

## Accompagnement global

### 1. EDITORIAL

Depuis 2015, dans le cadre d'un cofinancement par la Collectivité Européenne d'Alsace (CeA) et le Fonds Social Européen (FSE), L'ARSEA est présente dans l'accompagnement des bénéficiaires du RSA du département du Bas-Rhin dans le cadre de plusieurs dispositifs dont l'accompagnement global. Ce dernier est destiné à lever les freins sociaux qui entravent la recherche d'emploi des demandeurs d'emploi bénéficiaires ou non du RSA, accompagnés par France Travail. L'action est réalisée directement dans les agences France Travail (Meinau, Danube, Seyboth, Pont Matthis, Hautepierre, Schiltigheim, Lingolsheim, Haguenau) ou dans les UTAMS de territoire (Sélestat, Molsheim).

### 2. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

#### 2.1 Le rôle du travailleur social au sein de l'Accompagnement Global

Le rôle du travailleur social est de lever les freins périphériques à l'emploi des demandeurs d'emploi bénéficiaires du RSA ou non. Pour cela, il abordera tout au long de l'accompagnement :

- ✚ La question de la santé,
- ✚ La gestion d'un budget mensuel,
- ✚ La difficulté de trouver un logement, et/ou de s'y maintenir
- ✚ La problématique de mode de garde pour les enfants,
- ✚ La mobilité,
- ✚ L'aide aux démarches administratives et juridiques....
- ✚ Les questions d'isolement, de solitude

Durant l'accompagnement, des échanges réguliers sont réalisés avec la personne accompagnée, au bureau ou par téléphone. La fréquence des entretiens varie en fonction de la situation et de la sollicitation des personnes. Les entretiens sont plus fréquents également à l'entrée du dispositif car elles ont souvent besoin de plus de temps d'accompagnement. Une fois les démarches administratives engagées les RDV sont plus espacés.

Si toutes les personnes intégrées expriment certaines difficultés sociales, toutes ne nécessitent pas un accompagnement conséquent. Néanmoins, tant qu'elles sont intégrées dans le dispositif, elles peuvent solliciter le travailleur social de l'ARSEA pour toutes démarches sociales.

## 2.2 Les bénéficiaires accompagnés

### 2.2.1 Nombre de personnes accompagnées

En 2021	En 2022	En 2023
1092	977	1261

#### 2.2.2 Détail par agence :

L'équipe de l'accompagnement global se compose de 7 salariés représentant 6 équivalents temps plein, dont la répartition par agence est la suivante :

