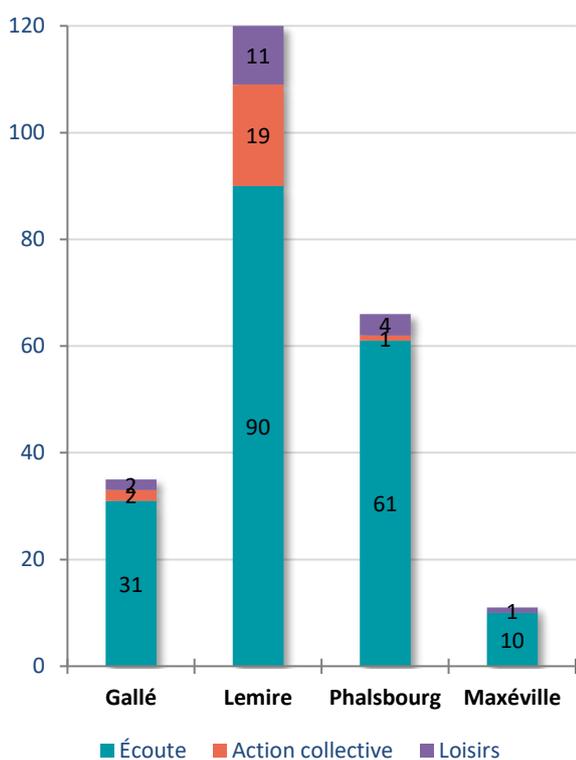
### Répartition des actions liées au logement et à l'hébergement



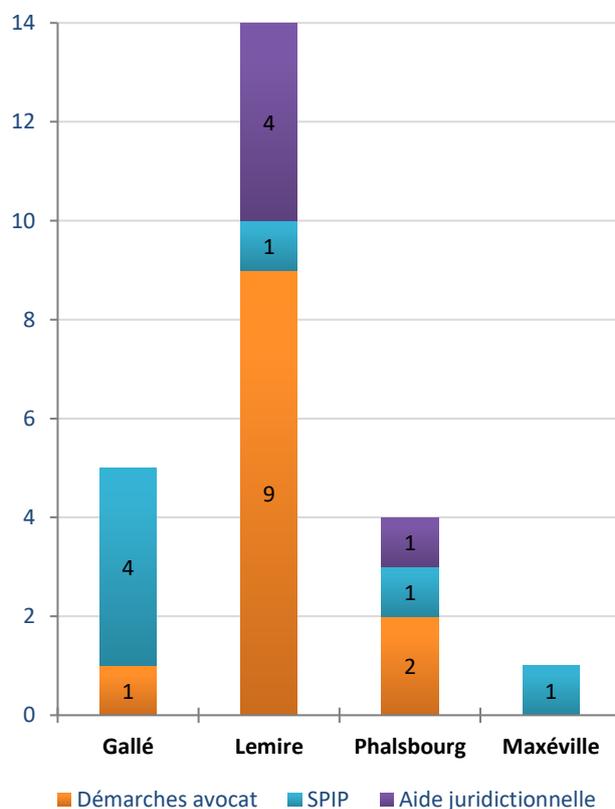
## Répartition des actions liées à la santé



