

RAPPORT D'ACTIVITES 2024 ACTION LOGEMENT

ACTION LOGEMENT : ANALYSE QUANTITATIVE ET QUALITATIVE

ACTION-LOGEMENT C'EST QUOI ?

C'est une mission dévolue à l'Udaf depuis l'été 2019 en déclinaison de la convention cadre nationale UNAF – Action-logement. L'Udaf avait ainsi élargi son offre auprès du public salarié en proie à des difficultés temporaires.

2024 fut une année ponctuée de difficultés RH sur les postes de travailleurs sociaux (temps partiel thérapeutique, 1 retour et un départ en congés maternité, l'absence d'un poste de chef de service). Nous avons priorisé les suivis en cours et avons dû stopper l'entrée des nouveaux dossiers.

L'arrivée fin 2024 d'un nouveau professionnel et l'appui des professionnelles en poste ont permis de relancer le dispositif.

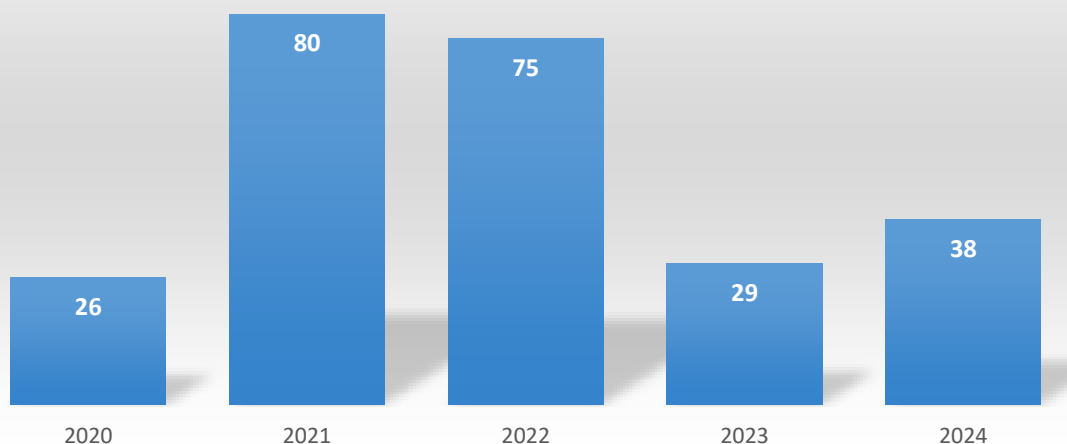
Etoffer l'équipe, la stabiliser, injecter de la transversalité et retrouver le niveau d'activité ont été nos objectifs.

QUI SONT LES NOUVEAUX SALARIES ACCOMPAGNES EN 2024 ?

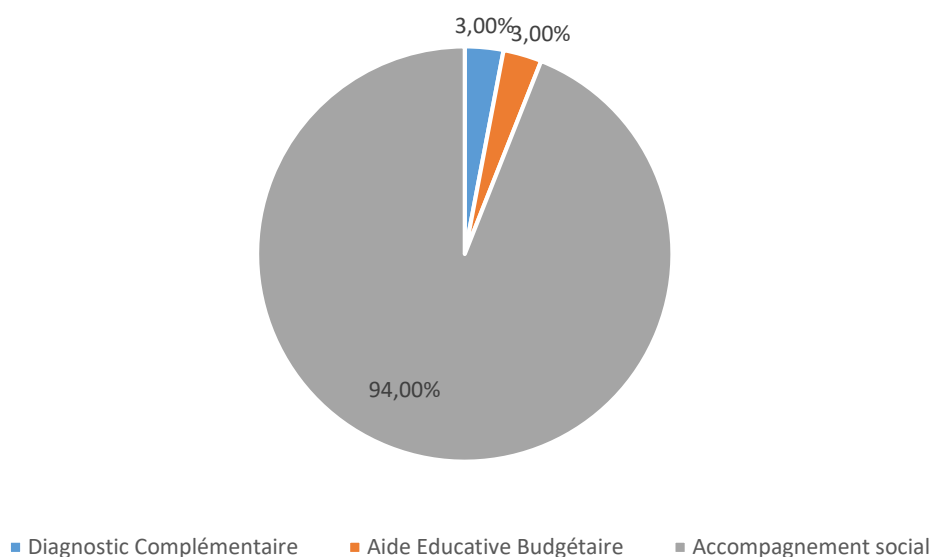
VOLUME D'ACCOMPAGNEMENT EN 2024

- **38 nouveaux** dossiers entre le 01.01.2024 et le 31.12.2024 soit une hausse d'activité de 38 % par rapport à 2023. Ce chiffre est toutefois en deçà de l'activité en 2022, année de référence.