Pôle Emploi Meinau: 1 ETP

Pôle Emploi Hautepierre: 1 ETP

Pôle Emploi Lingolsheim : 0.8 ETP

Pôle Emploi Schiltigheim : 0.4 ETP

Pôle Emploi Pont Matthis : 0.25 ETP

Pôle Emploi Danube : 0.3 ETP

Pôle Emploi Seyboth : 0.25 ETP

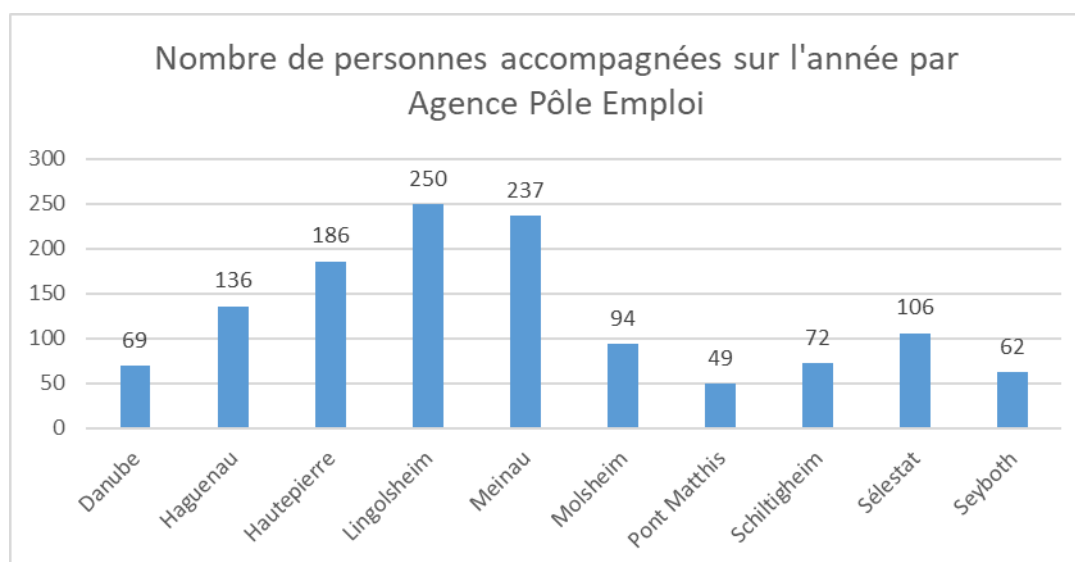
Pôle Emploi Sélestat: 0.5 ETP

Pôle Emploi Molsheim : 0.5 ETP

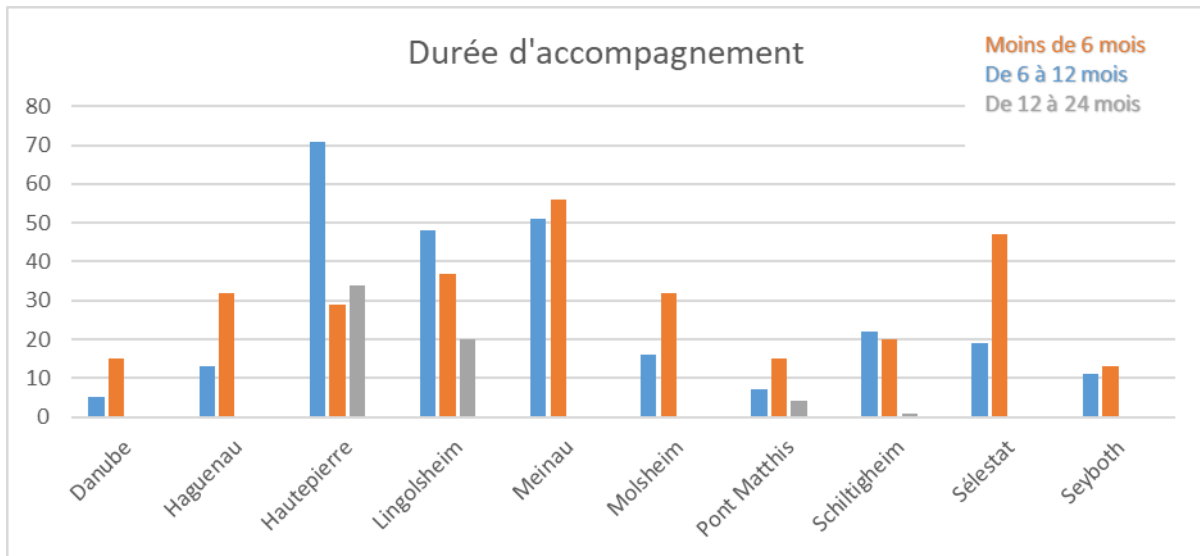
Pôle Emploi Hagueneau : 1

Le nombre de personnes accompagnées n'est pas comparable d'une agence à l'autre. Il va dépendre:

- De la taille de l'agence,
- Du temps de travail du travailleur social dédié à l'accompagnement global dans l'agence,
- Du nombre de référents sociaux au niveau du secteur.

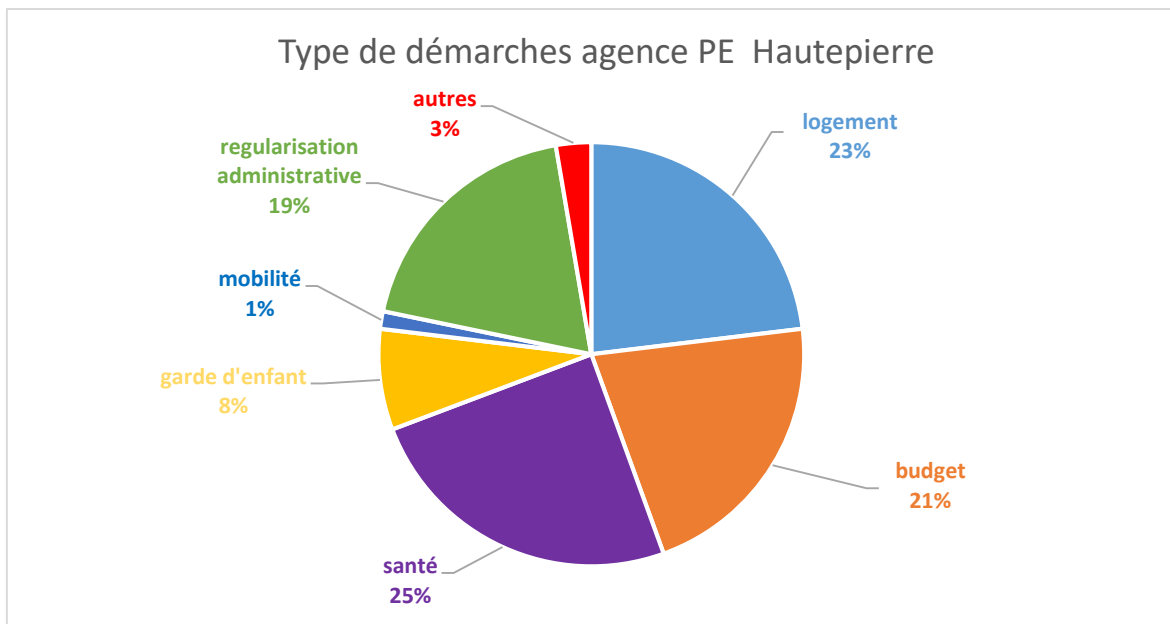


## 2.2.2 Durée de l'accompagnement



## 2.3 Démarches :

### 2.3.1 Agence Pôle Emploi Hautepierre



L'activité sur l'agence de Hautepierre est toujours particulièrement dense, le travailleur social travaille à temps plein pour 2 conseillers Pôle Emploi.

Sur ce territoire, les problématiques santé sont importantes et prennent le dessus sur la recherche d'emploi. La prise en compte de ces difficultés et les leviers qui peuvent être mis en place peuvent, quand le problème est reconnu, déboucher sur une amélioration de la situation (accès aux droits liés à la santé, financement de soins, rendez-vous pris chez des spécialistes, ...).

Les problématiques liées à la gestion budgétaire et à la recherche de logements sont également importantes sur cette agence.

Il est à noter que le volet logement intègre de plus en plus de femmes avec ou sans enfants, victimes de violences intra familiales.

Ces accompagnements sont longs, complexes et incombent à l'accompagnement global depuis la suppression du service dédié de l'agence France Travail.

