

# RAPPORT D'ACTIVITE 2025

---

## POLE INCLUSION LOGEMENT



# SOMMAIRE



---

Mot du directeur	p. 3
Frise chronologique	p. 4
Présentation des services et dispositifs	p. 5
<b>Les services Urgence</b>	
Le Passavant	p. 7
La Maison du Pont	p. 9
Le CHRS Urgence – 72 places	p. 15
L'hébergement d'Urgence – 85 places	p. 18
<b>Les services Insertion et Logement</b>	
Introduction	p. 22
La gestion locative	p. 24
Indicateurs d'activité	
CHRS insertion diffus	p. 26
CHRS Hors les murs	p. 29
I.M.L.	p. 33
RPVL	p. 37
ASLL	p. 39
Les perspectives 2026 et conclusion	p. 41
Le dispositif Ukraine	p. 43
L'abri de nuit hivernal	p. 44
Mot de la fin	p. 53

# MOT DU DIRECTEUR

---

Depuis l'amorce de l'année 2025, nous avons poursuivi avec détermination nos travaux d'amélioration du cadre de travail et de la qualité de la prise en charge. À la lumière de l'évaluation externe menée fin septembre 2023, les équipes du Pôle Inclusion Logement se sont pleinement mobilisées autour de réflexions thématiques destinées à renforcer encore nos pratiques professionnelles. Notre ambition est claire : nous préparer collectivement, avec exigence et lucidité, à la prochaine évaluation externe, programmée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2028.

En accord avec la DDETSPP et dans le cadre des objectifs définis par le CPOM couvrant la période de janvier 2025 à décembre 2029, nous poursuivrons la réflexion et les chantiers autour des axes suivants :

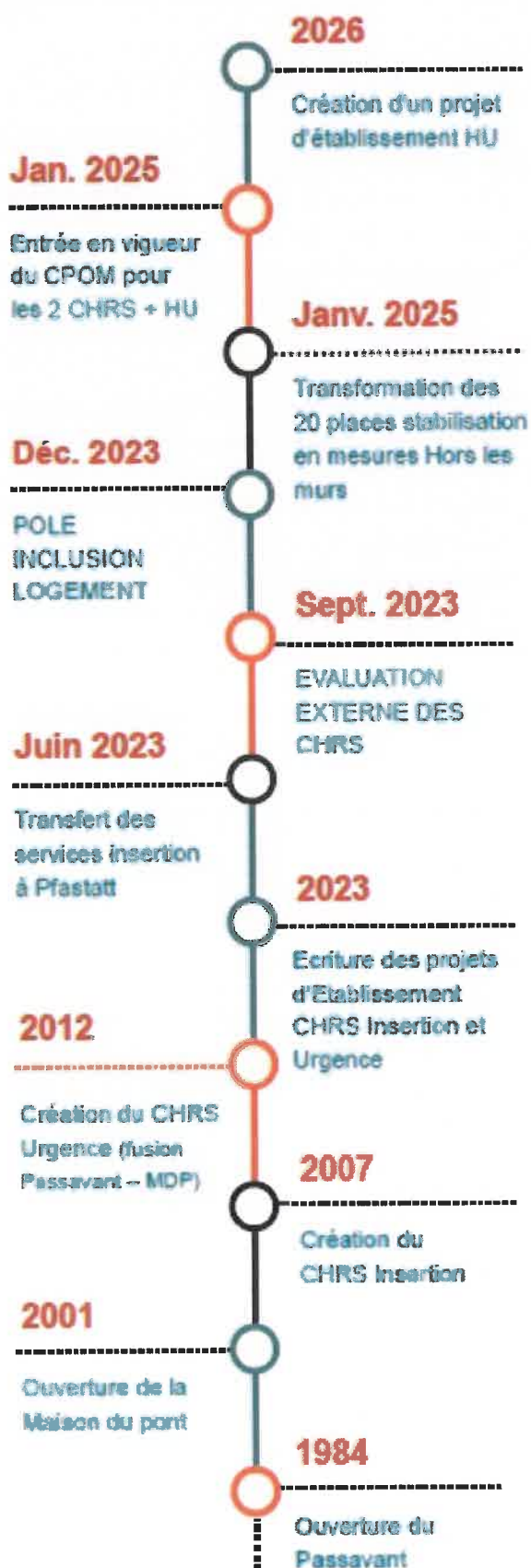
- Une meilleure intégration des RBPP (recommandations des bonnes pratiques professionnelles) par les équipes.
- Un ancrage partagé autour de valeurs communes.
- L'amélioration des procédures relatives au traitement des plaintes, réclamations et événements indésirables.
- La formalisation d'un plan de gestion des crises et de continuité de l'activité.
- La prise en compte résolument innovante du numérique dans le travail social.
- L'amélioration de la QVCT (qualité de vie et des conditions de travail).
- La création d'un abri de nuit modulaire.
- La réorganisation des services afin de répondre au plus près des besoins de notre territoire.

Je vous invite, dans les parties suivantes, à regarder dans le rétroviseur pour apprécier le chemin parcouru.

Le rapport d'activité qui suit témoigne de l'engagement des équipes et de leur encadrement. Je remercie chaleureusement chacune et chacun pour son implication constante. Ensemble, nous dessinons un horizon plus serein, plus ambitieux et résolument tourné vers l'avenir.

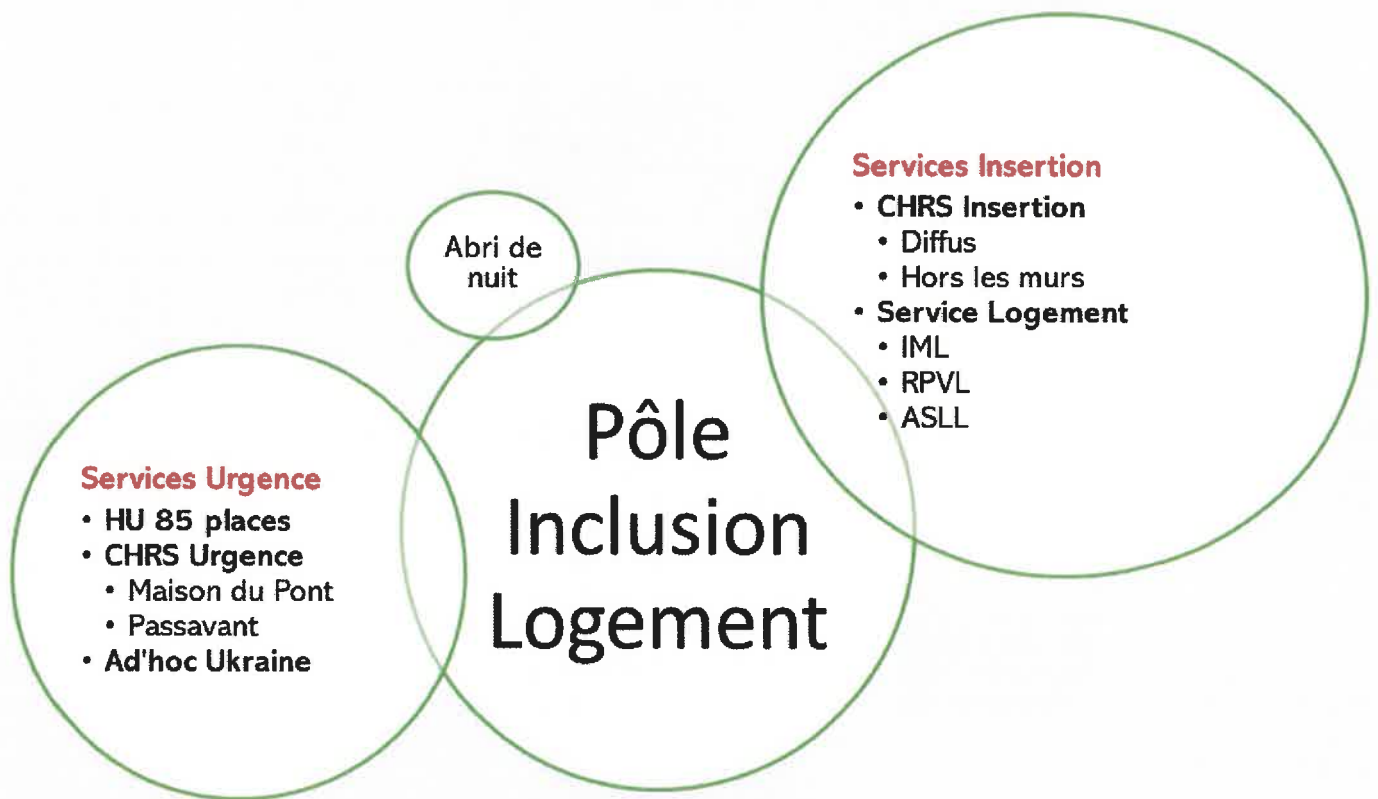
\*\*\*\*\*

# Frise chronologique



# Présentation des services

---



Le Passavant

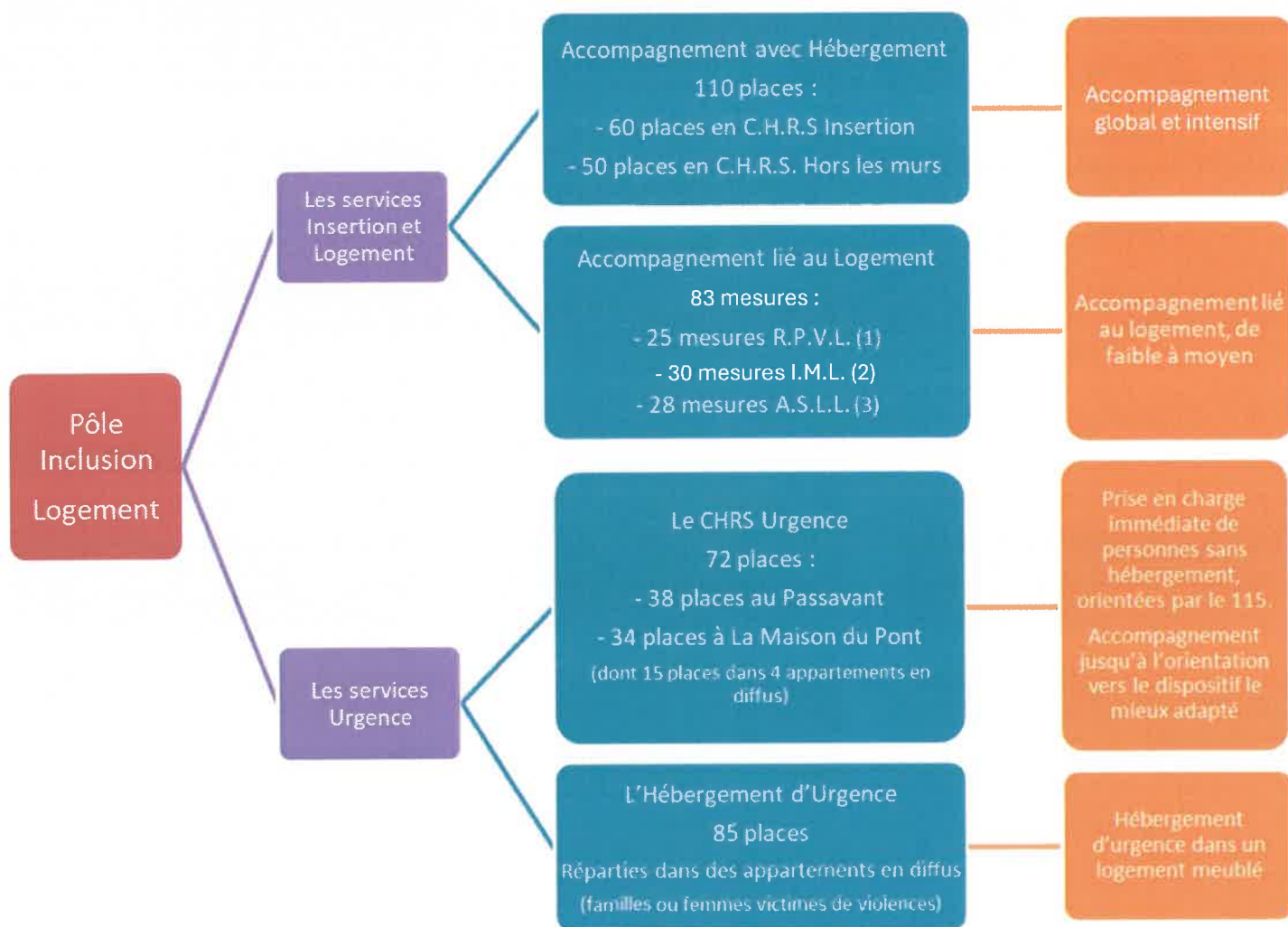


La Maison du pont



Bureaux des services Insertion et Logement

# Présentation des dispositifs du Pôle



(1) Réfèrent Parcours vers le logement  
 (2) Intermédiation locative  
 (3) Accompagnement social lié au logement

# Service Urgence - Le PASSAVANT

---

En 2025, les services d'Hébergement d'Urgence et CHRS Urgence de l'association ACCES ont poursuivi leur mission d'accueil, de mise à l'abri et d'accompagnement vers l'insertion dans un contexte de forte tension au niveau du logement et au vu de l'augmentation des situations de précarité. Le présent chapitre revient plus spécifiquement sur l'activité du site du Passavant et des dispositifs qui y sont rattachés.