Nombre de dossiers entrants entre 2020 et 2024



Typologie des nouveaux accompagnements 2024



- **La majorité** des ordres de mandatement s'exerce sur **6 mois** (56 %)
- **Le nombre de nouveaux dossiers entrants varie entre 1 à 7 dossiers nouveaux par mois avec un pic de 7 dossiers en juillet**
Nous avons entré 38 nouveaux dossiers et en avons sortis 31. Cela s'explique par les difficultés RH rencontrées.
- **Dossiers en file active pour l'ensemble de l'équipe : entre 5 dossiers (en janvier et mai) à 12 dossiers en file active (septembre et octobre)., dont la majorité constituée de dossiers complexes avec plusieurs problématiques.**

- Les dossiers sont pour une écrasante majorité des dossiers d'ASLL révélant des situations complexes et des problématiques variées.

RETROSPECTIVE 2024

	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.
Nombre entrées AEB	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre d'entrée ASLL	2	4	1	1	2	3	7	3	2	2	1	5
Nombre d'entrée de diag compl	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Sous total	2	5	1	2	2	3	7	3	2	2	1	5
Moyenne : 3 entrées / mois												
Nombre de sortie AEB	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de sortie ASLL	3	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	6
Nombre de sortie Diag compl	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Sous total	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	6
Moyenne : 2,5 sorties /mois												
Nombre de dossiers en file active AEB	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Nombre de dossiers en file active ASLL	2	5	4	3	3	4	8	9	10	10	9	8
Nombre de dossiers en file active Diag compl	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Sous total	5	7	6	6	5	6	10	11	12	12	11	10
Moyenne : 8,5 dossiers en file active au total												
Evènements particuliers									1 départ en congés maternité	Arrivée d'un nouveau professionnel		
	1 intervenante en mi-temps thérapeutique											

Sur les 38 dossiers entrants en 2024 :

- 2 dossiers (soit 5% du volume) sont issus d'un renouvellement d'un ordre de mandatement, les autres sont tous des nouveaux dossiers Cela a un impact direct sur la charge de travail (temps pour entrer en relation, temps de l'évaluation, temps de l'action pour répondre à ces dossiers urgents)
- 2 dossiers (soit 5% du volume) ont été ouverts puis ont fait l'objet d'un abandon par les personnes accompagnées.
- 10.34 % des dossiers suivis en 2024 ont fait l'objet d'un dossier de surendettement. Il en ressort que le cœur de notre action est bien plus large sur le surendettement et qu'il nécessite un accompagnement global. Le dossier de surendettement est un levier peu utilisé car peu utile dans les dossiers confiés.

LES CARACTERISTIQUES DU PUBLIC

- La majorité du public a entre 36 et 45 ans (34%) suivi des 51-60 ans (31%) puis des 46-50 ans (16%). Cela semble correspondre au cœur de cible.

Tranches d'âge	% 2022	% 2023	% 2024
18 ans et 25 ans	19 %	10 %	3 %
26-35 ans	24 %	7 %	13 %
36-45 ans	20 %	45 %	34 %
46-50 ans	11 %	17 %	16 %
51-60 ans	27 %	14 %	31 %
Entre + 60 ans	0 %	7 %	3 %

- **Répartition hommes / femmes : 58 % d'hommes v/ 42% de femmes** soit une augmentation de 35% des femmes accompagnés
- **Situation familiale :**
 - 29 % des personnes vivent en couple (contre 17 % en couple en 2023).
 - **71 % des personnes accompagnées vivent seules en 2024 dont**
 - 37 % sont séparés ou divorcées
 - 32 % sont célibataires
 - 2 % sont veufs