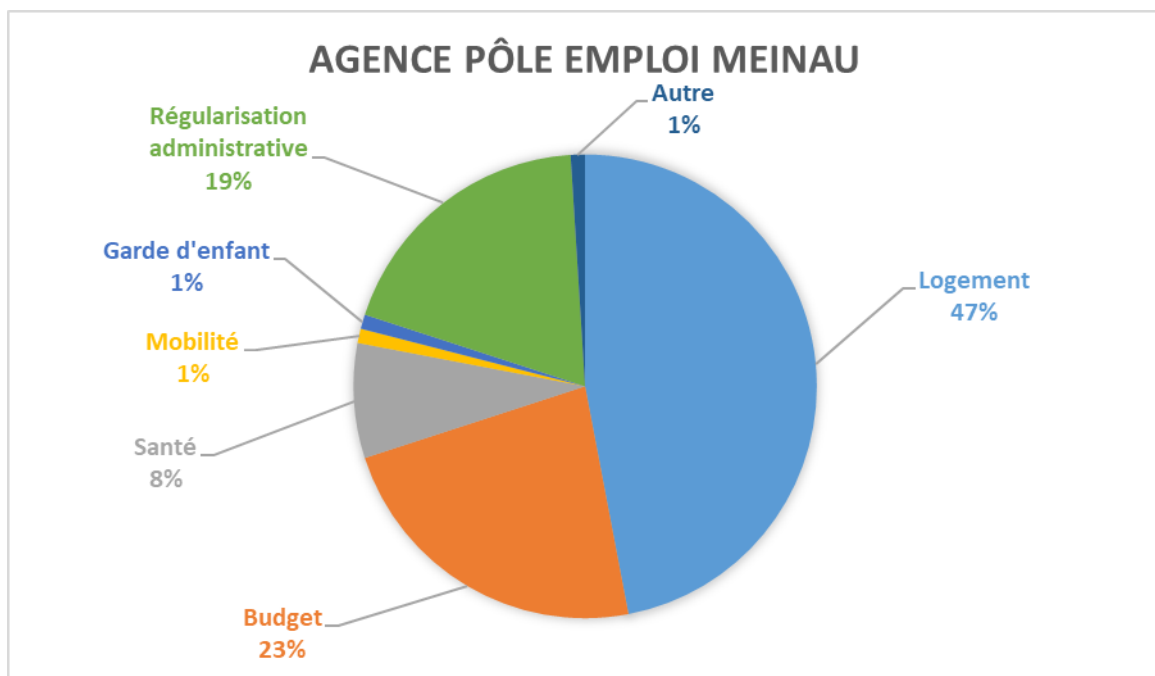
Sur ce territoire également, certains demandeurs d'emploi peuvent être en demande de cours de français.

Nous constatons une augmentation des personnes accompagnées de plus de 60 ans. La nouvelle réglementation les amène à devoir travailler plus longtemps par manque de trimestres validés ou du fait d'une arrivée tardive sur le territoire. Or ils peuvent avoir des problématiques santé parfois importantes.

Le travailleur social est une personne ressource pour ses partenaires directs dans l'agence, mais il est aussi souvent sollicité par des conseillers France Travail ne dépendant pas de l'Accompagnement global. En effet, quand une personne arrivant en agence, annonce avoir besoin d'une assistante sociale, celle-ci est dirigée vers le travailleur social de l'ARSEA.

Enfin, il est à constater que les demandes de colis alimentaires explosent en 2023 à tel point que pour la période estivale, il a été nécessaire d'orienter les personnes accompagnées vers des structures en dehors du secteur de l'agence.

### 2.3.2. Agence Pôle Emploi Meinau



Concernant l'agence de la Meinau, les principales problématiques repérées, sont toujours les difficultés liées au logement et au budget. La majorité des personnes accompagnées relevant de ces problématiques sont des personnes isolées.

Certaines refusent de recourir aux différentes aides qui peuvent leur être accordées ou choisissent d'accepter d'y recourir lorsqu'ils ont usé de toutes les aides extérieures (familles, amis...).

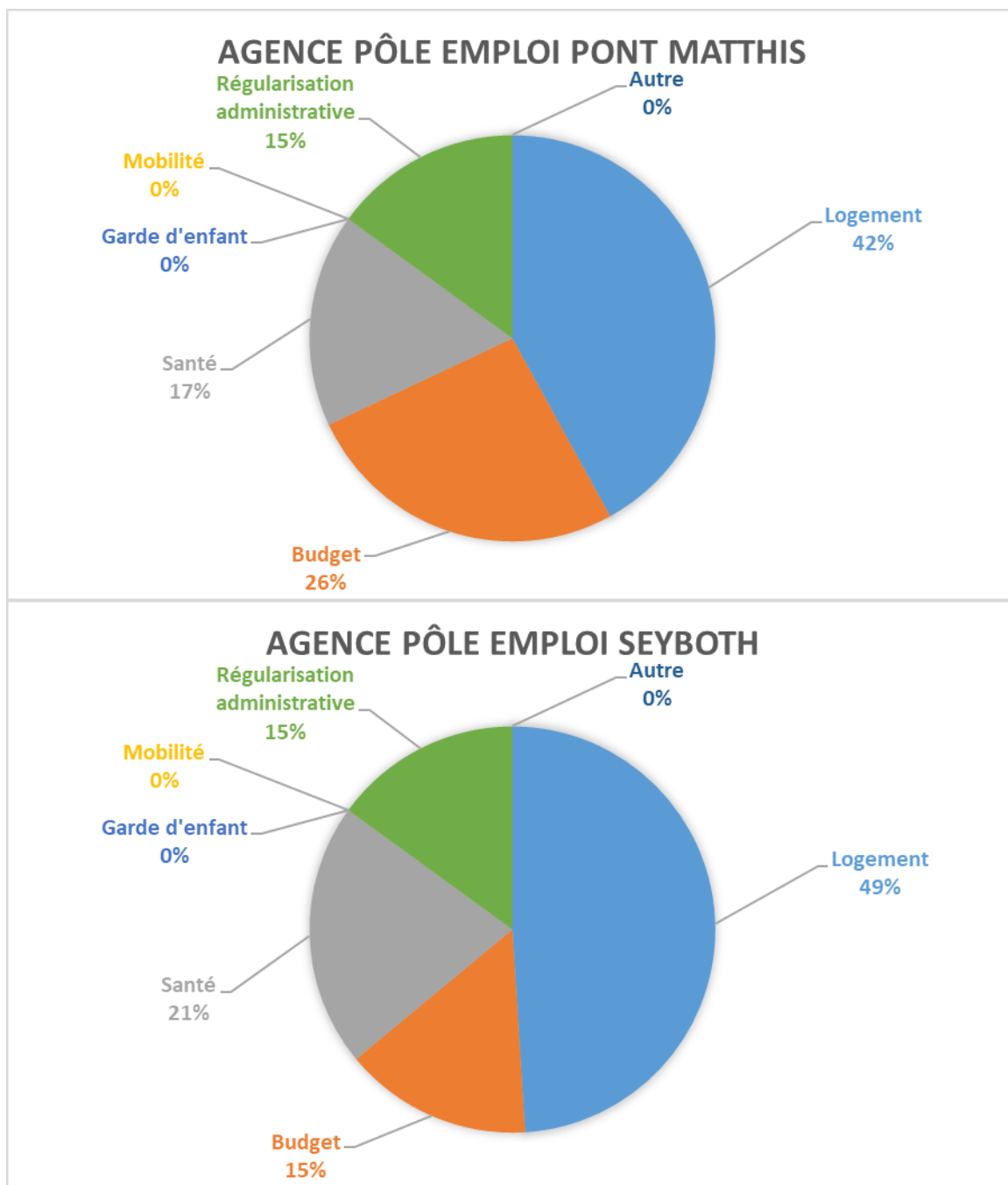
Les raisons de ces refus peuvent être diverses (honte, lassitude de leur situation qui ne s'améliore pas...)