## Focus sur l'activité

Site historique de l'association ACCES, situé en plein centre-ville de Mulhouse, le **Passavant** est un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) qui accueille principalement des femmes, notamment victimes de violences conjugales et intrafamiliales, ainsi que des familles. À cet effet, l'établissement est composé de 38 places, réparties entre 14 studios situés dans le bâtiment principal et 4 appartements localisés dans les annexes.

Le programme de réhabilitation des studios, commencé en 2018, en particulier sur les sanitaires, se poursuit et devrait se terminer d'ici l'année prochaine.



## De nouveaux bureaux au 25, Porte du miroir à Mulhouse

L'augmentation des effectifs salariés ces dernières années a mis en évidence plusieurs difficultés concernant les bureaux des travailleurs sociaux : manque d'espace, vétusté des locaux, problèmes d'accès au réseau, ainsi que l'occupation de certains bureaux au détriment d'appartements initialement dédiés à l'accueil des personnes accompagnées.

Afin de répondre à ces enjeux et d'améliorer à la fois les conditions de travail des professionnels et les capacités d'accueil de la structure, la direction a fait le choix d'implanter de nouveaux locaux au 25, Porte du Miroir. Cette réorganisation a permis d'offrir des espaces de travail plus adaptés, fonctionnels et équipés, tout en permettant de réaffecter certains logements à leur vocation première d'hébergement. **Les travailleurs sociaux se sont installés dans ces nouveaux locaux au mois de juillet 2025, tout en continuant d'assurer des permanences sur site afin de maintenir une proximité et une disponibilité auprès des résidents.**

# Service Urgence - Le PASSAVANT

---

L'année 2025 se caractérise par une augmentation significative de l'activité du dispositif, avec 799 personnes accompagnées, soit **une progression de 27%** par rapport à l'exercice précédent.

Cette évolution confirme la sollicitation croissante du dispositif dans un contexte de tension durable concernant l'accès au logement, mais témoigne également de l'accroissement des situations de précarité sociale. Le CHRS Urgence (Passavant et Maison du Pont) poursuit ainsi pleinement sa mission d'accueil, de mise à l'abri et d'accompagnement vers l'insertion.

La hausse du taux d'occupation (+ 4%) témoigne d'une optimisation des capacités d'accueil, ce qui semble traduire une **gestion plus efficace des places** disponibles en CHRS.

Par ailleurs, on constate une augmentation significative du **nombre de femmes accueillies (+ 37%)**. La durée moyenne de séjour est de 46 jours.

En 2025, 62% des sorties du CHRS Urgence se sont effectuées vers un logement autonome (43% en logement social et 19% en logement privé), ce qui démontre que la majorité des sorties ont été réalisées vers un logement autonome. Les orientations vers des dispositifs intermédiaires (IML, CHRS insertion et ALT) représentent 38%, traduisant une continuité d'accompagnement pour les situations nécessitant un soutien renforcé.

À noter que nous pouvons désormais compter sur **l'intervention d'une psychologue du SIAO** à raison d'une demi-journée par semaine sur les deux sites.

Préparation de gâteaux de Noël – décembre 2025



# Service Urgence - LA MAISON DU PONT

---

La Maison du Pont est un service du CHRS Urgence, qui accueille en collectif 19 personnes ayant fait appel au 115 pour une semaine, du mardi au mardi suivant, et 15 personnes en appartement diffus sur un temps nécessaire pour retrouver un logement ou une solution d'hébergement plus pérenne.

Les logements diffus sont utilisés pour accueillir des hommes isolés en colocation, car c'est le noyau des personnes accompagnées à la Maison du Pont. L'équipe voit ses missions s'élargir et développe ses compétences pour entretenir un accompagnement de qualité, avec les spécificités d'accueil d'urgence qui caractérisent si bien ses missions.

## Focus sur l'activité



La Maison du Pont accueille en majorité des hommes isolés, mais aussi quelques femmes seules, des couples et familles. On constate un **vieillessement des personnes** accompagnées, ainsi que des problématiques liées à la **santé mentale** de plus en plus poussées. Cela amène l'équipe à revoir ses pratiques et son fonctionnement pour faire face aux nouvelles problématiques rencontrées.

Nous continuons à accueillir des personnes "sous main de justice", notamment en placement à l'extérieur. Deux mesures qui ont duré 3 et 2 ans ont pris fin en 2025. L'une des personnes a pu trouver un emploi et un logement personnel à sa sortie et la seconde est entrée en résidence sénior, après un accompagnement qui leur ont permis de réappréhender la vie à l'extérieur. En effet, après de longues années d'incarcération, il est compliqué de se réapproprier les codes de la vie en société.

En outre, l'établissement a accueilli plusieurs personnes dans le cadre de l'exécution d'un TIG (Travail d'Intérêt Général). Nous croyons en la sanction-réparation, nous constatons d'ailleurs, dans la majorité des cas, le bénéfice qui en ressort pour ces personnes. Certaines personnes ont pu trouver un sens à ce travail et même intégrer un cadre bénévole dans notre structure.

# Service Urgence - LA MAISON DU PONT

---

L'année 2025 a été marquée par **plusieurs événements significatifs** pour l'équipe de la Maison du Pont, dont le décès de deux personnes accueillies. Ces situations ont constitué une épreuve pour les professionnels et ont conduit à interroger nos pratiques, tout en renforçant la nécessité d'un accompagnement attentif des équipes.

Parallèlement, l'année a été porteuse de dynamiques positives en matière de professionnalisation : **deux salariées ont obtenu leur VAE d'éducateur spécialisé** et d'autres démarches sont en cours, confirmant l'ancrage de la Maison du Pont comme lieu de formation et de développement des compétences.

La qualité de l'accompagnement repose également sur un réseau partenarial solide (Banque Alimentaire du Haut-Rhin, accueil de jour Surso, 115, maraudes associatives, équipe mobile de psychiatrie, SIAO, LHSS, PASS, cabinet infirmier, etc.), qui permet d'assurer la continuité des parcours et de favoriser l'accès aux droits et aux soins.

Ainsi, le passage à la Maison du Pont s'inscrit comme une étape structurante dans le parcours des personnes accueillies. Notre satisfaction est d'autant plus grande lorsque certaines reviennent nous donner de leurs nouvelles, témoignant de l'impact durable de l'accompagnement réalisé.

Mai 2025 – Photo des résidents et de l'équipe



# Service Urgence - LA MAISON DU PONT

---

## Interventions sociales d'intérêt collectif

L'équipe de la Maison du Pont a proposé tout au long de l'année de **nombreuses activités collectives** aux personnes accompagnées. Grâce au **partenariat avec « Culture du Cœur »**, les travailleurs sociaux ont pu organiser des sorties culturelles variées (musées, spectacles, événements sportifs, etc), offrant ainsi des temps de découverte et de convivialité éloignés des préoccupations liées à la vie à la rue. **Une braderie** a également permis aux personnes de renouveler leur garde-robe, souvent très limitée à l'arrivée.

Deux temps forts illustrent particulièrement cette dynamique. Le premier est un **week-end de trois jours à l'auberge La Clausmatt**, à Ribeauvillé, durant lequel deux membres de l'équipe ont accompagné sept résidents. Ce séjour, rythmé par des visites et des temps d'échange, a favorisé la création de liens et a donné lieu à des productions collectives qui alimentent encore aujourd'hui les projets d'actions éducatives.

Le second temps fort est lié aux fêtes de fin d'année, avec l'organisation de plusieurs événements, dont la visite du marché de Noël de Colmar et la **réalisation d'une grande Maison-Calendrier de l'Avent**, construite avec la participation active des personnes accueillies. La Maison du Pont restant ouverte toute l'année, l'équipe, des bénévoles et des partenaires extérieurs se sont mobilisés pour la préparation des repas et la distribution de cadeaux à Noël et au Nouvel An.

Par ailleurs, **une réunion de résidents est organisée toutes les deux semaines**. Cet espace d'expression permet aux personnes accompagnées de formuler leurs avis, propositions et besoins concernant leurs conditions d'accueil. Il contribue à leur participation à la vie de la structure et à l'exercice de leur citoyenneté.

Le 31 mai 2025 – Braderie



## Retour sur un séjour inoubliable à La Clausmatt avec Espoir Colmar 🌲 ❤️



Du 10 au 12 octobre, Marthe et Lionel ont emmené 7 résidents de la Maison du Pont à La Clausmatt à Ribeauvillé. Ce séjour est mis en place grâce à un partenariat entre ACCES et l'Association Espoir. Il fait partie de l'accompagnement global que nous offrons à des personnes en reconstruction.

Entourés par la nature, nous avons vécu des moments forts de cohésion, d'émotions et de bienveillance. Des activités comme le collage des émotions et l'arbre de résilience ont permis à chacun de **s'exprimer, de libérer des émotions et de reprendre confiance en soi.**

Une randonnée revigorante, des échanges sincères, et des moments de détente ont renforcé les liens et ouvert de nouvelles perspectives pour tous. 🌻



### Nouveau départ pour une jeune fille de 19 ans

*"Alors que je pensais que ma vie était finie, cette sortie m'a permis de retrouver **confiance** en moi, avec un nouveau **projet** : intégrer une école d'infirmière !"*

Un témoignage touchant qui montre à quel point ces ateliers peuvent faire émerger de nouveaux possibles !

**"Ce séjour de 3 jours a marqué le cœur de chacun et prouvé que même dans les épreuves, la résilience et l'espoir sont toujours possibles."**

Marthe et Lionel, travailleurs sociaux



# Service Urgence - LA MAISON DU PONT

---

## Témoignage

*« La première fois que je suis venu à la Maison Du Pont, c'était en 2018. Mon séjour s'est relativement toujours bien passé. Nous étions allés au musée de l'Automobile avec Jonathan KOHLER, c'était la toute première fois de ma vie. L'orientation n'était qu'à la nuitée à l'époque, j'ai pu constater des grands changements à l'heure actuelle.*

*Le fait de rester une semaine me permet de me poser mieux et plus longtemps et on s'y sent en sécurité. Tous les éducateurs sont bienveillants, impliqués et volontaire. Heureusement que la maison du pont existe.*

*Rabia est un véritable cordon bleu et « l'ange de la MDP », nous mangeons toujours très bien et à notre faim.*

*Je suis actuellement hébergé là-bas pour la semaine et je m'y sens bien, la cuisine du week-end était magistrale.*

*Je n'ai qu'une chose à dire, un grand merci ! »*

Mr BOUTOUAM Youness



# Le CHRS Urgence - 72 places

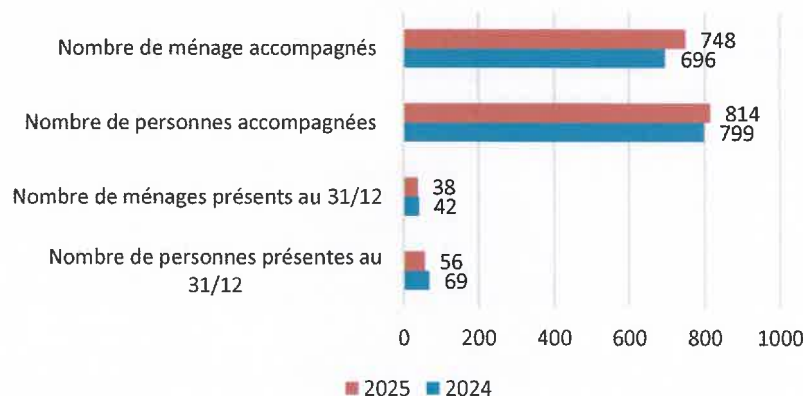
## Indicateurs d'activité

COMPOSITION DES MENAGES		
Catégorie / année	2024	2025
<b>Par type</b>		
Isolés - 25 ans	148	109
Isolés + 25 ans	527	667
Familles monoparentales	11	10
Familles nucléaires	17	10
Couple	10	13
<b>Par âge</b>		
<3 ans	9	7
3 à 17 ans	84	31
18 à 24 ans	109	109
25 à 59 ans	533	579
>60 ans	64	88
<b>Par genre</b>		
Femmes	253	302
Hommes	546	512

## Nombre de journées et taux d'occupation

- **814 personnes accompagnées en 2025 soit +27%.** Cela correspond à 696 ménages.
- En 2025, la proportion hommes/femmes a évolué : **37% de femmes (+5%) / 63% d'hommes (-5%).**
- Le taux d'occupation est en légère hausse de **+4%.**

### 2025 vs 2024



	2024	2025
Journées théoriques :	26352	26280
Journées réalisées :	25275	26231
Taux d'occupation	96%	100%