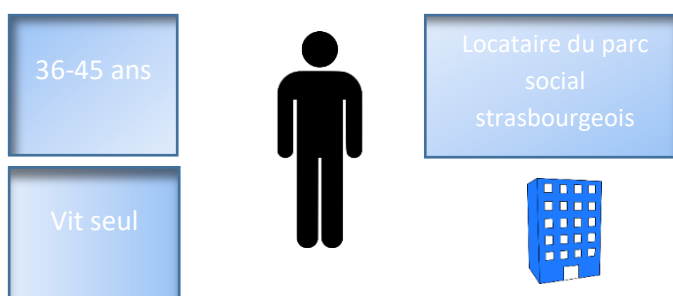
Situation familiale	Nombre de personnes	% 2023	% 2024
Célibataires	12	45	32 %
Séparés	7	47	18,5 %
Divorcés	7	21	18,5 %
En couple	11	17	29 %
Veufs/ves	1	3	2 %

L'accompagnement des personnes séparées ou divorcées nécessite une compréhension claire de la situation. Pour ce faire, les intervenantes prennent connaissance du jugement du JAF.

L'ouverture des droits de pension, le droit de garde, le montant de pension alimentaire versées ou à percevoir, l'organisation des droits de visite sont autant d'éléments qui conditionnent l'ouverture ou le maintien des droits et qui peuvent impacter le budget. Lorsque le jugement n'a pas encore été rendu, il est parfois nécessaire de l'attendre pour pouvoir continuer à travailler de façon efficace.

- **Lieu de résidence :**
81,57% du public réside sur Strasbourg ou l'Eurométropole.
- **Situation locative :**
60% des personnes sont locataires dont 42 % dans le parc social. 8% (des personnes sont hébergées (donc à titre précaire), d'autres sont sans logement (29 %).

LA PERSONNE TYPE ACCOMPAGNEE



MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

- En moyenne : chaque personne se voit proposer **1 à 2 rendez-vous par mois hors contact téléphonique et courriels**. La fréquence des rendez-vous est intensifiée dans les situations de mises à l'abri.
- Dans la plupart **des cas, les RV sont menés à l'Udaf**. Les visites à domicile ne sont pas appropriées car il s'agit d'un public autonome et en situation d'emploi. Cela permet aussi de rencontrer le public qui est sans hébergement et de bénéficier sur place de tout le matériel nécessaire (photocopieuse, ordinateur, imprimantes, accès à internet et aux logiciels etc. **Les visites à domicile ou à l'extérieur sont organisées pour répondre à des besoins précis : difficultés de mobilité ou de déplacement.**

LES PROBLEMATIQUES RENCONTREES ET LES AXES D'ACCOMPAGNEMENT

1 - Problématiques :

- La mauvaise gestion budgétaire
- L'instabilité professionnelle/ précarité de l'emploi ex : intérim
- La difficulté à se maintenir ou à accéder à un logement
- Les longues maladies, accidents du travail
- Les séparations, divorces
- **Les violences sexuelles intra ou extra conjugales. Cette problématique a été particulièrement présente en 2024**
- Le regroupement familial (venue d'enfants)
- La venue de personnes étrangères et à la problématique d'exil
- Les difficultés liées aux titres de séjour et aux droits des étrangers en France
- Les difficultés d'expression et de compréhension de la langue française, ses institutions et droits
- La méconnaissance de la législation française et des codes
- La souscription de crédits, d'assurances ou LOA en inadéquation avec le budget

2 - Les axes d'accompagnement mis en œuvre sont :

- La recherche de logement
- La constitution de dossiers de demandes de secours alimentaires ou financières (prévoyance, CCAS, associations caritatives, FASTT, MSA).
- La vérification des droits sociaux, aide à l'ouverture des droits.
Ex : CAF, Impôts, CPAM, droits sociaux (pour chaque dossier ouvert)
- La demande de remise gracieuse totale ou partielle aux impôts, à la CAF etc.
- Le travail budgétaire (sensibilisation, rectifications, info consommateurs, mensualisation des charges) : a concerné chaque dossier ouvert L'accompagnement dans la réalisation de démarches administratives (orientation, liste des démarches de désolidarisation, dossier d'activation des assurances emprunteurs, produits actions logement) : pour la moitié des dossiers ouverts
- La médiation locative, relation bancaire
- Intervention auprès des bailleurs, énergie, banque
- Négociation d'apurement auprès de la trésorerie pour des amendes
- Proposition de rachat de crédit
- Intervention dans le cadre de la LOA
- Demande d'aide à action-logement : exemples : aide au mobilier, aide mon job mon logement, aides au loyer, ACD, nuitées hôtel
- La constitution de dossiers de surendettement