Les demandes d'aide réalisées sont généralement des aides alimentaires et/ou financières via le secteur caritatif ou via les aides communales de la ville de Strasbourg. L'ensemble des démarches a pour objectif d'aider les personnes à améliorer et/ou stabiliser leur situation financière, locative, administrative...

Pour les difficultés liées au logement, le délais moyen d'attente avant l'attribution d'un logement social ne fait que de se rallonger. Aujourd'hui, il est de plus de 2 ans. L'accès au logement privé est limité, avec des conditions d'obtention de plus en plus complexes excluant les personnes les plus précaires. Environ 20% des personnes accompagnées sont dépourvues de logement et sont domiciliées au CCAS, dans des structures sociales, chez des proches...

Dans ce contexte, des personnes accompagnées n'arrivent pas à s'investir et se projeter dans des démarches de recherche d'emploi. De nombreuses personnes souhaitent privilégier l'acquisition d'un logement autonome voir un hébergement avant de faire d'autres démarches. L'augmentation des demandes financières/alimentaires peut s'expliquer par les différents évènements survenus durant l'année 2023 accentuant la précarité des personnes accompagnées à savoir l'augmentation des prix.

### 2.3.3 Agence Pôle Emploi Pont Matthis et Seyboth



Les deux agences se trouvant au centre de Strasbourg (Pont Matthis et Seyboth) ont une répartition similaire dans les démarches effectuées.

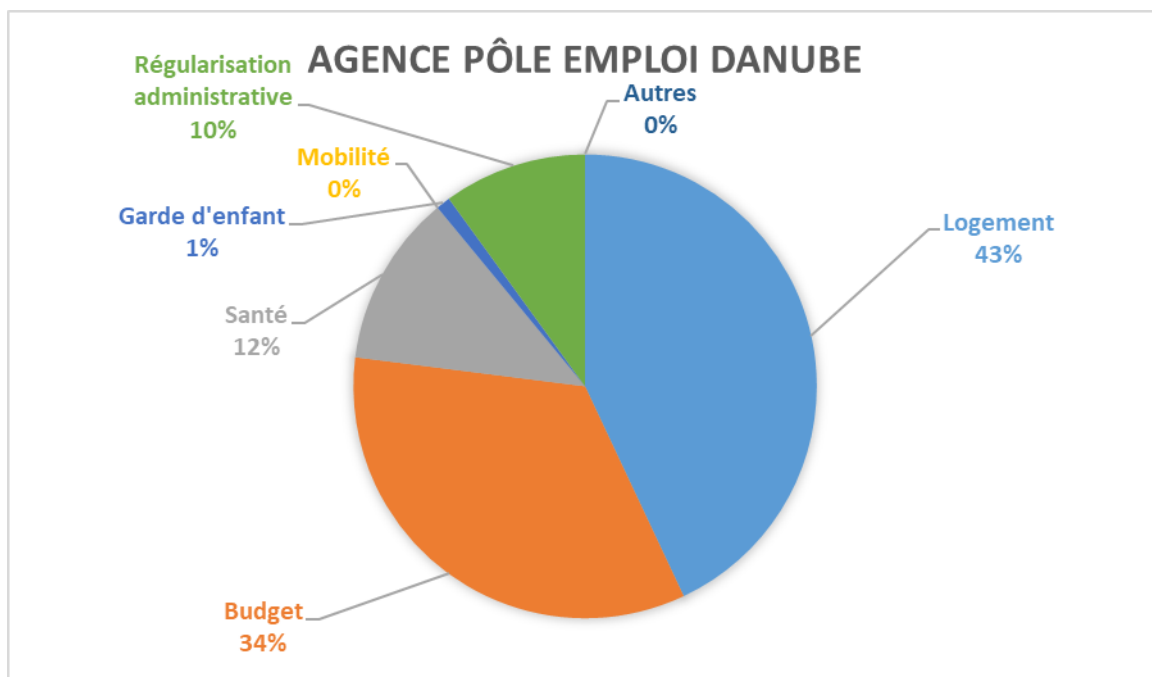
Pour ces deux agences la problématique du logement est majoritaire, ceci pouvant être lié à la réalité du territoire désigné comme zone tendue. A Strasbourg, le délai moyen d'attente avant l'attribution d'un logement social est de 2 ans. L'accès au logement privé est très limité, avec des conditions de

situation professionnelle et de ressource exigées excluant les plus précaires (généralement CDI et revenus demandés = 3x le montant du loyer).