## Actions liées à la vie quotidienne

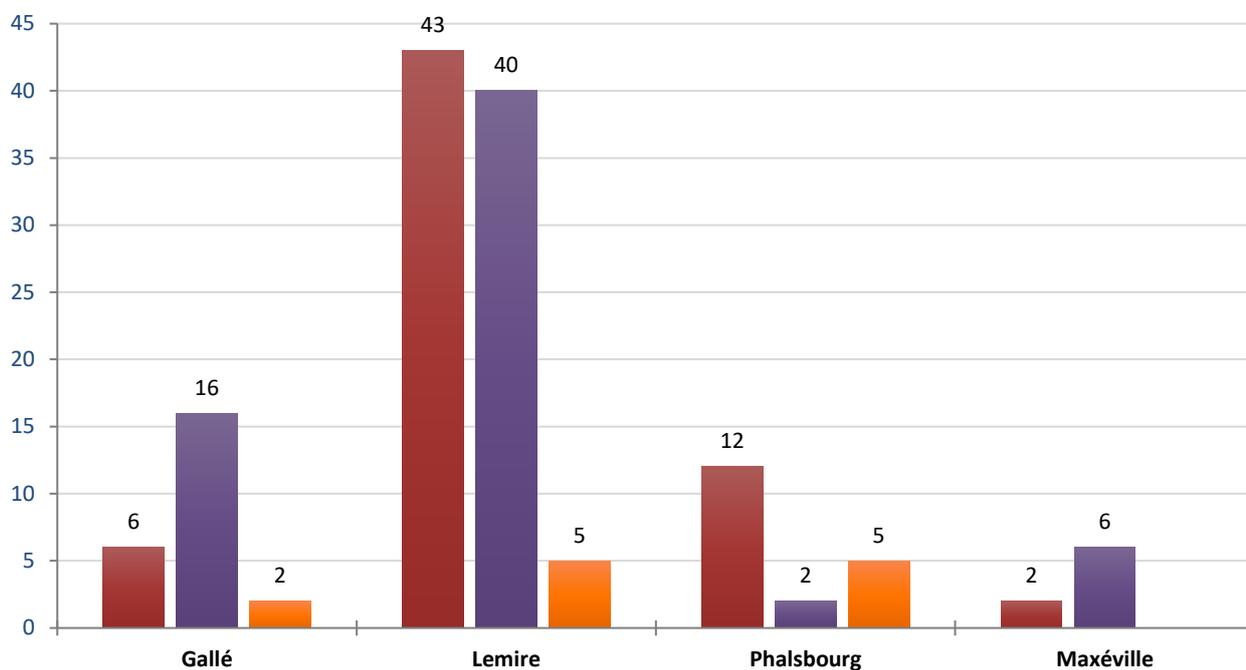


## Actions liées à la justice

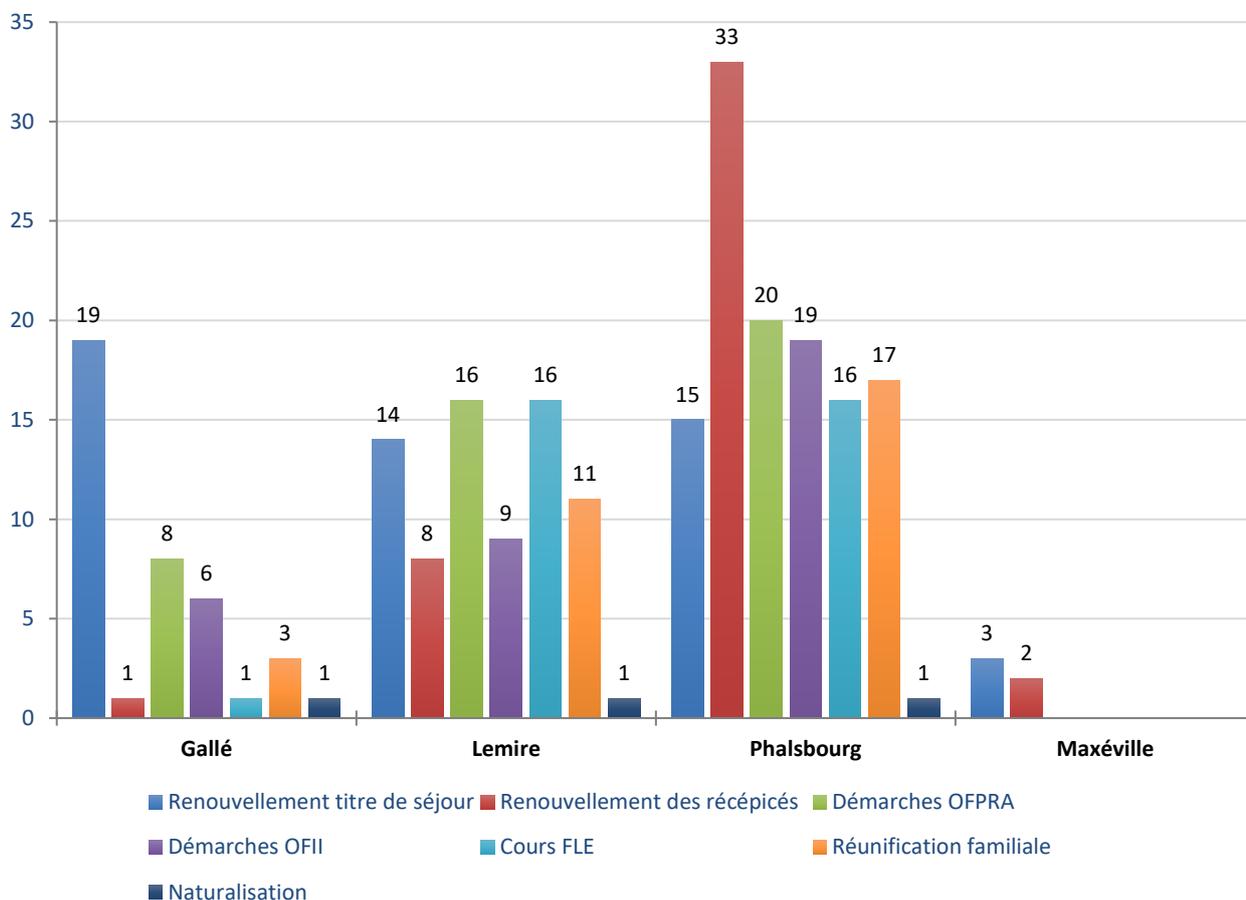


## Répartition des autres problématiques

■ Isolement ■ Nuisibles (cafards, punaises...) ■ Insécurité (squat, agression...)



## Répartition des actions liées aux droits des étrangers



## 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 120 interventions (contre 115 en 2022).**

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, EMIH, etc.

**Notre second domaine d'intervention concerne l'aide budgétaire (116 interventions en 2023, contre 100 en 2022).** 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.

**Le soutien dans la vie quotidienne reste un axe d'accompagnement conséquent (95 interventions en 2023 contre 129 en 2022).**

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 personne ressource 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.

**Les interventions autour de la question du logement et de l'hébergement sont en hausse (85 accompagnements en 2023, contre 79 en 2022).** Elles font référence autant au maintien dans les lieux qu'à l'accès à un logement autonome.

**Les actions dans le domaine de l'emploi et la formation touchent 70 suivis (contre 63 en 2022). Peu aboutissent à un retour à un emploi.