FOCUS SUR LE VOLET LOGEMENT

- **L'accompagnement englobe l'aspect administratif et budgétaire. Il nécessite de répondre à l'urgence et peut s'étendre jusqu'à l'accompagnement dans le logement.**

Les solutions et pistes suivies par les travailleurs sociaux pour répondre à la mise à l'abri :

- **Dans l'urgence et à court terme**
- Dossier SIAO, alerte et lien fait avec le SIAO
- Appels au 115
- Liens avec les hôtels, Camping, Foyer Jeunes Travailleurs
- Liens avec le FASTT
- Liens avec action-logement
- Appels de structures d'hébergement en direct : Home Protestant,
- Agence Immobilière - Visites d'appartements avec la personne
- Constitutions de dossiers DAHO
- **A moyen terme :**
- Demande de logement social : ouverture ou mise à jour
- Dossier AL'in
- Dossier In'li
- Contact bailleurs / Adoma pour recherches de logement ou démarches
- Appui au logement par un Accord Collectif Départemental
- Lien avec les CMS / UTAMS de secteurs pour connaître les aides à l'hébergement d'urgence
- Aide administrative à l'entrée et en sortie de logement

Les freins dans la recherche de solutions d'hébergement :

- **L'urgence de la situation de départ.**
- **Les dossiers dans lesquels les personnes ne sont pas à jour au regard de leur situations administrative** (exemple : manque d'avis d'imposition, manque de contrat de travail, de fiches de paie, de garant etc.). L'absence de situation administrative à jour empêche de travailler l'hébergement même d'urgence hormis le 115 ou le SIAO. Ces freins ne sont pas toujours compris et acceptés par les personnes accompagnées. Notre intervention est alors bloquée et les personnes sont parfois amenées à accepter des logements en inadéquation avec leur situation budgétaire, seulement parce que c'est la seule et la plus rapide des solutions qu'elles sont trouvées à l'instant « t ».
- **L'absence de solution proposée par le 115 et les modalités même de son organisation.**
Le 115 nécessite d'être composé tous les jours et ne permet pas d'anticiper ou d'accorder un temps de répit aux personnes.
- **La limitation de l'enveloppe budgétaire dédiée à la prise en charge financière d'un l'hôtel par AL.** L'enveloppe budgétaire est limitée par dossier. Ainsi, lorsque l'enveloppe a été épuisée et qu'aucune autre solution n'a pu être dégagée, une personne a connu des ruptures de parcours et a dû dormir chez un tiers ou dehors. Par ailleurs, nous relevons en 2024 que les aides financières sont octroyées avant même qu'un accompagnement ait démarré ou qu'il ait pu commencer à porter ses fruits. De fait, nous constatons de façon récurrente que les personnes accompagnées qui ont bénéficié de ces aides se sont très vite démobilisées. Ce constat a été partagé avec action-logement dans le bilan national ainsi qu'à l'échelon local.
- **Les refus des personnes d'accéder à l'hébergement d'urgence proposé pour des motifs variés :** refus du principe d'un hébergement collectif, refus en raison du secteur géographique non désiré, refus d'un logement considéré comme trop petit. Au regard de l'urgence, nous relevons que certaines personnes ont préféré être sans solution d'hébergement que d'accéder à ces propositions. Or, les refus d'hébergement constituent, dans les faits, un précédent pour le SIAO qui ne considère alors plus ces dossiers comme prioritaires.

Les leviers dans la recherche de solutions d'hébergement :

- **La mobilisation des bénéficiaires eux-mêmes** qui, pour certains, se sont fortement mobilisés de façon efficace.