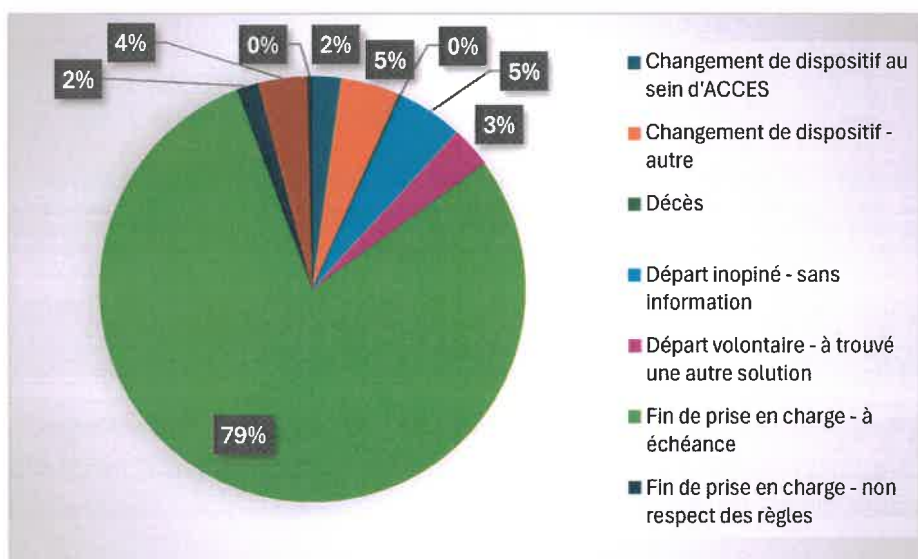
# Le CHRS Urgence - 72 places

## Durée moyenne des séjours

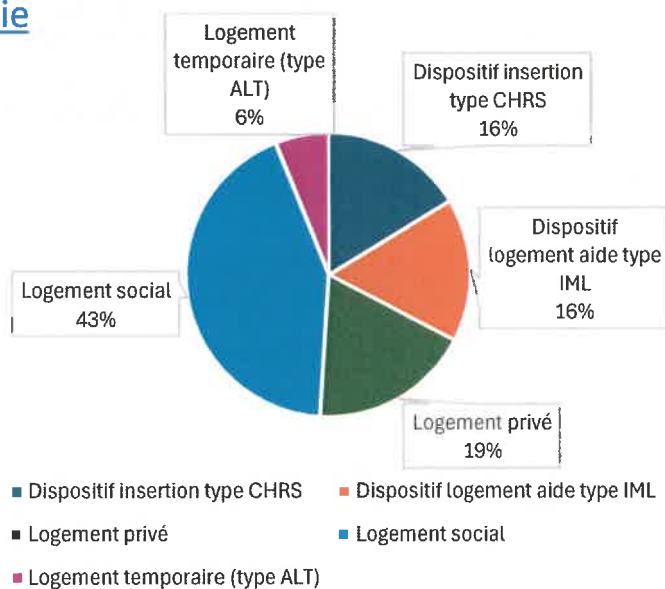
Durée moyenne des séjours(1)				
	Isolés -25 ans	Isolés +25 ans	Familles	Moyenne totale
2025	46	44	90	46

(1) En nombre de jours – personnes sorties

## Motifs à la sortie



## Logement à la sortie



# Le CHRS Urgence - 72 places

---

## Conclusion et perspectives

Les expériences acquises au cours de l'année 2025, notamment à **travers les animations et les actions culturelles**, confirment la capacité de nos professionnels à proposer des ressources nouvelles et pertinentes aux personnes accueillies. Elles stimulent l'intérêt et la curiosité, favorisent l'émancipation, **renforcent le pouvoir d'agir des personnes et soutiennent leur participation à la vie de l'établissement**, et plus largement à la citoyenneté.



En 2026, le CHRS Urgence engagera une réflexion approfondie de restructuration et de refondation, appuyée sur une équipe d'encadrement consolidée. Ce nouveau schéma organisationnel doit permettre de **renforcer encore la professionnalisation des équipes éducatives**, de clarifier les responsabilités et d'améliorer la lisibilité de notre action auprès des usagers et des partenaires.

S'inspirant du postulat d'Albert Einstein, « Celui qui n'a jamais commis d'erreur n'a jamais tenté d'innover », le Pôle Inclusion Logement réaffirme sa volonté de poursuivre une dynamique d'innovation en matière d'accompagnement social : amélioration de la traçabilité des parcours, montée en qualité des prestations, renforcement du suivi des résultats au regard de l'autonomie et de l'insertion des personnes accompagnées. Cette évolution s'inscrira dans une démarche résolument orientée vers l'amélioration de la QVCT (qualité de vie et des conditions de travail) et des conditions d'accueil, avec **le projet d'acquérir un bâtiment plus spacieux et mieux adapté** aux besoins d'intimité, d'espaces privés et de sécurisation des parcours des publics accueillis.

Ainsi, l'année à venir se place sous le signe d'un double engagement : consolider les acquis de 2025 et ouvrir de nouvelles perspectives au service des personnes les plus vulnérables.

# L'Hébergement d'Urgence - 85 places

---

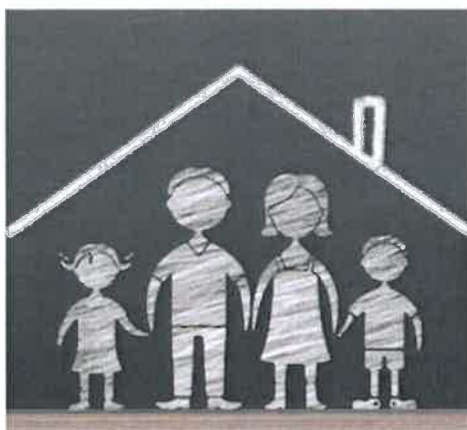
## Focus sur l'activité

En 2025, le service d'**Hébergement d'Urgence (HU)** a accompagné **142 personnes**, soit **une augmentation de 8,3%** par rapport à l'année précédente. Cette progression confirme le maintien d'un niveau de besoin élevé sur le territoire.

Le nombre de ménages accompagnés demeure relativement stable, avec 50 ménages en 2025 contre 53 en 2024. Le taux d'occupation enregistre en revanche une baisse de 12%, principalement liée aux travaux menés dans certains appartements, ainsi qu'aux opérations de glissement de bail et de captation de nouveaux logements. Ces évolutions ont généré des périodes transitoires de vacances, nécessaires à la sécurisation des parcours et à l'installation des ménages.

La **durée moyenne totale des séjours s'établit à 557 jours**, contre 508 jours en 2024, soit une augmentation d'environ 50 jours, traduisant un allongement global des parcours au sein du dispositif.

S'agissant de l'accès au logement, 38% des sorties ont abouti à l'obtention d'un logement social. Les orientations vers un dispositif d'insertion de type CHRS/ALT et vers un dispositif de logement accompagné de type IML représentent chacune 29% des sorties. Ces données montrent que, **si une part significative des ménages accède au logement social, une proportion importante demeure orientée vers des dispositifs intermédiaires ou temporaires.**



# L'Hébergement d'Urgence - 85 places

## Indicateurs d'activité

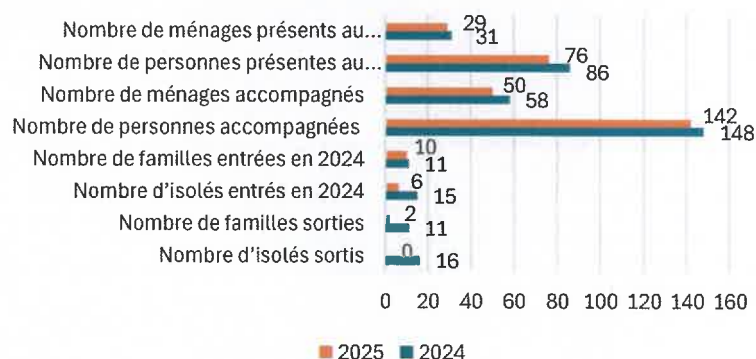
COMPOSITION DES MENAGES		
Catégorie / année	2024	2025
<b>Par type</b>		
Isolés - 25 ans	3	1
Isolés + 25 ans	24	18
Familles monoparentales	8	7
Familles nucléaires	18	23
Couple	0	1
<b>Par âge</b>		
<3 ans	2	3
3 à 17 ans	51	57
18 à 24 ans	12	12
25 à 59 ans	61	63
>60 ans	5	7
<b>Par genre</b>		
Femmes	60	70
Hommes	71	72
<b>Statut administratif (en nombre de personnes)</b>		
BPI - Titre de séjour	/	35
Droit commun	/	24
Situation administrative non réglée	/	20
Titre de séjour	/	53

## Nombre de journées et taux d'occupation

- **142 personnes accompagnées en 2025 (+8,3%)**
- Le nombre de ménages est quasiment stable : **50** (contre 53 en 2024)
- Le taux d'occupation est en baisse de 12% dû au délai nécessaire pour rééquiper les logements.

	2024	2025
Journées théoriques	31110	31025
Journées réalisées	31313	27604
Taux d'occupation	101%	89%

### 2025 vs 2024



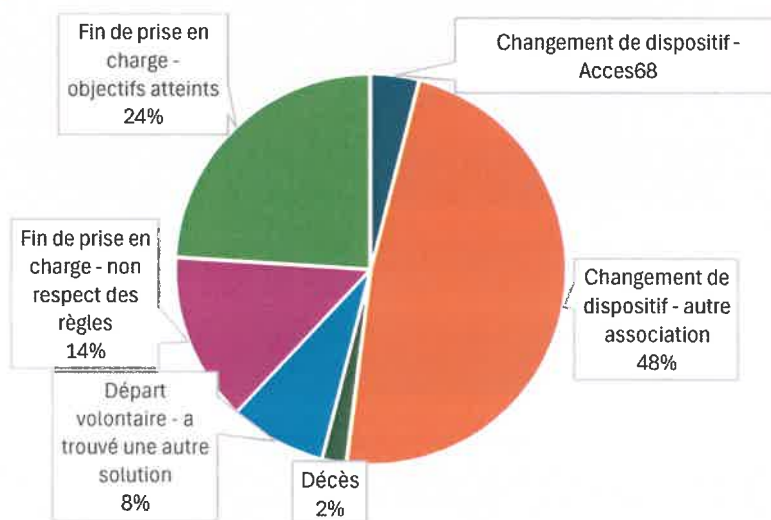
# L'Hébergement d'Urgence - 85 places

## Durée moyenne des séjours

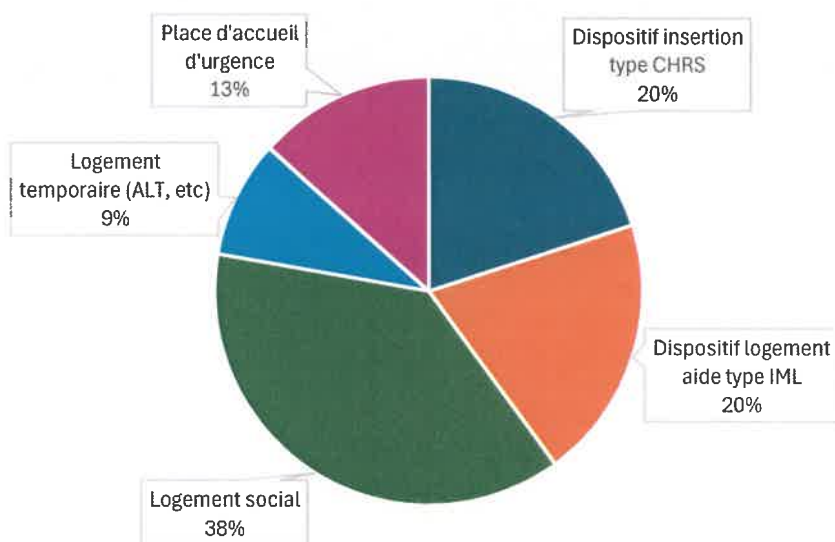
Durée moyenne des séjours(1)				
	Isolés -25 ans	Isolés +25 ans	Familles	Moyenne totale
2024	167	379	585	508
2025	43	586	557	557

(1) En nombre de jours – personnes sorties

## Motifs à la sortie



## Logement à la sortie



# L'Hébergement d'Urgence - 85 places

---

## Conclusion et perspectives

**Le dispositif d'Hébergement d'Urgence** a longtemps joué le rôle de « base arrière » pour les CHRS ne pouvant accueillir les personnes dépourvues de titre de séjour. De fait, l'absence d'avancées possibles sur le plan administratif entraînait souvent une forme d'inertie sur les autres objectifs d'accompagnement, notamment la préparation d'une sortie vers un logement autonome.

À partir de 2026, l'équipe entend renforcer davantage les actions de socialisation et d'apprentissage du français, en s'appuyant sur les centres socioculturels du territoire et sur les ressources de droit commun. **Il s'agit de soutenir l'insertion par la maîtrise de la langue, l'accès aux espaces collectifs, aux activités, à la citoyenneté, même lorsque la régularisation administrative n'est pas immédiate.**

Jusqu'à présent, ce service bénéficiait partiellement des modalités de prise en charge du CHRS Urgence, sans en partager l'intégralité des contraintes et du cadre formalisé. **En 2026, l'Hébergement d'Urgence disposera de son propre référentiel et d'un cadre d'intervention dédié.** Un nouveau projet d'établissement spécifique verra le jour ; **il précisera les objectifs, les modalités d'accompagnement et les partenariats mobilisés.** Il mettra notamment l'accent sur la prise en charge de publics spécifiques, en particulier les femmes victimes de violences et les personnes sous main de justice, afin d'adapter les réponses aux vulnérabilités repérées.

Par ailleurs, compte tenu de l'augmentation continue des coûts de l'énergie, **un accompagnement pédagogique** sera mis en œuvre auprès des ménages en difficulté sur ces questions : compréhension des factures, écogestes, prévention des impayés, anticipation des régularisations. Dans le même temps, les logements les plus énergivores seront progressivement rendus, **au profit de logements plus économes** et mieux adaptés, afin de sécuriser durablement les budgets des ménages et de renforcer la qualité des conditions de vie.

# Les Services Insertion et Logement

---

## Introduction

### **2025, une année de transition**

Comme chaque année, nous avons concentré nos efforts sur l'accueil et l'accompagnement des ménages. Au-delà de cette mission centrale, nous avons souhaité optimiser notre action, la penser, l'améliorer et l'adapter aux évolutions des besoins et du contexte.