S'en suivent les démarches liées au budget et la régularisation administrative qui peuvent être parfois liées. Par exemple une demande d'aide financière/alimentaire (FSL maintien, Aide Sociale Communale, distributions alimentaires) dans l'attente d'une ouverture de droits (APL, RSA, etc) ou de la régularisation d'un trop perçu (recours administratif, démarches auprès du défenseur des droits,...). Nous pouvons remarquer que les démarches liées au budget ont doublé entre 2022 et 2023 dans les deux agences, les demandes d'aides financières et alimentaires ont été plus nombreuses. Conséquence de l'inflation, de l'augmentation des prix de l'énergie ainsi que de la levée du bouclier tarifaire concernant le gaz.

Les démarches liées à la mobilité sont absentes, les demandeurs d'emplois ont facilement accès aux transports en commun étendu sur toute la ville ainsi que les communes constituant l'Eurométropole de Strasbourg. Ils bénéficient d'une tarification solidaire. De même, ils peuvent prétendre à des aides financières de la part de France Travail. Les démarches sont ainsi effectuées par leur référent emploi.

### 2.3.4 Agence Pôle Emploi Danube



A l'agence de Danube, l'accompagnement se fait principalement autour du logement, du budget et de la régularisation administrative. En effet, le public accompagné connaît une grande précarité financière ce qui engendre des difficultés pour pouvoir se loger. La plupart des personnes accompagnées dorment dans la rue, devant régulièrement téléphoner au 115 pour trouver un hébergement pour la nuit. Le plus souvent, les ouvertures de droits n'ont pas été effectuées (RSA par exemple) ce qui impacte une demande de logement social puisqu'il faut avoir un minimum de revenu pour pouvoir entamer une demande. Ces démarches, non effectuées, s'expliquent par une méconnaissance des droits auxquels ils peuvent prétendre ainsi qu'une gêne de devoir demander à un travailleur social de l'aide.

L'accompagnement global permet à la personne accompagnée de reprendre le contrôle de son parcours, de s'engager et s'investir pour son avenir. Le public est volontaire, ce qui permet d'ouvrir des droits et de déposer une demande de logement social assez rapidement.

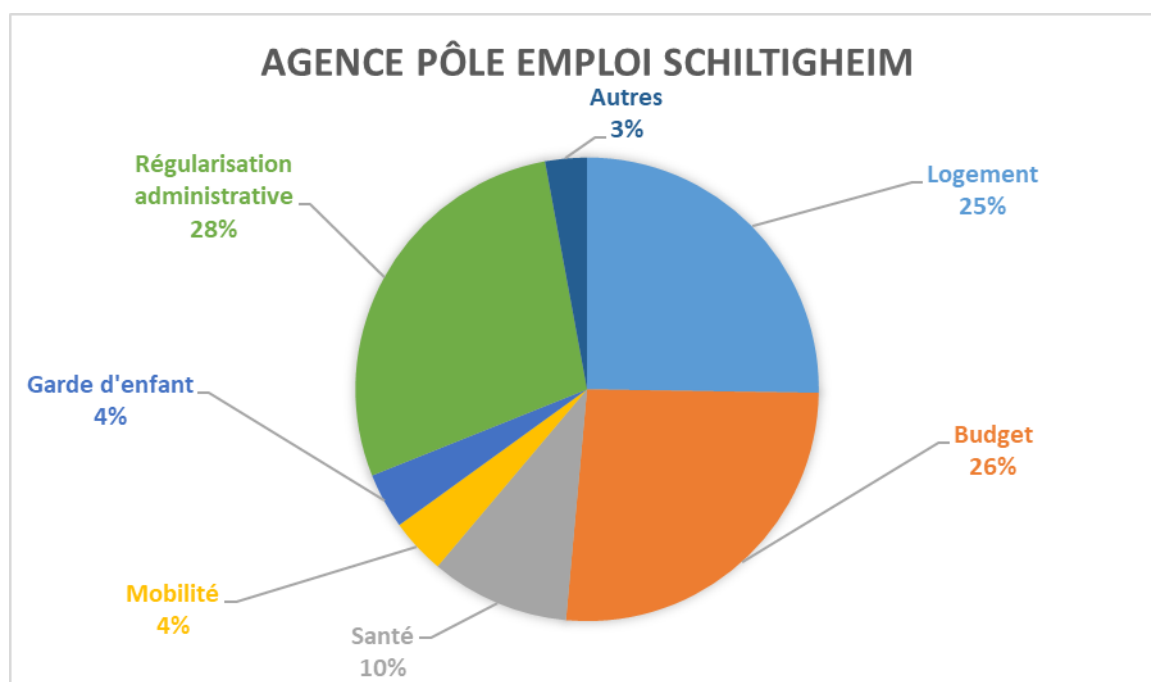
La régularisation administrative, en préfecture, est quant à elle beaucoup plus longue et impacte l'accompagnement.

A l'agence de Danube, une visualisation du budget, ressources et charges fixes, est régulièrement effectuée afin d'anticiper, au mieux, les demandes d'aide alimentaire (restaurant du cœur, CARITAS...) ainsi que les demandes d'aide financière. Cette anticipation permet à la personne accompagnée de ne pas se retrouver démunie et découragée, elle est actrice de ses projets et pourra, une fois l'accompagnement terminé, retrouver une certaine autonomie.

La garde d'enfant, la mobilité et la santé sont des problématiques beaucoup moins rencontrées sur le secteur de Danube. L'agence se trouvant en ville, l'ensemble du public accompagné possède une carte de tram pour les déplacements sur un potentiel lieu de travail ou pour effectuer des démarches administratives.

La garde d'enfant est quant à elle un frein périphérique assez facile à lever lorsque les droits sont ouverts puisque le CAF permet de faire une demande de complément de libre choix de mode de garde. Lorsque la personne accompagnée est mise au courant de ce dispositif, il lui suffit de chercher une assistante maternelle. Sur l'Agence de Danube, cela se passe relativement rapidement.

