

Le Service Accompagnement Ukraine

Un hébergement et un accompagnement
de ménages ukrainiens

MISSION DU SERVICE

Après la gestion des arrivées de déplacés ukrainiens sur notre territoire, chez des hébergeurs citoyens principalement, en 2022 et 2023, 2024 fut essentiellement axé sur le portage d'un dispositif d'Inter Médiation Locative (IML).

Le service IML a pour mission d'accompagner les usagers dans les missions suivantes :

- La gestion budgétaire et les démarches administratives ;
- La gestion du quotidien dans le logement : fonctionnement des éléments techniques, notamment ;
- La connaissance des droits et devoirs des locataires : paiement du loyer et des charges, par exemple ;
- Le respect de l'usage prévu du logement, la prise en charge de l'entretien courant du logement et l'activation des droits, notamment l'aide au logement et autres allocations ;
- L'inclusion dans le voisinage et un ancrage local dans une sociabilité de quartier, le repérage et le plein usage des services de proximité ;
- L'orientation vers les divers services sociaux, sanitaires, d'insertion professionnelle, etc. ;
- La prévention des ruptures et la sortie vers le logement autonome.

Afin de permettre aux familles de sortir de ce dispositif et d'accéder à un logement en sous location, nous avons dû nous mobiliser massivement pour reloger les familles vers le secteur privé, en raison du manque de logements sociaux, mais aussi vers d'autres alternatives disponibles.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de **personnes accueillies** : 169

Adultes : 115

Sexe : 24 Hommes et 91 Femmes

Enfants : 54

Nombre de **personnes relogées** : 125, dont 38 enfants, soit 51 familles.



Année d'ouverture : mars 2022
Nombre d'ETP : 3
Nombre de places : 169

ÉLÉMENTS DE PROFIL

| Une insertion socio-professionnelle complexe

Malgré des propositions de cours de français et un accompagnement social porté vers l'insertion professionnelle, l'accès à l'emploi reste difficile. Absence de modes de garde, difficultés de mobilité, barrière de la langue et faibles ressources ont représenté de **multiples freins vers l'insertion et le relogement**.

L'accompagnement vers la demande d'asile permettant l'accès aux droit commun est devenue une nécessité, pour permettre la poursuite du chemin de l'intégration.

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

| L'important enjeu du logement autonome

La situation administrative des familles ukrainiennes, combinée au refus d'accompagnement du CCAS de Pau et de certaines SDSEI, arguant que ce public ne relevait pas de leurs missions, a nécessité d'aller bien au-delà des missions initialement prévues par l'IML.

Après avoir sécurisé la majorité des logements dans le parc privé, via de la sous-location, il est rapidement apparu **indispensable** de travailler **sur la question de l'augmentation des ressources** des familles, afin de permettre un glissement des baux au terme des 18 mois d'accompagnement. Nous avons donc travaillé à l'insertion professionnelle des personnes, ainsi que fait des orientations vers la demande d'asile, permettant notamment aux personnes âgées ou en situation de handicap, d'accéder aux ressources liées au droit commun (RSA, retraite). Malgré une forte mobilisation de l'équipe, de nombreuses agences immobilières ont refusé les glissements de baux, exigeant des personnes un CDI et des garants physiques. Il a alors été nécessaire d'accompagner les familles dans de nouvelles démarches de relogement en bail direct.

| **Un nécessaire accompagnement vers une meilleure stabilité psychologique et économique**

Beaucoup de ces familles ont connu une rupture brutale avec une situation personnelle et professionnelle stable dans leur pays d'origine. Leur accueil en France représente un défi majeur, nécessitant un travail de prise de conscience et de deuil. Dans cette optique, l'accompagnement vers un soutien psychologique a été une mission essentielle en 2024.

| **Relogements directs et travail d'équipe : des résultats concrets entraînant une baisse des accompagnements en 2024**

La diminution du nombre de personnes accompagnées en 2024 a permis une adaptation progressive de la masse salariale, tout en maintenant un accompagnement de qualité pour 169 personnes. Pour plusieurs d'entre elles, les freins à un glissement vers le logement privé demeuraient nombreux, notamment en raison des exigences liées à l'autonomie ou à la solvabilité.