Nos équipes se professionnalisent et deviennent de véritables techniciennes aguerries de l'accès et du maintien en logement. Cette montée en compétences nourrit une réflexion continue et une volonté affirmée de clarifier et moderniser nos interventions, afin de proposer la meilleure prestation possible. Les différents temps de travail collectif ont conduit à explorer d'autres modes d'intervention et à développer des fonctions **support**, pour que les travailleurs sociaux soient eux-mêmes accompagnés dans l'exercice de leurs missions.

Ces dynamiques nous ont amenés à structurer trois axes de travail prioritaires pour les années à venir : la **transformation des places de stabilisation**, la **gestion des demandes SIAO** et le **renforcement de la gestion locative**.



# Les Services Insertion et Logement

## La transformation des places de stabilisation

Au regard du contexte de transformation des places, de la mise en œuvre de la politique du Logement d'abord et de la recherche d'une meilleure adéquation entre l'offre et la demande, nous avons proposé, fin 2024, la transformation de nos 20 places de stabilisation en places de CHRS « hors les murs ». Cette proposition a été validée par la DDETSPP.

Fin 2024 et début 2025, les équipes se sont fortement mobilisées autour de ce projet. Quatre ménages du CHRS ont été orientés vers l'IML afin de permettre le transfert de quatre ménages de la stabilisation vers le CHRS. Parallèlement, un ménage de la stabilisation a été directement transféré vers l'IML. L'évolution de la situation de la plupart des ménages accueillis en stabilisation rendait en effet ces réorientations possibles et cohérentes.

Ces choix ont été guidés par notre volonté de permettre à toute personne d'accéder au logement, en réservant autant que possible le passage par l'hébergement aux publics les plus marginalisés et/ou présentant des problématiques multiples, et ainsi redonner du sens à l'accompagnement en structure d'hébergement.

## Les demandes SIAO

Depuis la mise en place des SIAO, les CHRS ont pour mission de recueillir les demandes des personnes en attente d'un hébergement et/ou d'un accompagnement social. Nous restons pleinement attachés au principe de la demande unique départementale, ainsi qu'à l'exigence de produire des évaluations de qualité afin de proposer l'orientation la plus adaptée à chaque ménage.

Dans cette perspective, nous travaillons, année après année, à l'amélioration de nos pratiques d'enregistrement et de suivi des demandes. À partir d'octobre 2025, nous avons ainsi fait le choix de revenir à un prescripteur unique au sein de l'équipe. Ce professionnel, référent éducatif en CHRS, a pour mission annexe d'enregistrer les demandes et, le cas échéant, de déclencher rapidement des accompagnements « hors les murs ». Il assure le lien, en étroite coordination avec notre coordinateur insertion, avec les services du SIAO et du SPRULO. En moyenne, une quinzaine de demandes sont enregistrées chaque mois.

Mois	Nombre de RDV	HEBERGEMENT			LOGEMENT		
		CHRS	CHRS HLM	ALT	RPVL	IML	Résidence sociale
<b>Octobre</b>	<b>14</b>	5	1	3	4		1
<b>Novembre</b>	<b>8</b>	2		3		2	1
<b>Décembre</b>	<b>5</b>	1			2	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Orientations abouties</b>		2	1		4	2	

# Les Services Insertion et Logement

---

## La gestion locative

Au sein des services insertion/logement du Pôle Inclusion Logement d'ACCES, une vingtaine de travailleurs sociaux accompagnent en file active environ 350 personnes.

Jusqu'à récemment, chaque travailleur social assurait le suivi des demandes de logements sociaux des ménages dont il était référent. Concrètement, cela signifiait qu'une vingtaine de professionnels contactaient régulièrement, chacun de leur côté, les bailleurs sociaux pour connaître l'avancée des demandes.

Notre parc locatif interne (IML et CHRS diffus) représente par ailleurs une soixantaine de logements, auxquels s'ajoute une cinquantaine de logements gérés par les services d'urgence. Le suivi de cet ensemble était assuré par les coordinateurs et les chefs de service (glissements de bail, logistique liée au mobilier/électroménager, travaux, captation de nouveaux logements, assurances, baux, états des lieux, etc.).

Deux difficultés majeures nous ont conduits à envisager un changement de pratique :

1. Pour les bailleurs, la difficulté à identifier clairement leurs interlocuteurs au sein d'ACCES, d'autant plus si l'on ajoute les équipes des CADA, du chantier d'insertion, des hôtels et du Pôle Action Jeunes et Habitat.

1. Pour les coordinateurs et cadres, la difficulté à assumer, en plus de leurs missions initiales, des fonctions étendues de gestion locative (suivi des loyers IML, participations aux frais d'hébergement, gestion des travaux, etc.).

Nous avons donc engagé une réflexion sur l'organisation des fonctions et décidé de créer un poste de **chargé de gestion locative**, en articulation avec le développement des missions du coordinateur technique. L'objectif est de constituer un binôme « chargé de la gestion du patrimoine et de la captation des logements », au service des équipes d'accompagnement et des partenariats avec les bailleurs.

La chargée de gestion locative assure désormais le suivi de l'ensemble des demandes de logement social. Les référents continuent, pour leur part, à travailler le projet logement avec les ménages et à enregistrer les demandes (logement social, contingent, PTA, DAHO/DALO), mais c'est elle qui centralise et coordonne la relation avec les bailleurs.

Elle organise une rencontre mensuelle avec l'ensemble des bailleurs afin de faire le point sur toutes les demandes en cours. Elle pilote également le suivi des glissements de baux, la captation interne de logements, les demandes de mutation, les visites de logements pour ACCES, ainsi que la gestion des baux, des assurances et des différentes formalités administratives associées.

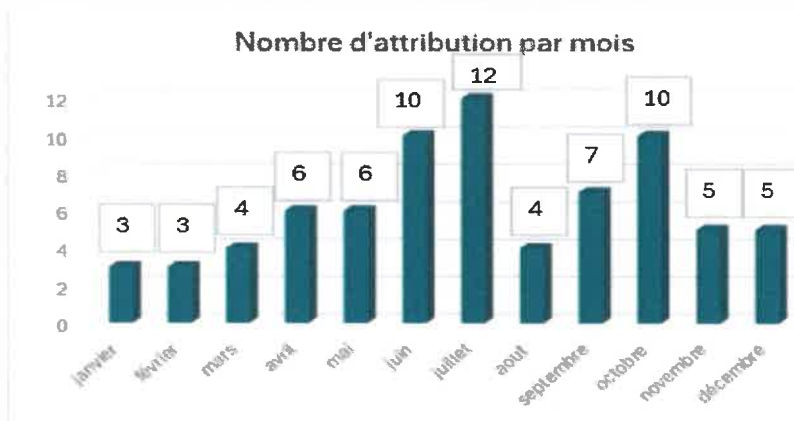


Camille NEBEL  
Chargée de gestion locative

# Les Services Insertion et Logement

## La gestion locative (suite)

75 attributions de logements en 2025 :



Au 31 décembre 2025, 75 logements ont été attribués tous rang confondu. Sur ces 75 attributions, 55 sont directement liées à la mise en place de ce poste. Sur ces 75, 42 ont pu bénéficier d'une attribution en rang 1. En 2025, 23 ménages ont pu bénéficier d'une entrée dans leur nouveau logement (6 autres ménages ont eu une attribution en rang 1, qui découlera vers une entrée en logement en janvier 2026).

On peut donc juger que **la transformation du poste a pu permettre à 29 ménages d'entrer en logement plus rapidement.**



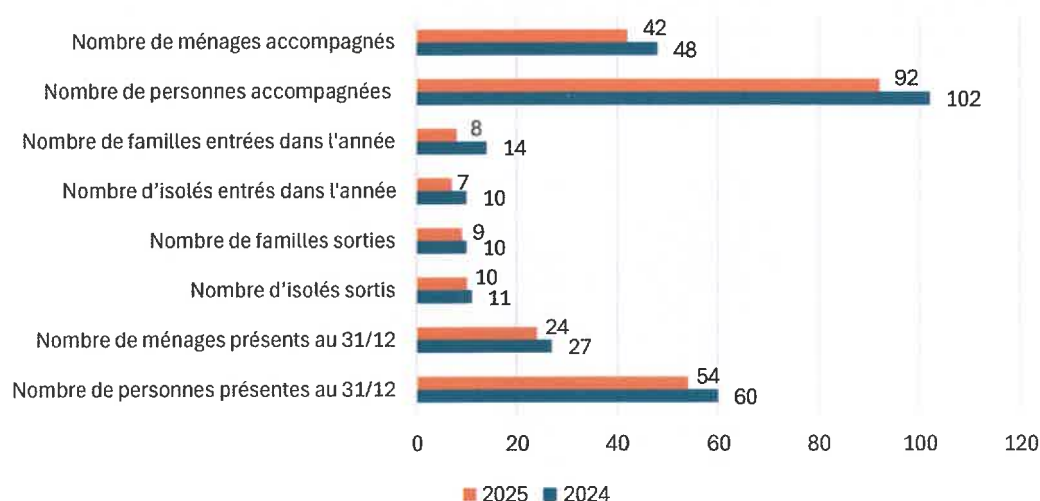
# Service Insertion

## Indicateurs d'activité – CHRS Insertion Diffus

COMPOSITION DES MENAGES		
Catégorie / année	2024	2025
<b>Par type</b>		
Isolés - 25 ans	0	2
Isolés + 25 ans	15	14
Familles monoparentales	13	10
Familles nucléaires	13	12
Couple	6	4
<b>Par âge</b>		
<3 ans	4	4
3 à 17 ans	27	18
18 à 24 ans	5	13
25 à 59 ans	63	51
>60 ans	3	6
<b>Par genre</b>		
Femmes	48	40
Hommes	54	52

## Nombre de journées et taux d'occupation

### Nombre de journées - CHRS Insertion Diffus



	2024	2025
Journées théoriques	21960	21900
Journées réalisées	21615	23654
<b>Taux d'occupation</b>	<b>98%</b>	<b>108%</b>

# Service Insertion

## Durée moyenne des séjours – Indicateurs d'activité CHRS Insertion Diffus (suite)

Durée moyenne des séjours(1)			
	Isolés	Familles	Moyenne totale
2024	0	178	178
2025	164	287	240

(1) En nombre de jours – personnes sorties

## Situations financières

RESSOURCES		
Situation financière	A l'entrée	A la sortie
Minima sociaux (RSA, ASS, CAF...)	13	14
Sans	8	2
Salaire	0	6
ARE	1	0
AAH	1	1

## Habitats à la sortie

- 58% des ménages sortants ont pu accéder à un logement social
- À la sortie, 23 ménages ont accédé au parc social, 4 au parc privé et 1 en logement adapté, confirmant la pertinence du dispositif comme tremplin vers le logement durable (environ 72% de sorties dites positives).

HABITAT			
Situation à l'entrée	Nombre	Situation à la sortie	Nombre
Sortants d'HU / CHRS	8	Résidence sociale	1
Chez un tiers	2	Départ volontaire/exclusion	1
Hôtel-115	17	Hébergement (CHRS,...)	0
Incarcération	2	Incarcération	1
Logement social	1	Parc social (dont glissement de bail)	23
Logement privé	2	Parc privé	4
CADA	7	Chez un tiers	9
TOTAL	39	TOTAL	39

## Analyse – Indicateurs d'activité CHRS Insertion Diffus (suite)

En 2025, le CHRS Diffus a accompagné **92 personnes réparties sur 42 ménages**, soit une légère baisse de volume par rapport à 2024, mais avec **un taux d'occupation record de 108%** grâce à 23 654 journées réalisées sur 21 900 théoriques. Il convient de noter que ce taux d'occupation tient compte des transferts des ménages présents en stabilisation en 2024 vers le CHRS diffus au 1<sup>er</sup> janvier 25.

Les durées moyennes de séjour sont restées longues (240 jours en moyenne, 287 pour les familles), tandis que les situations financières se sont améliorées à la sortie : seulement 2 ménages sans ressource contre 8 à l'entrée, et 6 ménages avec salaire contre 0.

La durée de séjour était de 178 jours en 2024 contre 240 en 2025. Cela pourrait laisser penser un allongement. Toutefois, il convient de nuancer ces données. En effet, les ménages transférés de la stabilisation (ménages à droits incomplets) accusaient de longues durées de séjour du fait de leur statut. De plus, nous avons deux situations pour lesquelles nous avons dû entamer une mesure d'expulsion locative (procédure longue, fin de la procédure prévue en 2026).

L'accueil de personnes titulaires d'un titre de séjour (BPI et TDS temporaire) représente 75%. La plupart de ces ménages arrivaient d'hôtels 115, de CHU et/ou de CADA, ce qui montre une forte fonction de relais entre hébergement d'urgence / dispositif asile et l'insertion.