** Des liens renforcés avec les missions Accompagnement Socioprofessionnel et Sécurisation de Parcours Réfugiés (ex Service Emploi Formation) et les Chantiers d'Insertion de l'AARS ont été créés en fin d'année 2017 et se poursuivent encore.

**Les démarches dans le domaine des droits des étrangers sont également importantes (52 accompagnements).** Cela concerne les demandes de renouvellements des documents liés au séjour auprès des services de la Préfecture, les réunifications familiales, les cours de FLE... Celles-ci sont chronophages et complexes.

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

Type de frein	Gallé	Lemire	Phalsbourg	Maxéville	Total	%
Allophone	19	29	50	5	103	30%
Conduites additives	22	32	19	2	75	22%
Problématiques psychiatriques	7	35	12	2	56	16%
Dégradation générale de l'état de santé	18	17	14	1	50	15%
Illettrisme / Analphabète	14	24	3	4	45	13%
Perte d'autonomie	3	9	-	1	13	4%

**Le premier frein est la non-maitrise de la langue française (103 bénéficiaires cette année contre 52 en 2022).** Comment trouver un emploi ou une formation lorsque la personne ne parle pas et/ou ne comprend pas la langue ? Les personnes issues de l'asile sont pourtant volontaires pour trouver un emploi, mais se heurte à la barrière de la langue. Les cours obligatoires arrivent parfois tardivement, rendant impossible en amont une insertion professionnelle ou une formation. 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.