### 2.3.5 Agence Pôle Emploi Schiltigheim



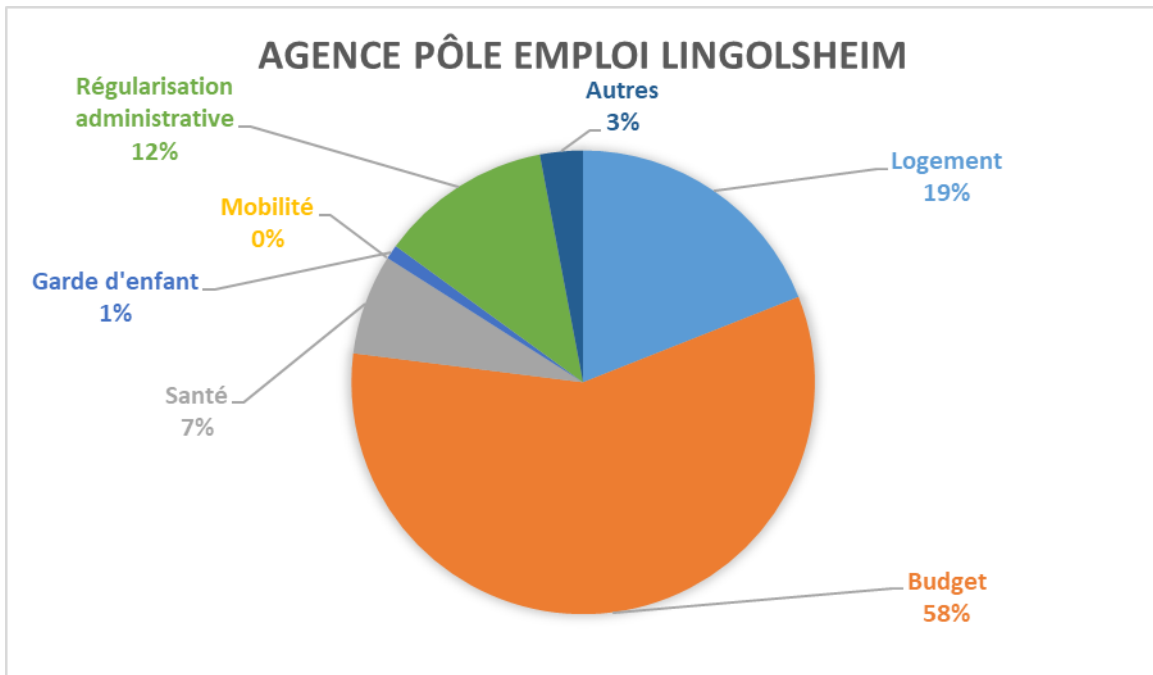
L'agence France Travail de Schiltigheim est la plus grande agence en terme de nombre de demandeurs d'emploi du bassin de Strasbourg. Elle regroupe six villes faisant parties de l'Eurométropole, et treize communes hors Eurométropole. Les principales demandes des personnes accompagnées sur l'année 2023 concernent les régularisations administratives, le budget et le logement.

L'agence regroupe des zones du bassin particulièrement précaires. Au cours de l'année il a été procédé à la réalisation de nombreuses premières demandes de logement social mais aussi à l'activation des dispositifs ACD et DALO pouvant rendre ces demandes prioritaires. Le constat est le même que l'année précédente à savoir que bon nombre de personnes refusent les dispositifs d'hébergement d'urgence ou même les structures d'hébergement collectives. Elles s'opposent également souvent à changer de secteur et se cantonnent à demander des logements uniquement dans les communes où elles résident déjà ou celles limitrophes à leurs lieux de résidence. Ceci complique d'autant plus l'accès à un nouveau logement dans des secteurs déjà tendus et rallonge les délais d'obtention.

Les demandes d'aides financières ont également été nombreuses cette année, surtout pour les personnes récemment arrivées sur le territoire Français, sans droits sociaux ouverts. Le milieu associatif est dans ce cadre beaucoup sollicité.

De même il y a eu un important travail concernant les régularisations administratives, tant sur l'accompagnement de demandeurs d'emploi primo arrivant que sur des situations à mettre à jour auprès de la CAF, des demandes de renouvellement de CSS, etc.

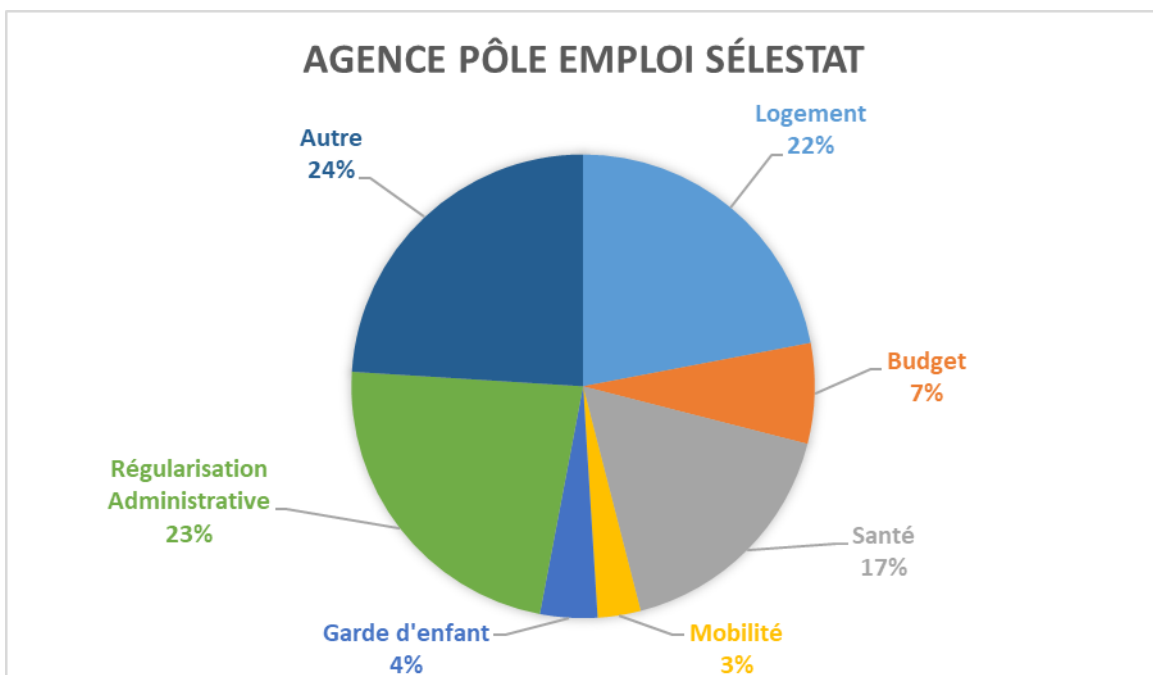
### 2.3.6 Agence Pôle Emploi Lingolsheim