Action collective à la ferme  
Août 2026



# Service Insertion

## Indicateurs d'activité – CHRS Hors les murs

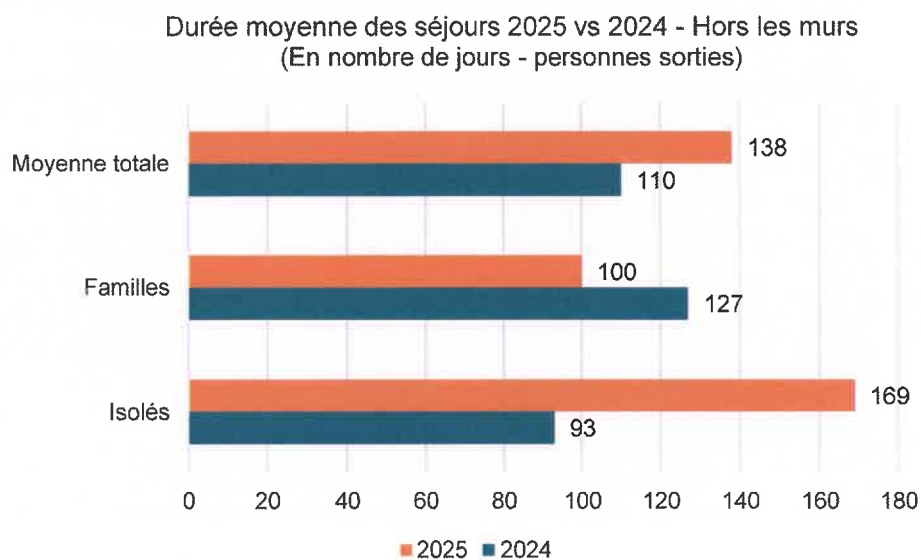
COMPOSITION DES MENAGES		
Catégorie / année	2024	2025
<b>Par type</b>		
Isolés - 25 ans	0	0
Isolés + 25 ans	10	24
Familles monoparentales	11	10
Familles nucléaires	7	8
Couple	2	2
<b>Par âge</b>		
<3 ans	3	3
3 à 17 ans	48	34
18 à 24 ans	9	11
25 à 59 ans	38	46
>60 ans	4	11
<b>Par genre</b>		
Femmes	61	55
Hommes	41	50

## Nombre de journées et taux d'occupation

NOMBRE DE JOURNEES		
Catégorie / année	2024 (30 places)	2025 (Janv : 30 places et Fév à déc : 50 places)
Nombre de personnes présentes au 31/12	28	46
Nombre de ménages présents au 31/12	9	19
Nombre d'isolés sortis	7	13
Nombre de familles sorties	14	12
Nombre d'isolés entrés dans l'année	4	19
Nombre de familles entrées dans l'année	12	14
Nombre de personnes accompagnées	102	105
Nombre de ménages accompagnés	30	44

	2024	2025
Journées théoriques	10980	18250
Journées réalisées	13612	12531
Taux d'occupation	124%	69%

## Durée moyenne des séjours – Indicateurs d'activité CHRS Hors les murs (suite)



## Habitat

HABITAT			
Situation à l'entrée	Nombre	Situation à la sortie	Nombre
Sortants d'HU/ CHRS	2	Hébergement (CHRS,...)	2
Hébergement chez un tiers ou précaire ou hôtel	2	IML (Intermédiation locative)	2
Logement privé	19	Logement privé	7
Logement social	33	Logement social	45
		Chez un tiers / départ volontaire	2
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

# Service Insertion

---

## Analyse – Indicateurs d'activité CHRS Hors les murs (suite)

En 2025, le CHRS HLM a accompagné **105 personnes réparties sur 44 ménages**, malgré une capacité augmentée à 50 places dès février, mais avec un taux d'occupation en baisse à 69% (12 531 journées réalisées sur 18 250 théoriques), lié à la montée en charge.

Les durées moyennes de séjour ont progressé à 138 jours, particulièrement pour les isolés (169 jours), tandis que les familles ont réduit leur durée de séjour à 100 jours. À la sortie, 45 ménages ont accédé au logement social (contre 33 à l'entrée), 7 au parc privé, et 2 à l'intermédiation locative, témoignant d'une insertion logement réussie malgré la sous-utilisation des places.

Le CHRS Hors les murs accueillent de plus en plus de ménages en cours d'expulsion locative. Un véritable lien s'est créé entre la CeA, gestionnaire de l'accompagnement social lié au logement (ASLL) et le Hors les murs. En effet, le Hors les murs propose un accompagnement sensiblement ressemblant à l'ASLL, avec une prise en charge plus intensive. L'équipe Hors les murs a participé à plusieurs rencontres avec la CeA et les bailleurs afin de présenter le dispositif. Cela a aiguisé les évaluations sur le niveau de besoin et permis un vrai travail de partenariat, au bénéfice des ménages accompagnés.

De plus, nous avons amorcé une réflexion sur la réduction des durées de prises en charges en CHRS diffus et/ou Urgence en activant les sorties de CHRS vers le Hors les murs (notamment via des glissements de baux). La plus-value, au-delà de la durée de prise en charge en CHRS, se situe au niveau de l'accompagnement des ménages au sein de leur lieux d'habitation, afin de travailler au plus près de la réalité (budget locatif, scolarisation, bassin d'emploi, saisine des institutions relais).



## Conclusion et perspectives

Les expériences acquises au cours de l'année 2025, notamment à travers les animations et les actions culturelles, confirment la capacité de nos professionnels à proposer des ressources nouvelles et pertinentes aux personnes accueillies. Elles stimulent l'intérêt et la curiosité, favorisent l'émancipation, renforcent le pouvoir d'agir des personnes et soutiennent leur participation à la vie de l'établissement, et plus largement à la citoyenneté.

**En 2026, le CHRS Urgence engagera une réflexion approfondie de restructuration et de refondation, appuyée sur une équipe d'encadrement consolidée.** Ce nouveau schéma organisationnel doit permettre de renforcer encore la professionnalisation des équipes éducatives, de clarifier les responsabilités et d'améliorer la lisibilité de notre action auprès des usagers et des partenaires.

S'inspirant du postulat d'Albert Einstein, « Celui qui n'a jamais commis d'erreur n'a jamais tenté d'innover », le PIL réaffirme sa volonté de poursuivre une dynamique d'innovation en matière d'accompagnement social : amélioration de la traçabilité des parcours, montée en qualité des prestations, renforcement du suivi des résultats au regard de l'autonomie et de l'insertion des personnes accompagnées. Cette évolution s'inscrira dans une démarche résolument orientée vers l'amélioration de la QVCT et des conditions d'accueil, avec le projet d'acquérir un bâtiment plus spacieux et mieux adapté aux besoins d'intimité, d'espaces privés et de sécurisation des parcours des publics accueillis.

Ainsi, l'année à venir se place sous le signe d'un double engagement : consolider les acquis de 2025 et ouvrir de nouvelles perspectives au service des personnes les plus vulnérables.

Action collective – Atelier espace rencontre



## Indicateurs d'activité – IML (Intermédiation locative)

COMPOSITION DES MENAGES		
Catégorie / année	2024	2025
<b>Par type</b>		
Isolés	10	11
Familles monoparentales	13	18
Familles nucléaires	15	14
Couple	2	1
<b>Par Problématique principale (en nombre de ménages)</b>		
Accès au 1er logement en France	15	20
Expulsion locative	5	5
Errance résidentielle	13	5
Sortant d'établissement	6	7
Victime de violence	1	4
Addiction	1	3

Les éléments restent stables en 2025, nous constatons toutefois une augmentation de la présence des familles monoparentales.

Sur 44 ménages accompagnés, le fait que 20 soient des ménages arrivant de l'étranger montre que l'IML est devenu un outil central d'accueil et de stabilisation pour des publics exilés fortement précaires.

Plusieurs facteurs peuvent l'expliquer, souvent combinés :

- Une **orientation institutionnelle** : les publics « DALO, asile, réfugiés réinstallés » sont explicitement ciblés par les politiques publiques et les dispositifs type Logement d'abord, ce qui conduit les SIAO, préfecture, associations d'asile à orienter en priorité vers l'IML les ménages étrangers sans solution de logement autonome.
- La **saturation de l'hébergement d'urgence et des CHRS** : faute de places pérennes, les ménages exilés restent longtemps en hôtel, chez un tiers ou en structure d'urgence, et l'IML apparaît comme l'un des rares leviers de stabilisation rapide sur un logement ordinaire.
- Les **parcours des Syriens en particulier** : beaucoup arrivent via des dispositifs de réinstallation ou de protection internationale, avec des critères de vulnérabilité (familles avec enfants, personnes malades, traumatismes de guerre), ce qui les place en haut de la liste des priorités pour un logement sécurisé.
- Le **profil des ménages** : ce sont souvent des familles avec enfants, sans réseau familial solide en France, qui ne peuvent pas s'appuyer sur l'hébergement par un tiers et ont besoin d'une solution « clé en main » avec accompagnement social renforcé, ce que propose l'IML.

En résumé, l'IML se trouve au croisement de plusieurs politiques (asile, réinstallation, lutte contre le sans-abrisme, Logement d'abord), ce qui explique la proportion élevée de ménages étrangers parmi les bénéficiaires.

# Service Logement

---

## Indicateurs d'activité IML (suite)

### Difficultés spécifiques d'accompagnement de ce public

#### 1. Langue, codes et accès aux droits

- Barrière de la **langue** : incompréhension des courriers bailleurs, voisins, organismes (CAF, EDF, assurances...), ce qui complique la gestion du logement (relances, charges, sinistres, rendez-vous techniques).
- Méconnaissance des **codes administratifs et locatifs français** : difficultés à comprendre l'APL, le dépôt de garantie, les obligations du locataire, les procédures en cas d'impayés ou de nuisances.
- Nécessité de **médiation culturelle** constante pour éviter les malentendus avec le voisinage ou le bailleur (bruit, usage des parties communes, gestion des déchets, visites familiales nombreuses...).

#### 2. Précarité administrative et statutaire

- Titres de séjour parfois précaires, en cours de régularisation ou renouvellement, qui fragilisent la projection dans un bail classique et inquiètent certains bailleurs
- Démarches lourdes et répétées (OFPPA, préfecture, regroupement familial, renouvellements de titres) qui mobilisent beaucoup de temps d'accompagnement et génèrent stress et instabilité.
- Risque de **changements de statut** (changement de département, non renouvellement du titre de séjour..) qui impactent directement les droits sociaux et la capacité à assumer le loyer.

#### 3. Situation économique et insertion professionnelle

- Ressources souvent faibles et instables (minima sociaux, intérim, petits contrats), rendant l'équilibre budgétaire du ménage fragile
- Freins à l'emploi : non-reconnaissance des diplômes, apprentissage du français en cours, mobilité limitée, garde d'enfants, ce qui ralentit l'accès à une **autonomie financière** compatible avec un bail classique.
- Besoin de travailler sur la **gestion budgétaire** dans un contexte d'inflation et de coûts élevés (énergie, charges), avec parfois peu de repères sur les standards français (chauffage, eau chaude, abonnement téléphonique...).

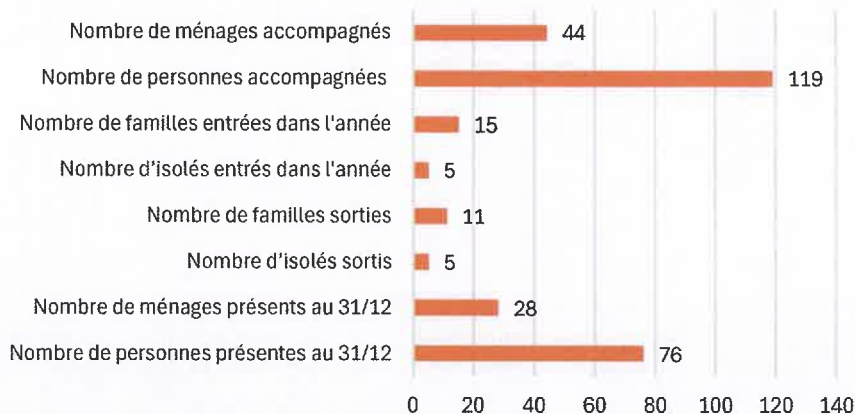
#### 4. Traumatismes, exil et dynamique familiale

- Nombreux ménages ont vécu la **guerre, la violence, des deuils et des ruptures** (exemple des familles syriennes), ce qui se traduit par des troubles anxieux, des insomnies, voire des syndromes de stress post-traumatique, avec un impact sur le quotidien dans le logement (isolement, repli, difficulté à sortir, à entreprendre des démarches).
- Recomposition familiale complexe (conjoint resté au pays, regroupement familial en cours, adolescents très acculturés vs parents en difficulté) pouvant générer des tensions dans le logement et dans le voisinage.
- Sentiment ambivalent vis-à-vis du pays d'accueil (gratitude / méfiance / peur de l'avenir), qui peut rendre difficile la projection à long terme dans le logement, malgré la sécurisation apportée par l'IML.

# Service Logement

## Indicateurs d'activité IML (suite)

### Nombre de journées 2025



	Taux d'occupation "en nombre de mesures"	Taux d'occupation "en nombre de personnes"
Journées théoriques	352	32121
Journées réalisées	337	24915
Taux d'occupation	95,74%	77,57%

L'IML ACCES gérait 29 mesures jusqu'au 01/09/2025, date à laquelle est venue s'ajouter une 30<sup>ème</sup>. Il est intéressant de constater que le taux d'occupation par mesures est de 95,70%, ce qui prouve la pertinence de ce dispositif. Toutefois, si nous tenons compte du ratio 1 mesure = 3 personnes, le taux d'occupation baisse à 77,56%. Ce ratio, défini dès la mise en place de l'IML à ACCES, impacte directement le type de public que nous accompagnons, notamment les personnes isolées. En effet, 30 mesures devraient donc représenter 90 personnes accueillies. Or, si nous voulons continuer à proposer des accueils à des personnes isolées, nous devons contre balancer avec des familles de 5 personnes pour chaque isolées accueilli (2 mesures = 6 personnes).