Face à ces obstacles, l'équipe s'est mobilisée pour diversifier les démarches de relogement, en tenant compte de la situation spécifique de chacun. Cette approche individualisée a permis de concrétiser plusieurs relogements directs.

À noter que 8 baux n'ont pas pu évoluer vers le parc privé, principalement en raison du **manque de solvabilité des personnes âgées**. Cela a nécessité un accompagnement renforcé qui a permis un relogement direct de 6 de ces 8 personnes. Deux d'entre elles sont actuellement en attente **d'une orientation via le SIAO**, en raison d'un manque d'autonomie dans la gestion quotidienne d'un logement.

| **L'insertion linguistique et professionnelle : une nécessité et des limites**

Pour la majorité des personnes accompagnées, l'insertion professionnelle prend du temps. Les cours de français, souvent saturés, ne permettent pas d'offrir un nombre d'heures suffisant pour garantir une progression rapide.

Par ailleurs, l'accès à l'emploi reste difficile, notamment en raison de la nature du titre de séjour des Ukrainiens, qui ne disposent que d'une autorisation de séjour provisoire, renouvelable tous les six mois.

Cette instabilité administrative constitue un frein majeur, rendant les employeurs réticents à les embaucher.

| **La demande d'asile : un levier pour une meilleure stabilité et un accès aux droits communs.**

S'engager dans une demande d'asile a été un véritable défi pour de nombreuses familles. Cette démarche implique une prise de conscience du non-retour possible dans leur pays d'origine et donc un renoncement ; cela représente une étape psychologique complexe. Un accompagnement spécifique a donc été mis en place, afin de soutenir ces familles dans ce processus.

| **L'art-thérapie : un outil bénéfique plébiscité par les personnes**

En 2024, nous avons proposé des séances d'art-thérapie aux familles accompagnées. À notre grande satisfaction, ces ateliers ont rencontré un fort engouement, puisque 14 personnes ont pu y participer. Organisées sous forme de cycles de quatre séances, ces interventions ont permis d'observer des améliorations notables, notamment sur l'appétit, le sommeil et la prise de conscience de la nécessité d'un suivi thérapeutique.

À la fin de l'année 2024, **quatre participantes ont accepté d'exposer leurs œuvres** et de partager leur expérience avec l'ensemble du public migrant accompagné, mettant ainsi en lumière les bienfaits de cet outil thérapeutique. Par ailleurs, le dispositif PASS Psy a également joué un rôle clé : l'infirmier psychiatrique a pu recevoir plusieurs bénéficiaires et, selon les besoins, les orienter vers des structures adaptées comme les CMP (Centres Médico-Psychologiques).

PERSPECTIVES 2025

L'année 2025 marque la **fin progressive du Service Ukraine**. La majorité des familles a pu accéder à un logement autonome, soit par le biais d'un glissement de bail en son nom propre, soit par un accès direct à un nouveau logement. Toutefois, **les familles encore accompagnées en 2025 rencontrent des difficultés majeures**. Il a donc été nécessaire de saisir le SIAO, afin d'envisager des orientations vers des CHRS, où elles pourront bénéficier d'un accompagnement renforcé. Ces situations complexes impliquent notamment des problématiques liées à la prise en charge des enfants, ainsi que des troubles psychiatriques et des refus d'adhésion aux dispositifs d'insertion.

Par ailleurs, pour trois familles, nous nous trouvons dans **l'obligation d'engager des procédures d'expulsion** en raison d'un refus d'adhésion, d'un manque de mobilisation ou encore d'un non-paiement des loyers. Ces procédures restent malheureusement nécessaires face à ces situations de blocage.