LES FAITS MARQUANTS EN 2024

- **Un renforcement de l'équipe qui s'est étoffée.**
 - Au 31/12/2024 : 4 travailleurs sociaux (pour 3,3 ETPT) prenaient en charge les dossiers AL dont 1,1 ETPT dédiés au dispositif AL.
 - Il s'agit d'une taille critique minimum de l'équipe afin de garantir une continuité de l'activité, une répartition plus homogène du travail et de permettre une plus grande souplesse organisationnelle (répartition des secteurs géographiques, prise des congés).
- **Le secrétariat a également été augmenté d'un ETP :**
 - 4 ETP au total pour l'ensemble des mesures prises en charge) ce qui permet de répondre aux enjeux de continuité et de qualité de service.
 - Nous avons également engagé un travail de mise à jour sur « l'articulation entre la secrétaire et l'intervenant social » (Qui fait quoi ?).

- **La simplification des démarches avec Action logement :**
 - Convention triennale
 - Le bilan intermédiaire est supprimé. Il est remplacé par un échange à mi-mandat qui peut prendre la forme d'un mail ou un appel téléphonique
- **Le déploiement d'un nouveau logiciel dès l'été 2024 *Budg and co*** qui tient compte des spécificités des dossiers AL.
 - Ce nouveau logiciel nécessite encore un travail d'appropriation de l'outil et de co-construction en équipe : nous avons déjà eu plusieurs temps d'échanges et de travail afin de personnaliser l'outil à notre pratique au sein de l'UDAF 67.
 - Nous nous appuyons sur notre utilisation pour proposer les améliorations nécessaires à l'UNAF et à l'éditeur.

LES REALISATIONS DE L'EQUIPE ET/ OU DES PROFESSIONNELS

- Le partenariat : UTAMS Nord, UTAMS Ouest, ES, Réunion trimestrielle avec la CAF, renforcement du partenariat avec ES, la CPAM, la CARSAT
- L'intégration et la montée en compétence de deux nouveaux collègues. L'investissement des professionnelles dans l'accompagnement de leurs nouveaux collègues
- En plus des réunions d'équipe, ont été mis en place dès septembre des temps de travail hebdomadaires entre les intervenants sociaux. Les objectifs sont de faciliter le partage d'expériences, soutenir la communication et l'échange et continuer à déployer le dispositif AL et ses outils

LES FREINS ET LES DIFFICULTES RENCONTREES EN 2024

- **Les dossiers dans lesquels la situation logement est problématique (expulsion, mise à l'abri à l'hôtel).**
- Difficultés RH : l'organisation du travail et la gestion de la communication dans l'équipe qui comporte trois temps partiels), une démission d'une collègue.
- L'échec des deux sessions d'actions collectives organisées et proposées à l'espace des associations à Haguenau et qui visaient un public senior et en particulier retraité.

NOS POINTS D'APPUI

- **Des accompagnements individualisés et adaptés aux besoins et problématiques performants**
- **Une reconnaissance de notre travail par les partenaires et les personnes accompagnées**
- **Des formations au soutien des pratiques professionnelles :**
 - Formation à l'utilisation du nouveau logiciel métier
 - Les webinaires de la Banque de France
 - Formation sur le SI SIAO
 - Session de formation / d'information faite par la CAF

OBJECTIFS 2025- 2026	
En interne	- Retrouver un niveau d'activité quantitatif comparable à 2022 - Soutenir la formation continue des intervenants sociaux à partir des besoins repérés et en lien avec le service RH - Stabiliser l'équipe - Soutenir le travail en équipe et renforcer l'esprit d'équipe - Soutenir les pratiques professionnelles au soutien du développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées - Mise en place d'un Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles pour l'équipe
En lien avec action-logement	- Poursuivre les points réguliers avec AL - Entre responsables - Entre les équipes de travailleurs sociaux - En lien avec la comptabilité, réduire les erreurs dans la facturation
En externe avec les partenaires	- Poursuivre le travail partenarial avec les principaux partenaires : secteur, CAF, CPAM, CARSAT, CMS, associations caritatives etc. - Poursuivre le travail de partenariat et de conventionnement avec ES, principal fournisseur d'énergie - Réfléchir aux moyens à déployer pour faciliter l'accès au logement social pour des situations urgentes et particulières . L'équipe souhaiterait créer des liens avec les bailleurs via les associations familiales par exemple, déployer des moyens avec AL. Ce point pourrait servir de réflexion dans le cadre d'un travail sur le projet associatif et le projet de services
Axe qualité Logiciel métier	- Poursuivre le déploiement des prochaines améliorations du logiciel métier « Budg & Co ».