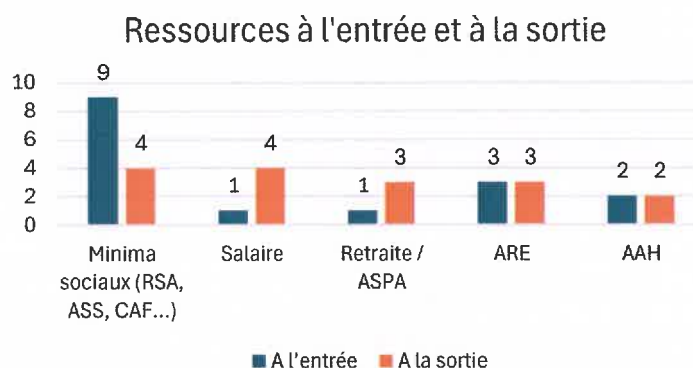
Durée moyenne des séjours(1)		
Année	2024	2025
Durée moyenne totale	17	19,76

[1] En nombre de mois – personnes sorties

La durée moyenne de séjour s'allonge en 2025. Si l'IML prouve son efficacité, il arrive encore que certains ménages ne soient pas en capacité d'« habiter ». Dans ce type de situation, il est difficile et long de trouver une réorientation, parfois impossible. A titre d'exemple, nous avons un ménage pour lequel nous avons dû engager une mesure d'expulsion locative, un autre qui a entamé un processus de fin de vie et un autre dont la santé mentale limite les possibilités d'accompagnement.

# Service Logement

## Indicateurs d'activité IML (suite)



HABITAT			
Situation à l'entrée	Nombre	Situation à la sortie	Nombre
Sortants d'HU / CHRS	8	Logement adapté	2
Chez un tiers	4	Départ volontaire/exclusion	0
Hôtel-115	2	Hébergement (CHRS,...)	1
Incarcération	0	Incarcération	1
Logement social	2	Parc social (dont glissement de bail)	11
Logement privé	0	Parc privé	1
CADA	0	Chez un tiers	0
Total	16	Total	16

dont 5 gdb

87,5% des sorties sont positives en 2025. La part des glissements de baux est de plus en plus élevée, du fait notamment du travail d'accompagnement budgétaire et administratif et du réseau renforcé mis en place par la chargée de gestion locative.

### Focus sur les ruptures conjugales en IML : quand le logement stable révèle les fragilités relationnelles

« L'accompagnement en intermédiation locative, en sécurisant le logement, joue un rôle paradoxal pour certains couples exilés : après plusieurs mois de stabilisation résidentielle, plusieurs situations de séparation ont été constatées, malgré des histoires communes marquées par de grandes difficultés. Ce phénomène s'explique par plusieurs facteurs :

- *Révélation de tensions sous-jacentes* : la fin de l'urgence logistique permet aux partenaires de sortir du mode « survie » et d'affronter les problématiques relationnelles (rôles genrés, violences antérieures, traumatismes non traités).
- *Acculturation inégale* : un partenaire s'adapte plus rapidement au contexte français, créant des écarts d'aspirations et de rythme d'insertion.
- *Effet protecteur de l'IML* : le suivi social permet aux personnes fragilisées de prendre conscience de leurs droits et de choisir la séparation en sécurité, sans craindre l'expulsion.

Ces situations, bien que complexes pour l'équipe, témoignent de l'efficacité du dispositif : loin d'être un échec, elles traduisent une émancipation rendue possible par la stabilisation résidentielle et l'accompagnement individualisé. » Néanmoins, elles prolongent parfois la durée de prise en charge, puisque les séparations arrivent après plusieurs mois.

# Service Logement

## Indicateurs d'activité – Référent parcours vers le logement (RPVL)

Depuis sa création, le **RPVL est en constante évolution**. Si la pertinence et l'efficacité du dispositif ne font guère de doute, une part importante du temps de travail reste consacrée à le faire connaître aux partenaires et à clarifier les critères d'orientation. Les orientations ne sont donc pas toujours régulières ni pleinement adaptées aux objectifs du dispositif.

Conçu initialement pour renforcer l'accès direct au logement des personnes sans domicile, en évitant autant que possible le recours à l'hébergement, le RPVL ne parvient pas encore à atteindre systématiquement le volume de mesures théoriquement prévu, malgré la mise en place de nombreux partenariats. Cette sous-utilisation relative interroge nos modalités de communication, de repérage et d'articulation avec les autres acteurs du territoire.

Pour autant, les données relatives aux sorties sont sans appel : lorsqu'il est mobilisé, le dispositif démontre que le passage « de la rue au logement » est non seulement possible, mais réaliste pour une partie des personnes accompagnées.

Cette réalité nous conforte dans la nécessité de poursuivre la structuration du RPVL, de renforcer la culture commune avec nos partenaires et de consolider sa place comme outil à part entière de la politique logement d'abord.

Catégorie / année	2025
Nombre de personnes accompagnées dans l'année	99
Nombre de ménages accompagnés dans l'année	51
Nombre de personnes entrées dans l'année	64
Nombre de ménages entrés dans l'année	31
Nombre de personnes sorties dans l'année	79
Nombre de ménages sortis dans l'année	37

SITUATION A L'ENTREE	
Hébergement tiers ou précaire	9
CHU/Hôtels	11
Sortant d'hospitalisation	5
Sortant de détention	3
Sortant de MECS	1
Rupture conjugale	2

# Service Logement

## Indicateurs d'activité –RPVL (suite)

SORTIE VERS	
<i>Logement social</i>	17
<i>Logement privé</i>	5
<i>Hébergement</i>	3
<i>Tiers</i>	5
<i>Logement adapté</i>	4
<i>Contact perdu – Non-adhésion</i>	3

Le dispositif ayant été créé pour les personnes sans domicile et/ou en hébergement précaire, la réflexion menée en 2025 s'est particulièrement concentrée sur la nécessité de mieux le faire connaître et d'intervenir au plus près de l'urgence.

Cette première phase de consolidation étant désormais engagée, le projet 2026 visera à mutualiser progressivement le dispositif au sein des équipes des CHRS Urgence et de l'Hébergement d'Urgence, afin de renforcer son ancrage opérationnel et de fluidifier les parcours entre la rue, l'hébergement et le logement.



# Service Logement

## L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)

L'ASLL reste, comme chaque année le dispositif le plus stable. En effet, avec le CHRS, l'ASLL est le mode d'accompagnement le plus ancien, le plus connu. Tous les partenaires haut-rhinois connaissent les enjeux, la pertinence et les effets.

Notre mode de communication avec les financeurs est basé sur notre connaissance les uns des autres, nos réussites et nos difficultés. Nous avons un lien étroit avec la CeA et sa représentante. De ce fait, les statistiques de présence, d'entrées et de sorties sont relativement les mêmes que les années précédentes.

### Indicateurs d'activité

NOMBRE DE JOURNEES	
Catégorie / année	2025
Nombre de personnes accompagnées dans l'année	238
Nombre de ménages accompagnés dans l'année	71
Nombre de personnes entrées dans l'année	149
Nombre de personnes sorties dans l'année	145
Journées réalisées en nbre de personnes :	34837

Durée moyenne d'accompagnement	5,1
--------------------------------	-----

<sup>(1)</sup> En nombre de mois – personnes sorties

PROBLEMATIQUES A L'ENTREE	
Expulsion locative	38
Sortants de structure (Hôtels, CHRU, CHRS, CADA)	35
Gestion budgétaire	29
Vulnérabilité/santé mentale	19
Séparation	12
Logement indécemment/insalubre	11
Autres	5

# Service Logement

## ASSL - Indicateurs d'activité (suite)

AGE	
0-17 ans	55
18-24 ans	17
25-34 ans	20
35-44 ans	14
45-59 ans	27
Plus de 60 ans	16

On constate une large présence des moins de 17 ans. En effet, 69% des ménages accompagnés sont des familles ou familles monoparentales.

L'ASSL a été au cœur de nos préoccupations 2025. Bien que l'équipe soit aguerrie et pleinement engagée, les ménages orientés sont pour certains extrêmement complexes, parfois trop, pour un dispositif d'accompagnement réputé de « moyenne à légère intensité ». Les entraves à la résolution rapide de problématiques persistent et nécessitent des réorientations ponctuelles, notamment sur le dispositif « Hors les murs ».

L'analyse que nous pouvons en faire peut encore une fois être associée à la mise en place de la politique Logement d'Abord. Le logement pour tous est un droit mais semble parfois avoir été rapidement mis en œuvre, au détriment de la temporalité nécessaire au ménage pour accéder à l'autonomie. Plusieurs constats corroborent cette analyse :

- Paupérisation des ménages juste après l'entrée en logement (perte de droits CAF, demandes de retraites)
- Vieillesse de la population accueillie
- Difficultés de santé mentale non diagnostiquées
- Repérage tardif : les ménages sont souvent orientés quand les impayés et procédures d'expulsion sont déjà avancés, ce qui réduit la marge de manœuvre.
- Complexité des démarches : multiplicité d'aides et d'intervenants, qui peut décourager des publics déjà en grande difficulté administrative.
- Instabilité professionnelle
- Autonomie du ménage : les objectifs sont parfois très ambitieux au regard de la durée et du niveau de précarité, avec un risque de « rechute » une fois l'accompagnement terminé.

Les équipes sont contraintes de se focaliser sur l'urgence (impayés, procédures judiciaires) au détriment du travail de fond sur les causes : gestion budgétaire durable, santé mentale, violences, isolement, etc.

Si l'ASSL a longtemps été considéré comme un outil de prévention, au regard des éléments ci-dessus, nous constatons qu'il est devenu un véritable outil curatif voire palliatif parfois qui absorbe une grande partie des ménages en difficulté dans le département.

L'équipe reste sur le front, toujours en mouvement, toujours en quête de connaissances supplémentaires afin de fournir la meilleure prestation possible.

# Les Services Insertion et Logement

---

## Perspectives 2026

- ❖ **Résidence intergénérationnelle** : Le développement de notre partenariat avec les bailleurs sociaux a permis le montage d'un projet de résidence intergénérationnelle. La construction du bâtiment est en cours, ACCES sera chargé de l'animation de la résidence qui devrait ouvrir ses portes fin 2026, début 2027.
- ❖ **L'association Reconnect - Le numérique au service de l'inclusion**: Le sujet de l'accès et la maîtrise du numérique est encore et toujours au cœur de nos préoccupations. Un grand nombre de personnes accompagnées n'arrivent pas à vivre avec le numérique, notamment s'agissant des documents à conserver. Lorsque l'accompagnement prend fin, il arrive souvent que les documents importants soient mal conservés. **Reconnect** propose une solution qui semble convenir à nos publics fragiles. La convention est en cours de signature, pour une mise en œuvre en 2026.
- ❖ **Planète sans frontières** : Au regard de la montée en charge des ménages allophones, nous nous sommes questionnés sur l'accompagnement spécifique de ce public. En effet, notre mission, basée sur les outils de la loi 2002-2, nous oblige à nous assurer de la bonne compréhension des démarches et des documents qui sont signés. Bien que ces publics soient prioritaires s'agissant des cours de français, force est de constater que le manque de place, la durée longue avant d'y accéder et la complexité du français, entravent notre mission. Après réflexion sur la nécessité de recruter un interprète, il nous a semblé évident que la multiplicité des langues rendait difficile le recours à un recrutement en interne. Nous avons donc entamé un échange avec l'association « Pour une planète sans frontières ». La convention sera signée en 2026.
- ❖ **Projet colocation** : Depuis plusieurs années, le CHRS diffus propose des places en colocation pour les personnes isolées, notamment des personnes sortantes de détention. Les données statistiques de ces quatre dernières années montrent une difficulté dans l'accompagnement et un impact sur la sortie. En effet, l'accompagnement est parasité par les mésententes s'agissant du vivre ensemble. L'équipe travaille actuellement sur une refonte des méthodes d'accueil et d'accompagnement des isolés.
- ❖ **La participation des personnes accompagnées** : Malgré de nombreuses tentatives, la question de la participation des ménages reste un point de difficulté. Plusieurs raisons semblent en être responsables (éloignement des logements par rapport aux bureaux, difficulté de mobilité, individualisation des ménages, difficulté à saisir l'importance de participer aux décisions qui les concernent, accentuation des ménages ayant une santé mentale fragile.). Notre apprentie, accompagnée par l'équipe et l'école de PRAXIS sociale, a proposé la création d'un groupe de travail portant sur ce sujet.

# Les Services Insertion et Logement

---

## Conclusion

**Les services insertion et logement d'ACCES** sont toujours mobilisés. De grands chantiers ont été finalisés, d'autres sont en cours, d'autres vont devoir l'être.

L'engagement des équipes ne faillit pas. Dans un contexte national où le travail social et ses acteurs sont en souffrance, l'engagement auprès des ménages et la capacité de résilience font la force de nos équipes et nous les en remercions. Chacun à son échelle, des travailleurs sociaux, aux agents de maintenance, en passant par nos équipes administratives, tous participent au soutien des personnes en demande d'aide.

Nous avons la volonté de développer la « marque ACCES », d'être reconnus comme des acteurs de confiance, fiables, constants, humbles et d'être connectés en permanence avec le réseau de qualité haut-rhinois.

Services Insertion et Logement – bureaux localisés à Pfastatt



# Dispositif Ukraine

---

Ce dispositif a été monté en urgence au cours de l'année 2022 pour répondre à la demande de l'Etat, confronté à l'afflux soudain des déplacés de guerre.

En quelques semaines, dix logements ont été trouvés auprès des bailleurs sociaux et équipés, cela afin d'assurer un hébergement d'urgence à des familles et à des personnes isolées.