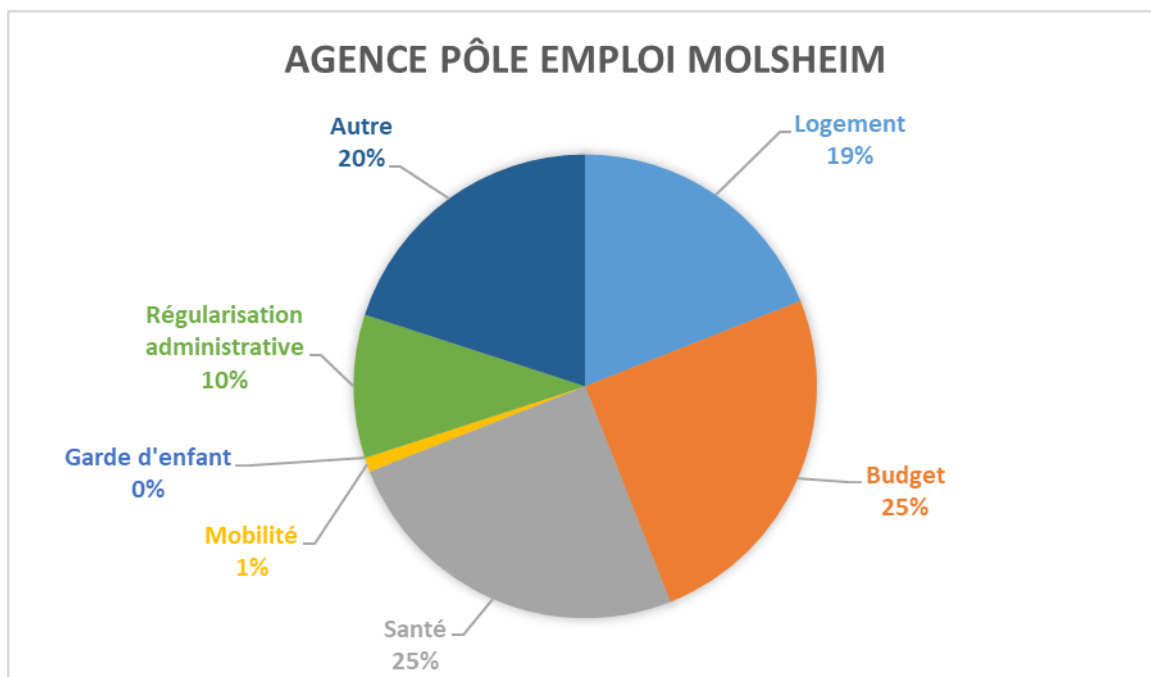
Sur le secteur de Lingolsheim qui regroupe 32 communes, nous pouvons constater que la problématique majeure et récurrente reste la gestion du budget. En effet, la plupart de personnes accompagnées ont des ressources moindres dû à différents facteurs. Cette problématique entraîne de fait, des problématiques liées au logement. En effet, la plupart du territoire d'action est en zone dite tendue, il est donc difficile d'obtenir un logement.

Beaucoup de personnes renoncent également à ouvrir leurs droits de santé et de fait renoncent à des soins importants. Les démarches réalisées les plus courantes sont, des demandes d'aides financières caritatives, des demandes d'accès au resto du cœur ou à l'épicerie sociale, l'aide à la mise en place de plan d'apurement ou encore l'aide à l'accès à certains droits.

### 2.3.7 Agence Pôle Emploi Sélestat et Molsheim







Entre 2022 et 2023, pour l'agence de Sélestat, les problématiques liées aux régularisations administratives ont augmenté, passant de 5% à 23%. Cette hausse s'explique par un public débordé face aux tâches de la maison, ne pensant plus à effectuer certaines démarches en raison d'oublis ou de fatigue. Elle est également attribuable à une connaissance insuffisante en informatique, ce qui entrave certaines démarches.