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

Les difficultés d'ordre mental et les conduites additives 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) 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.

**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.

**Il est également à noter que régulièrement, les difficultés se cumulent rendant une insertion professionnelle ou un accès à la formation complexe.**

Nous travaillons donc à une levée des freins autant que possible pour tendre à une employabilité de nos publics. Malgré ce contexte, **les sorties du dispositif RSA sont en hausse cette année : 34 résidents soit 22% des suivis RSA** (18% en 2022, 20% en 2021, 29% en 2020, 24% en 2019, 27% en 2018).

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	3	4	5	-	12
Emploi	2	-	6	-	8
Modification des ressources	-	5	2	-	7
Autre (décès, incarcération)	-	2	1	-	3
Orientation Pôle Emploi	-	-	2	-	2
Orientation autre prestataire	1	-	-	-	1
Inconnu	-	1	-	-	1
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>34</b>

Comme l'année passée, les résidents sortent principalement du dispositif parce qu'ils quittent les résidences Adoma. Ce chiffre a diminué cette année (12 bénéficiaires contre 16 en 2022).

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

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 : Famille S.

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

**Ménage S. – Couple avec un enfant  
Accompagné du 01/07/2018 au 31/12/2023**

Madame et Monsieur S. sont d'origine Albanaise, tous deux sont âgés de 40 ans.

Le couple arrive sur le territoire français en novembre 2017 dans le cadre d'une demande d'asile. Il est alors orienté vers un CADA ADOMA où il résidera le temps de la procédure.

Dès l'obtention de leur protection respective, ils sont orientés vers le dispositif de droit commun. Ainsi, le couple intègre un studio au sein de la résidence sociale Émile Gallé en juillet 2018.

Depuis son arrivée sur la résidence, le couple est accompagné par la Mission Sociale AARS ADOMA.

Le couple se trouve en grande difficulté de par la non maîtrise de la langue, la méconnaissance des administrations françaises et la location d'un premier logement autonome, sans le savoir-habiter, les connaissances des dispositifs ou des droits et devoirs d'un locataire.

Ainsi, l'accompagnement a été très soutenu, nécessitant des rencontres une fois par semaine durant une année et demi.

Il était nécessaire de donner des repères à cette famille, de stabiliser la situation administrative, budgétaire, médical et de tenter d'amener une autonomisation vis-à-vis de l'ensemble des démarches à effectuer. Cependant, en raison de la barrière de la langue et du peu de progression, cette autonomie reste relative aujourd'hui encore.

Dans un premier temps, l'accompagnement s'est axé sur :

- Les démarches administratives : changements d'adresse, démarches impôt, OFPRA, OFII, ouverture et maintien des droits CAF, signature contrat CIR,
- L'accompagnement budgétaire : aide à la gestion du budget, ouverture d'un compte courant,
- Les démarches liées à la santé : ouverture, maintien à jour et actualisation des droits santé (CPAM – CMUC). Accès à un médecin généraliste et spécialistes,
- L'insertion professionnelle : inscription Pôle Emploi, actualisation chaque mois, recherche et orientation vers des cours de français,
- Mission de Référent Unique dans le cadre du RSA, avec contractualisation pour chacun d'entre eux, tous les six mois.

À partir de 2020, le ménage entre dans un projet familial : celui de devenir parent. En janvier 2022, un petit garçon naît, puis le couple se marie.