Une équipe dédiée a été constituée rapidement. Composée d'un travailleur social, d'un interprète et d'un agent d'entretien, elle s'est chargée de l'équipement des logements dans un premier temps, puis de l'accueil et du suivi des familles déplacées de guerre.

**27 personnes**, orientées par le SIAO, ont été accompagnées en 2025, contre 39 en 2024 et 44 en 2023. Cette baisse quantitative s'accompagne toutefois d'une intensification de l'accompagnement, les situations suivies étant souvent plus complexes et plus longues à stabiliser.

Les pages qui suivent présentent les principales caractéristiques statistiques de ce dispositif (profils des personnes, durées de prise en charge, types de sorties, ressources, etc.), afin de mieux appréhender la nature des publics accueillis et l'impact du travail réalisé.

Le total de **nuitées réalisées s'élève à 6 580**. Les démarches engagées ont porté principalement sur le droit au séjour, l'accès à des cours de français, l'accès aux soins et la recherche de solutions de logement ou d'hébergement.

L'année 2025 a permis d'enclencher des actions concrètes sur le volet logement.

En concertation avec la DDETSPP et les opérateurs accueillant des publics ukrainiens, il a été décidé d'orienter les familles restantes vers un opérateur unique, en l'occurrence Adoma, qui a bénéficié d'un fléchage de financements en conséquence.

Au 31/12/2025, quatre personnes, issues d'une même famille, étaient encore accueillies.

Le dispositif d'ACCES a essentiellement travaillé avec elles le projet de relogement et soutenu la demande de régularisation du chef de famille, dont la situation administrative diffère de celle du reste du foyer.

La famille aspire à un relogement via un glissement de bail, qui pourra être effectif dès lors que Monsieur aura obtenu son titre de séjour et l'avis d'imposition correspondant à leur situation (Monsieur a obtenu un CDI, Madame bénéficie de minima sociaux).

2026 verra l'extinction de ce dispositif.

# L'Abri de nuit hivernal

---

## Introduction

« Il n'y a plus rien, l'espoir... ». Les mots de Léo Ferré résonnent avec force pour celles et ceux qui agissent au quotidien auprès des personnes en grande précarité. Lorsque tout semble s'être effondré, il devrait au moins rester l'espoir : celui de retrouver un peu de dignité, un peu d'amour, un toit pour la nuit, la perspective d'un projet.

À l'Abri de Nuit, beaucoup de personnes accueillies paraissent pourtant en être privées, comme si la rue avait fini par épuiser toute envie d'y croire. Pour elles, l'espoir se concentre souvent sur deux attentes très concrètes : obtenir une place pour la nuit, à l'abri du froid, du vent, de l'humidité et de la faim ; puis, comme un objectif presque inatteignable, disposer d'une place pour une semaine entière, afin de ne plus avoir à affronter, chaque matin, l'angoisse de retourner à la rue.

Dans ce contexte, que peut dire un rapport d'activité sur une structure qui propose «seulement» un accueil nocturne, un repas chaud, des sanitaires extérieurs et un dortoir collectif ? Les chiffres rendront compte de l'ampleur de l'activité, mais ils ne sauraient, à eux seuls, traduire la réalité des parcours et des rencontres. C'est pourquoi ce rapport se veut aussi un récit du réel : chaque salarié a été invité à témoigner de ce qui lui semblait important de partager, et une enquête de satisfaction a été proposée aux personnes accueillies, afin de donner toute sa place à leur parole.

À partir de ces regards croisés – professionnels et usagers – nous pourrions esquisser des pistes d'amélioration et continuer à renforcer la dignité des conditions d'accueil que nous offrons à celles et ceux qui, au quotidien, vivent dans des situations indignes, quelles que soient leurs histoires, leurs cultures et leurs fragilités.

## L'accueil

Les montants du portail de l'Abri de Nuit ont grincé pour la première fois le 4 décembre, ouvrant l'exercice 2025/2026. Ce grincement, si caractéristique, s'est répété chaque soir à partir de 16h30 pour laisser entrer celles et ceux qui vivent dehors, et cela jusqu'à 19h00. Passé cet horaire, la place était réattribuée à d'autres : l'abandon de certains devenant, pour un temps, le réconfort d'autres.

Pour les personnes dont l'accueil était confirmé, il était possible d'arriver jusqu'à 22h00. Ensuite, plus aucun grincement, sauf urgence, jusqu'au matin. Dès 6h00, la vie recommençait à faire surface. Le petit déjeuner était servi bien avant l'aube. Il fallait toutefois avoir quitté les lieux au plus tard à 9h00. Avant cet ultimatum, un café chaud et un buffet sucré-salé permettaient de remplir estomacs et sacs à dos, en prévision de la journée à affronter.

# L'Abri de nuit hivernal

---

## Le contexte

Cette année, l'Abri de Nuit hivernal était à nouveau situé au 1, rue de la Wanne à Mulhouse, dans des locaux mis à disposition par l'archevêché de Strasbourg. Si ce lieu a permis d'accueillir les personnes les plus démunies. Une grande pièce fait office de dortoir collectif pour les hommes, avec 19 lits séparés par des paravents. Ceux-ci offrent un minimum d'intimité visuelle.



Le dispositif est complété par deux chambres situées à l'étage, permettant d'accueillir six femmes. En période de grand froid, la capacité d'accueil est portée à 35 places. Le dortoir collectif a ainsi accueilli quotidiennement 29 personnes.



Accolée au dortoir, une cuisine où, chaque jour de 16h30 à 19h00, intervenaient Yves et Denis, bénévoles logés dans les appartements de la paroisse. Au son de son poste de radio, Yves réchauffait soupes et chocolat chaud, tandis que Denis proposait des jeux aux plus motivés, notamment le Skyjo, adapté au public accueilli. À côté, le réfectoire – avec télévision, café chaud et goûter – constituait un espace de vie : on s'y rencontre, on échange, on se tient à distance, on recharge son téléphone, on somnole, on rit, on s'informe, après une journée passée dehors.

Comme les années précédentes, le restaurant Salvator assurait la livraison des repas chauds, offrant aux personnes accueillies une alimentation plus qualitative que les repas tirés du sac. Les lundis et jeudis soir, les bénévoles d'ACCES complétaient ce dispositif par une soupe chaude, enrichie des denrées fournies par la Banque Alimentaire de Mulhouse.

Si l'accueil est inconditionnel, la présence ne l'est pas. L'Abri de Nuit est un refuge, mais certainement pas une zone de non-droit. Des règles encadrent la vie en collectivité – et non en communauté. Les transgresser, c'est prendre le risque d'une exclusion, levée uniquement après un entretien avec le chef de service.

# L'Abri de nuit hivernal

---

## Les personnes accueillies

D'où elles viennent, nous le savons trop bien. Ce qu'elles y vivent, nous l'ignorons. Tout ne peut alors qu'être supposition. Ce qui ne l'est pas, c'est tout ce qui se voit, tout ce qui se sent.

Pour certains, les vêtements sont débrillés, usés à force d'être portés. Ils portent l'odeur de leur environnement : gaz d'échappement, tabac, rance, bitume, urine, transpiration... Un mélange d'effluves qui accompagne, marque un territoire, trace une frontière olfactive qui dissuade de s'approcher. Faut-il y voir le signe d'un déni de soi ou l'expression d'une estime de soi tellement abîmée que même l'apparence ne compte plus ?

Pourtant, les personnes qui viennent à l'Abri de Nuit sont tout cela à la fois, et bien plus encore. Si l'on s'intéresse un instant au terme « clochard », une hypothèse raconte que les nécessiteux d'autrefois trouvaient refuge dans les églises, là où sonnent les cloches. Le mot viendrait de là. Pour les « clochards » qui viennent à l'Abri de Nuit, le lieu revêt alors une portée hautement symbolique. Une autre image associe celui qui « cloche » à celui qui boîtie : si l'on prolonge la métaphore, celles et ceux qui vivent à la rue avancent, eux aussi, en boitant. Alors, oui, affirmons que nous accueillons des « clochards » et engageons-nous à laver ce terme de toute connotation péjorative, pour y réinscrire ce qu'il dit d'humanité, de fragilité et de besoin d'abri.

## Organisation / équipe

L'équipe était composée de 5 animateurs, trois femmes et deux hommes ; de deux surveillants de nuit, une femme et un homme ; de deux travailleurs sociaux, deux femmes ; d'une agente d'entretien et d'un chef de service.

Chacun s'est efforcé, tout au long de ces quatre mois, à tout mettre en œuvre pour offrir un accueil chaleureux à ces naufragés.

Tout commence le matin, vers 6h30. Les surveillants de nuits préparent le café et sortent les denrées alimentaires pour le petit déjeuner. A 9h00, lorsque tout le monde a quitté l'abri de nuit, la literie était changée et les locaux aérés. Dans ce même temps, la femme de ménage nettoie les sols, ramasse ce qui traîne, vide les poubelles, nettoie les sanitaires, le réfectoire, entretient nos bureaux et ne se plaint jamais... A 16h30, les premiers arrivent, c'est le temps de l'accueil. Les animateurs les accompagnent vers le dortoir et passent du temps avec les personnes accueillies. 17h00, des bénévoles des différentes paroisses de Mulhouse et son agglomération arrivent, les bras chargés de gâteaux. Tout le monde se retrouve au réfectoire. Vers 19h00, c'est l'heure du repas, les animateurs distribuent les mets livrés et partagent le repas. A 23h00, le veilleur ferme le réfectoire et s'assure que chacune et chacun pourra profiter d'une nuit paisible.

Les travailleurs sociaux quant à elles, se tiennent prêtes à être disponible pour accompagner celui ou celle qui aura besoin de ses services.

Le chef de service, quant à lui, s'efforce de faire en sorte que cette machinerie reste bien huilée et est le garant du respect des missions qui sont confiées.

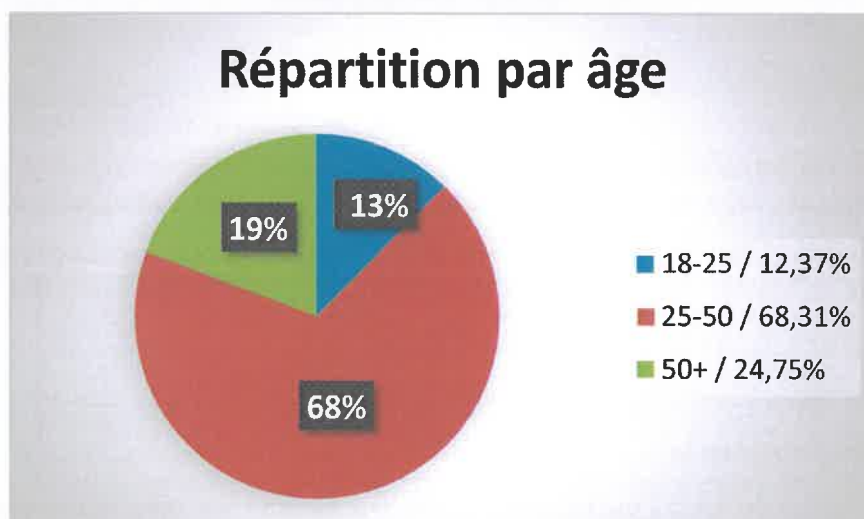
# L'Abri de nuit hivernal

## L'activité

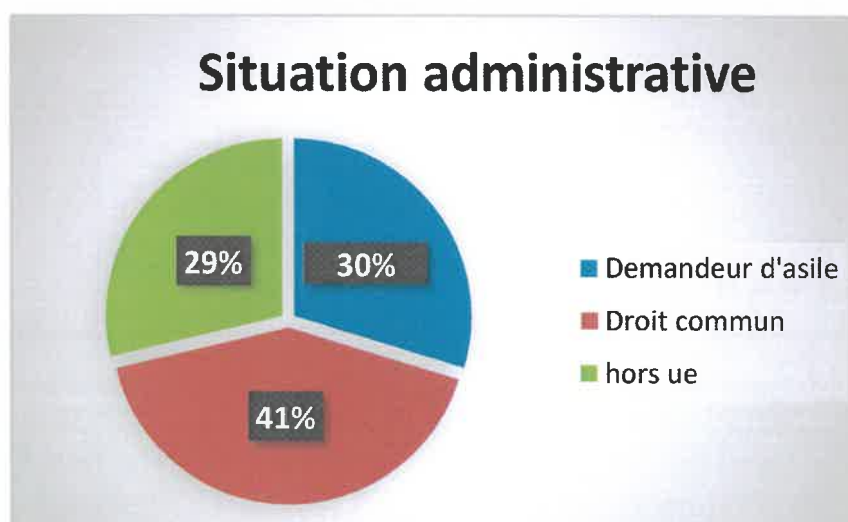
La rue ne fatigue pas, elle épuise. Elle exclut plus qu'elle n'isole. Elle n'abandonne personne : amante exigeante, toujours présente. Pour y survivre, chacun s'invente sa propre thérapie – alcool, stupéfiants, médicaments. Rares sont celles et ceux qui affrontent le froid, la faim, la peur ou la nuit sans chercher l'oubli dans ces substances onirogènes.

Parmi celles et ceux qui vivent ce quotidien, le plus jeune n'avait que 19 ans, le plus âgé 74 ans. Mais que signifient encore ces âges en « âge de rue » ? Certainement bien davantage, tant les corps et les esprits des personnes accueillies sont marqués par la fragilité.

La moyenne d'âge, hommes et femmes confondus, est de 39 ans.