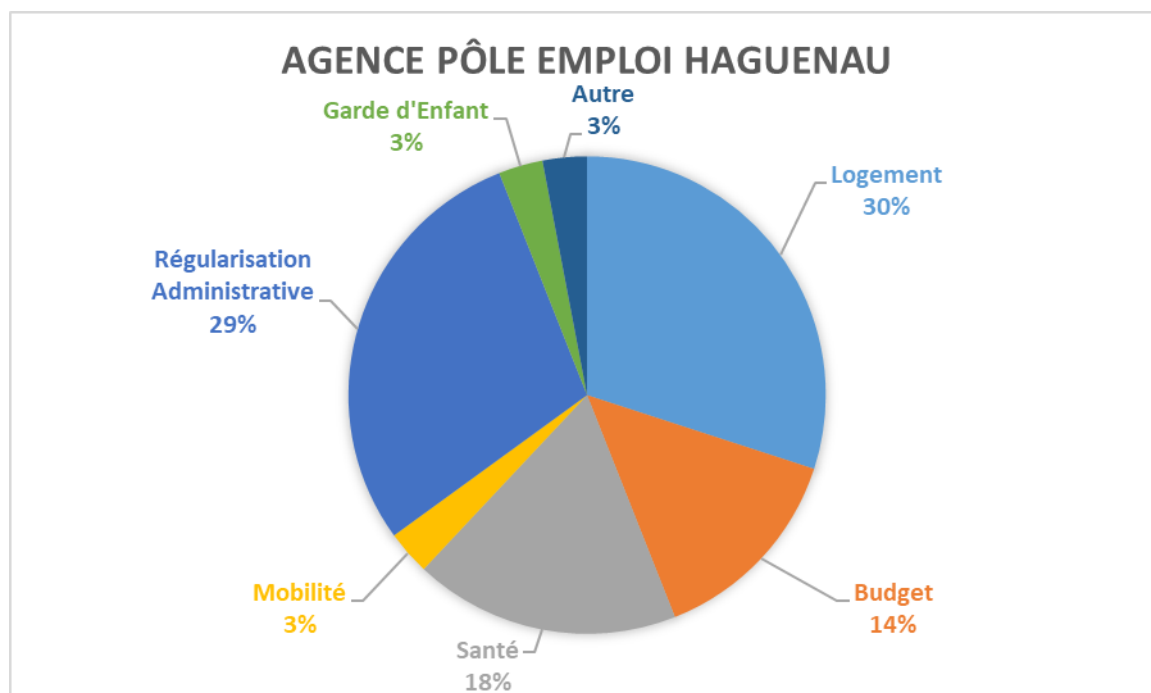
Les problématiques liées aux budgets et à la santé ont légèrement diminué, mais demeurent néanmoins au cœur des préoccupations avec les demandes de RQTH, AAH et d'aide financière pour impayés.

La garde d'enfant est davantage sollicitée en 2023 à Sélestat, mais les parents se trouvent souvent confrontés à des lieux de garde complets et à un manque de confiance envers les assistantes maternelles pour la garde à domicile.

Du côté de Molsheim, les demandes concernant l'aide à la gestion du budget ont augmenté, touchant des personnes se retrouvant sans argent avant la fin du mois.

Au niveau des deux agences, les demandes de logement ont stagné, demeurant un frein majeur à la recherche d'emploi. Certaines personnes envisagent de déménager en raison du marché de l'emploi peu prometteur dans leur village, d'un loyer élevé, ou de problèmes liés à un divorce/séparation, .... Malheureusement, le bassin de Strasbourg reste la zone la plus demandée mais aussi la plus difficile d'accès, avec une demande supérieure à l'offre.

### 2.3.8 Agence Pôle Emploi Haguenau



Le travailleur social est à temps complet pour deux conseillers France Travail. Chacune des conseillères est affiliée à un secteur précis, à savoir une sur le secteur Haguenau ville et l'autre sur le secteur de la Bande Rhénane et campagne. Le secteur géographique d'intervention est très étendu, allant de la ville de Niederbronn-les-Bains à Bischwiller.

A la lecture des indicateurs concernant les entrées dans le parcours d'accompagnement, il est observé un volume anormalement important sur le mois de janvier et le dernier trimestre de l'année. Durant cette période, un nombre de dossiers importants avec des problématiques telles que le sans abris et les femmes victimes de violences. Ces dossiers plus compliqués de mise en relation auprès des différents partenaires ou associations augmentent la charge de travail.

L'accès au logement reste une des problématiques majeures dans l'accompagnement des bénéficiaires. L'absence de mobilité dû à des suspensions de permis, retrait de permis, le peu de lignes de transports en commun et la précarité financière ont pour conséquence de concentrer des demandes de logement sur les mêmes secteurs (Haguenau ou Bischwiller) ce qui allonge l'attribution de l'obtention des logements.

Le frein du mode de garde est un des leviers difficiles à lever du fait des places restreintes au niveau des différents organismes de périscolaire ainsi que du coût élevé de la prestation.

L'administratif prend une place prépondérante dans l'accompagnement des bénéficiaires (démarches demande de logement social, accès au droit RSA, ASS, régularisation administratives...).

La précarité numérique dans le milieu rural rend certaines démarches plus difficiles, malgré tout de plus en plus de bénéficiaires participent à des formations en numérique, ce qui facilite l'accompagnement dans les démarches administratives.

Le travailleur social participe aux CTRSA réorientation et aux instances partenaires.

## 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

En 2023, le service a connu plusieurs changements.

La Cadre Intermédiaire est partie début septembre et le poste est toujours vacant à ce jour.

Une nouvelle directrice a pris ses fonctions fin novembre et fait office de cadre intermédiaire en son absence.

Sur Hautepierre le poste a été vacant de fin août jusqu'à la fin de l'année.

Suite à une mobilité en interne un nouveau collaborateur est arrivé en novembre sur les agences de Sélestat et Molsheim.

#### 4. CONCLUSION

L'équipe a connu de nombreux mouvements en interne et nous sommes toujours confronté à une difficulté de recrutement dans notre secteur. Malgré cela, l'équipe a pu maintenir un niveau d'accompagnement important auprès des bénéficiaires du dispositif.

Les équipes restent confrontées à des problématiques telles que le vieillissement du public et les femmes victimes de violences familiales qui nécessitent un accompagnement adapté.

Le cahier des charges de notre service prévoit 100 personnes accompagnés pour 1 ETP. Or il est régulièrement dépassé, cela impacte la qualité de travail et constitue un risque psycho-social pour nos salariés. Un travail de sensibilisation des agences France Travail est toujours en cours avec l'appui de la CEA,

L'outil quotidien de rendu de l'activité est très chronophage et impacte massivement le temps de travail, il est d'ailleurs impossible pour les travailleurs sociaux de tout y consigner. Une nouvelle façon de le remplir sera expérimenté en 2024 pour le rendre plus efficient.