Toujours très démuné et peu autonome, l'accompagnement du ménage est à nouveau très soutenu dans toutes les démarches liées à cette nouvelle configuration familiale :

- CPAM pour les droits de l'enfant, état civil et livret de famille en lien avec l'OFPRA,
- Inscription à la crèche,
- Aide à l'insertion professionnelle pour Monsieur : recherche emploi, positionnement offre, rédaction CV, etc.
- Accompagnement administratif mensuel : aide à l'actualisation CAF et Pôle Emploi.

Projet de sortir de la résidence sociale :

Le couple souhaite rapidement obtenir un logement autonome auprès d'un bailleur public. Une première demande de logement est initiée avant la naissance de l'enfant, puis renouvelée deux fois. À partir de 2022, la situation liée au logement devient complexe. Ils vivent à 3 dans un studio. La demande du couple est également labélisée auprès du SIAO 54 afin que leur situation soit prioritaire.

De façon régulière, les bailleurs sont interpellés pour tenter de trouver une solution de relogement.

Le ménage restera ainsi à la résidence sociale jusqu'en décembre 2023, date à laquelle il obtient un appartement de type 3 par le bailleur BATIGÈRE.

Le logement est adapté à la typologie et au budget du ménage.

Cependant, le couple n'a toujours qu'une autonomie relative et nécessite un accompagnement quotidien durant cette période. Ainsi, le ménage va être accompagné par la mission sociale jusqu'à son emménagement :

- Préavis ADOMA,
- Accompagnement à l'état des lieux,
- Accompagnement à la remise clefs du nouveau logement,
- Aide à l'ouverture du compteur EDF,
- Demande de CAF, CTASF et Emmaüs pour le mobilier manquant.

Également, le travailleur social instruira une demande FSL pour le dépôt de garantie et le cautionnement.

Afin de poursuivre l'accompagnement amorcé pour la mise en logement, une demande d'accompagnement ASLL a également été instruite.

En effet, l'autonomie étant toujours toute relative, l'ASLL devrait permettre une aide à l'installation et à l'intégration dans le nouveau logement, à vérifier le savoir-habiter et que les droits et devoirs d'un locataire soient assimilés.

L'accompagnement de la mission sociale auprès du ménage a pris fin au 31 décembre 2023, date à laquelle le couple s'est installé et où un relai physique a été effectué entre le travailleur social de la mission, le travailleur social de l'accompagnement ASLL et la famille.

Les objectifs de travail ont été fixés lors cet entretien tripartite.

### **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.
- Le déménagement a permis à l'équipe de trouver une nouvelle organisation de travail, de prendre du recul et du temps avec les personnes sans être interrompue de manière impromptue.
- 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.
- Des besoins spécifiques en termes de prise en charge psychologique 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 spécifiques (demande de réunification ou regroupement familiaux de plus en plus importants, renouvellement de titre de séjour, etc.). Des formations seront proposées en 2024 aux équipes, notamment autour des droits des étrangers.
- Les conséquences de la dématérialisation sont lourdes et chronophages. Nous recherchons des solutions pour soulager les professionnels.

**En 2024, nous travaillerons sur l'amélioration continue du service :**

- Poursuite de la réorganisation : travail autour des missions et de la transversalité.
- En lien avec ADOMA, travailler sur le savoir habiter sur la résidence Lemire.
- Réflexion d'un poste de conseiller numérique dédié au pôle.
- Rencontre avec la Métropole pour échanger sur les nouveaux publics issus de l'asile et des pistes à envisager pour soutenir les travailleurs sociaux.
- Participation d'une salariée au groupe santé, porté par le STI.
- Mise en place de synthèse, de groupes de réflexion, d'analyse de pratiques et de formations en lien avec les difficultés repérées.
- Départ d'une salariée de la mission sociale pour un autre poste en interne à l'association. Nous accueillerons donc une nouvelle salariée dès le mois de janvier. Après avoir connu une période de stabilité durant plusieurs années, l'équipe va devoir se construire dans un nouvel environnement.