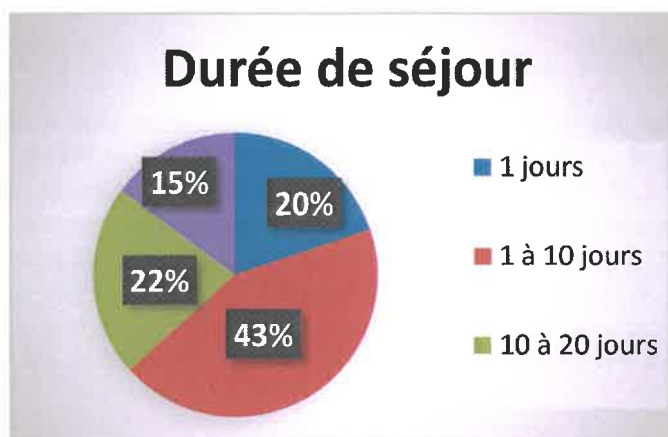


La rue ne fait pas de différence, que l'on vienne d'ici ou d'ailleurs. Ci-dessous, la répartition par situation administrative des personnes accueillies.



# L'Abri de nuit hivernal

L'abri de nuit comptabilise un total de **2819 nuitées**. Pour certains, l'abri de nuit n'a été le refuge que d'une seule nuit, le plus assidu ayant séjourné 43 nuits.



## Faits significatifs

- Nombre croissant de personnes présentant des troubles psychiatriques/psychologiques en rupture de parcours thérapeutique, nécessitant un accompagnement en adéquation avec leurs fragilités.
- Un allongement de la durée pour obtenir un RDV avec SURSO dans le cadre d'un premier entretien, qui agit comme un indicateur nous permettant de penser que le nombre de demandes croît.
- L'orientation vers l'abri de nuit de primo arrivant à la rue.
- De très nombreux retours positifs quant à l'accueil proposé à l'abri de nuit.
- Absence d'altercation physique.
- Très peu d'intervention du 15, 17 ou 18. Encore une fois, ce sont des indicateurs quant à la qualité de l'accueil proposée.
- Très bonne collaboration avec les écoutants 115 et avec l'ensemble des partenaires.

## Nombres de personnes accueillies : 202

- Hommes : 171
- Femmes : 31

## Personnes très vulnérables avec problématiques cumulatives : 15

- Problèmes de santé physique nécessitant des soins réguliers (2)
- Polytoxicomanie (12)
- Troubles mentaux (8)

## Personnes accompagnées et orientées :

DC			HORS UE		
Nbre de personnes accompagnées : 15			Nombres de personnes accompagnées : 25		
Inscription SI-SIAO	Orientation RS	Lien SURSO	Orientation AADA	Orientation CIMADE	AME
3	1	12	25	25	2

# L'Abri de nuit hivernal

---

## Les témoignages

### **Les mots d'Eda AVCI, travailleuse sociale**

« Depuis l'ouverture de l'abri de nuit, j'ai pu constater que, dans l'ensemble, les personnes accueillies ont trouvé un véritable espace de décompression et de répit. Très rapidement, une atmosphère chaleureuse et sécurisante s'est installée, favorisant un climat de confiance et d'apaisement.

Pour certaines, ce lieu a d'abord représenté la possibilité essentielle de se reposer et de reprendre des forces. D'autres ont pu bénéficier d'un accompagnement social individualisé, leur permettant d'engager des démarches administratives, professionnelles ou personnelles.

Quelques-unes ont saisi des opportunités d'embauche, d'autres ont pu clarifier leur situation et envisager plus sereinement la suite de leur parcours. Certaines personnes ont accédé à un logement ou à une solution d'hébergement, tandis que d'autres ont été orientées et accompagnées vers un projet résidentiel.

Toutes les situations n'ont pas connu d'évolution immédiate. Néanmoins, je suis convaincue que chacun a pu retirer de ce passage un élément positif : un temps de pause, une écoute, un soutien, ou simplement la sensation d'être accueilli avec dignité.

Offrir un lieu chaleureux, un repas chaud et un lit qui protège du froid et de la rudesse de la rue ne répond pas uniquement à un besoin matériel ; cela permet aussi de restaurer un peu de réconfort, de reprendre ses esprits et, parfois, de raviver l'espoir. »

### **Les mots de Mylène FEGA, assistante sociale libérale**

« J'en suis à mon 5e abri de nuit, et chaque année est unique : nouvelle équipe, nouveau chef de service, nouvelles personnes accueillies, nouveaux défis. Mais une base reste : des bénévoles investis, Yves et son chocolat chaud mais aussi, et surtout, des échanges enrichissants et souvent bouleversants.

Cette année a été particulière : plusieurs hommes ont passé leur première nuit sans logement à l'abri de nuit. Un choc. Dans ces cas, être à l'écoute et rassurer est ce dont ils ont besoin. Les démarches viendront par la suite.

Malgré la frustration de ne pas savoir ce que donneront toutes ces petites graines (et oui, 3,5 mois pour créer du lien, évaluer, effectuer les démarches et voir le résultat, c'est souvent trop court), j'y reviens chaque année avec autant de plaisir ! »

### **Les mots de Yves MOULIN, bénévole assidu**

« Une remarque à propos de Michel et Louis. Quand un père est accueilli à l'Abri de Nuit avec son fils, on ne peut que se désoler de voir que la misère peut engendrer la misère... Même si Louis, le fils, a une trottinette électrique dernier cri et qui doit valoir fort cher !

Un petit rayon de soleil avec ces trois femmes, Zaid, Sakina et Pashije, en provenance de trois pays éloignés (Éthiopie, Afghanistan, Kosovo) qui se sont cooptées, et que le 115 a eu la bonne idée d'orienter régulièrement pour la semaine au même endroit !

"Il faut deux ans pour apprendre à parler et toute une vie pour apprendre à se taire", dit un proverbe chinois. Hélas, trop peu y arrivent...

"Avant de parler, assure-toi que tes mots servent un but plus grand que ton silence." Épictète (env. 50-125)

"C'est une grande misère, que de ne pas avoir assez d'esprit pour bien parler, ni assez de jugement pour se taire !" Jean de La Bruyère (1645-1696) »

# L'Abri de nuit hivernal

## Partenariat

Le **partenariat**, a été comme l'année précédente, un axe essentiel pour mener à bien nos missions.

### NOUS LEUR ADRESSONS À TOUS NOS REMERCIEMENTS !



**Banque Alimentaire**  
du Haut-Rhin



- La **blanchisserie TIP TOP** a, une nouvelle fois, assuré la fourniture du linge de lit et pris en charge gratuitement son entretien hebdomadaire.

Chaque mardi, les animateurs de jour y déposaient le linge sale et revenaient récupérer le linge propre le jeudi suivant.

- Nous avons reçu des produits frais de la **Banque alimentaire** à raison de deux livraisons par semaine, tandis que le sec nous était fourni une fois par mois.
- Concernant les repas, nous avons de nouveau fait appel au restaurant « **Le Salvator** », qui a livré chaque soir des plats chauds et équilibrés. La qualité des repas a été vivement appréciée par les personnes accueillies, qui nous en ont fait part à plusieurs reprises.
- Nous avons mis en place, en partenariat avec le **SIAO** (Service intégré d'accueil et d'orientation), l'**Ordre de Malte** et l'**association « Jardin Miquey »**, un lieu d'accueil ouvert tous les samedis après-midi de 14h à 17h pour les personnes sans abri, en priorité celles hébergées à l'Abri de Nuit. Nous avons en effet constaté que ces personnes ne savaient pas où aller le week-end pour se poser en journée, notamment en cas de grand froid. Ce lieu, situé au parc Miquey, à proximité de l'Abri de Nuit (un quart d'heure à pied), leur offrait un espace de répit supplémentaire.

À partir du mois de janvier, des bénévoles de l'Ordre de Malte y ont proposé du café, apporté des gâteaux et partagé des moments conviviaux avec les personnes sans abri, à travers des jeux et même du karaoké. En moyenne, une vingtaine de personnes orientées depuis l'Abri de Nuit ou l'hôtel ont fréquenté ce lieu chaque samedi, dans le cadre de cet évènement organisé avec plusieurs acteurs de la solidarité mulhousienne.

# L'Abri de nuit hivernal

## Enquête de satisfaction

Il est apparu important, dès le début de cette aventure, de permettre aux personnes accueillies de s'exprimer quant aux conditions d'accueil. C'est donc très rapidement que nous avons travaillé en équipe à la mise en place d'une enquête de satisfaction qui se présentait sous cette forme :

DATE :

GENRE :

ENQUETE DE SATISFACON / ABRI DE NUIT 2025/2026

Afin d'améliorer vos conditions d'accueil, merci de prendre quelques minutes pour remplir cette enquête de satisfaction. Cette enquête est anonyme.

Horaires d'ouverture de l'abri de nuit



Sanitaires



Espace sommeil



Sentiment de sécurité



Services proposés par l'équipe



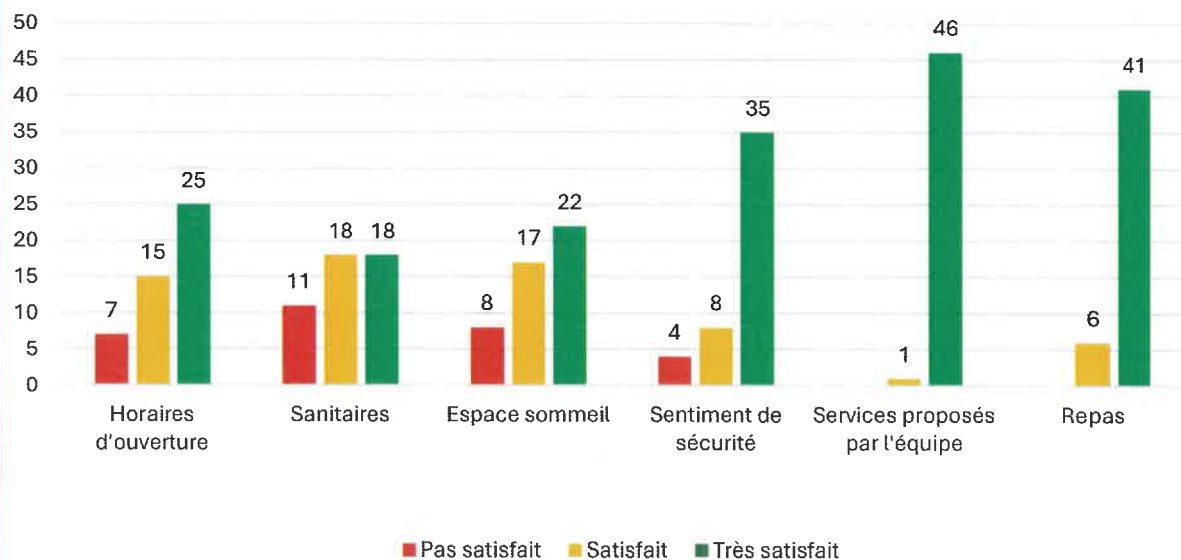
De manière générale, vous estimez que votre accueil était :



SUGGESTIONS :

Merci  
Thank You  
Grazie  
Falemindert

Evaluation ADN 2025-2026



# L'Abri de nuit hivernal

---

## Enquête de satisfaction (suite)

47 personnes ont répondu à cette enquête, soit environ un quart des personnes accueillies.

Les personnes accueillies n'ont pas été avares de suggestions ni de commentaires. En voici quelques extraits :

- « Merci à vous tous de votre aide. »
- « Social worker are very good but all the day out is very hard. »
- « Merci pour l'accueil chaleureux et la sécurité, merci pour le lit, la douche, le respect. Merci infiniment pour tout ce que vous offrez, grand merci pour votre aide et votre gentillesse, merci du fond du cœur pour des nuits plus supportables. »
- « Les horaires à cause du froid, juste ça, et le reste ça va bien, merci. »
- « Une excellente équipe qui prend soin de vous écouter, de vous conseiller. Accueil parfait. Heure d'ouverture et de fermeture à voir pour l'année prochaine. »
- « À la suite du vol de mon portable, veuillez installer des caméras de surveillance. »
- « Que les toilettes ne soient pas à l'extérieur. »
- « Je suis très satisfait de vos services. Je n'ai rien d'autre à ajouter. Je voulais simplement vous remercier. »
- « Rules are very hard. »
- « Dommage que l'on ne puisse pas séjourner aussi la journée. »



## Conclusion

Ainsi s'achève cette expérience humaine qui aura duré quatre mois. Bien que nos interventions aient cherché à rester strictement professionnelles, c'est notre humanité qui a été profondément bousculée. Nous avons rencontré des hommes et des femmes, venus de cultures différentes, porteurs d'histoires singulières et de croyances aux horizons variés. Nous avons écouté leurs récits, attentivement.

---

D'après Alain Touraine, il ne convient plus d'appréhender la fracture sociale de manière verticale, entre « ceux d'en haut et ceux d'en bas », mais de façon horizontale, entre « ceux du dedans et ceux du dehors », c'est-à-dire entre celles et ceux qui sont pleinement intégrés à la société et ceux qui en restent durablement à la marge.

**Le Pôle Inclusion Logement** s'inscrit résolument dans cette perspective inclusive et se veut un rempart contre l'exclusion des premières victimes de cette société sélective : les femmes victimes de violences, les jeunes, les personnes vieillissantes en situation de précarité, les familles et les personnes sous main de justice.

Par son action, il contribue à faire passer ces publics « du dehors » vers « le dedans », en favorisant leur accès aux droits, au logement, à la sécurité et à la pleine citoyenneté.



