

Pôle Insertion par le Logement

Dispositif Intermédiation Locative Ukraine et
Hébergement Citoyen

6 rue de Montescot
66100 Perpignan

Bilan d'activité

2024

Agir contre les exclusions



SOMMAIRE

EN INTRODUCTION p3

L'ACTIVITÉ DU SERVICE p4

BILAN QUANTITATIF

I. LE PARC IMMOBILIER IML UKRAINE

- 1) Les logements p5
- 2) Les différents types de logements p5
- 3) Le secteur géographique des logements p9

II. TYPOLOGIE DES MENAGES ACCOMPAGNES

- 1) Les entrées p10
- 2) Les ressources à l'entrée sur le dispositif p11
- 3) Les problématiques majeures rencontrées à l'entrée p12
- 4) Les sorties et les orientations à la sortie du dispositif p13

BILAN QUALITATIF

III. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PROPOSÉ

- 1) En présence de la personne accompagnée p15
- 2) Hors présence de la personne accompagnée p16
- 3) Actions menées pour l'accompagnement des personnes p19
- 4) Ressources internes les outils de l'accompagnement, les réunions, la formation et veille sociale p20

IV. LE TRAVAIL EN ÉQUIPE, EN RÉSEAU ET EN PARTENARIAT

- 1) Ressources externes : partenariat et réseau p21
- 2) Partenariat – réseau conduit par le pôle insertion par le logement p22

EN CONCLUSION p25

Perspectives 2025 p26

EN INTRODUCTION

Depuis le déclenchement de l'invasion Russe en Ukraine fin février 2022, l'Europe fait face à une crise humanitaire d'ampleur inédite, marquée par le déplacement de millions de personnes.

À ce jour, plus de 6,3 millions de réfugiés ukrainiens sont enregistrés à travers le continent, dont environ 114 130 en France, ayant obtenu soit une demande d'asile, soit le statut de protection temporaire. Ce mécanisme européen exceptionnel, activé dès le 4 mars 2022 et prolongé jusqu'en mars 2026, permet un accès immédiat au séjour, au logement, au marché du travail, à l'aide sociale, à l'assistance médicale et à l'éducation pour les enfants et les jeunes non accompagnés.

Depuis maintenant trois ans, l'Association Catalane d'Actions et de Liaisons (ACAL) s'engage aux côtés des personnes déplacées d'Ukraine à travers un accompagnement global, notamment sur les champs de l'insertion sociale et professionnelle.

Fidèle à ses valeurs — respect, tolérance, solidarité, égalité de traitement et accès aux droits pour tous — l'association a mis en place, au sein de son pôle insertion par le logement, un dispositif d'intermédiation locative permettant d'assurer un accueil digne et un accompagnement personnalisé vers le logement autonome.

Au fil des mois, l'équipe a constaté une évolution des parcours : un nombre croissant de ressortissants ukrainiens entame désormais des démarches de demande d'asile, dans l'espoir d'accéder à un statut de réfugié et à une carte de séjour de 10 ans, gages d'une plus grande stabilité et d'un accès renforcé aux droits communs.

Toutefois, de nombreuses familles restent indécises quant à leur avenir, tiraillées entre l'espoir d'un retour en Ukraine et la nécessité de se projeter en France. Cette incertitude rend d'autant plus essentiel l'accompagnement proposé, dans un contexte où la projection dans l'avenir reste complexe, tant au regard de la situation géopolitique que des réalités d'intégration en France.

Le présent bilan retrace l'activité 2024 du dispositif, en mettant en lumière les dynamiques d'accueil et d'insertion, les partenariats mobilisés, les parcours résidentiels accompagnés, ainsi que les leviers utilisés pour mener un accompagnement social le plus en adéquation avec les sollicitations des familles et la réalité du territoire des Pyrénées Orientales pour continuer d'agir avec humanité, professionnalisme et engagement aux côtés des personnes déplacées.



L'ACTIVITE DU SERVICE

	2024	2023	2022
Nombre de ménages suivis	31 ménages IML : 29 Prêt de Logement : 2	30 ménages IML : 28 Prêt de Logement : 2 Hébergement Citoyen : 0	23 ménages IML : 16 Prêt de Logement : 5 Hébergement Citoyen : 2
Nombre de Personnes	66 personnes IML : 60 Prêt de Logement : 6	67 personnes IML : 61 Prêt de Logement : 6 Hébergement Citoyen : 0	60 personnes IML : 16 Prêt de Logement : 5 Hébergement Citoyen : 2
Nombre d'Adultes	42 adultes IML : 39 Prêt de Logement : 3	24 adultes IML : 21 Prêt de Logement : 3 Hébergement Citoyen : 0	39 adultes IML : 16 Prêt de Logement : 5 Hébergement Citoyen : 2
Nombre d'Enfants	24 enfants IML : 21 Prêt de Logement : 3	41 enfants IML : 38 Prêt de Logement : 3 Hébergement Citoyen : 0	21 enfants IML : 16 Prêt de Logement : 5 Hébergement Citoyen : 2
Nombre d'entrée (ménage)	1 ménage Seuil DA..... : 0 Structures ADHOC : 1	21 ménages Seuil DA..... : 9 Structures ADHOC : 12	22 ménages Seuil DA..... : 16 Structures ADHOC : 6
Services orienteurs	STRUCTURES ADHOC	29 % SEUIL DA (hôtels) 39 % STRUCTURES ADHOC 32 % AUTRES* * Fin hébergement citoyen, fin prêts de logement, fin de contrat entre ACAL/Propriétaire, transfert interne suite à des changements de situation familiale ou professionnelle	73 % SEUIL DA (hôtels) 27 % STRUCTURES ADHOC
Nombre de ménages sortis	6 ménages IML : 5 Prêt de Logement : 1	17 ménages IML : 15 Prêt de Logement : 1 Hébergement Citoyen : 1	4 ménages IML : 16 Prêt de Logement : 5 Hébergement Citoyen : 2
Nombre de ménage reloger	4 ménages	1 ménage	0
Nombre de logements	31 logements IML : 29 Prêt de Logement : 2	31 logements IML : 29 Prêt de Logement : 2 Hébergement Citoyen : 0	24 logements IML : 16 Prêt de Logement : 5 Hébergement Citoyen : 2
Loyer moyen	414.42€	408.94€	323,33 €

BILAN QUANTITATIF

I. LE PARC IMMOBILIER IML UKRAINE

1) Les logements

Durant l'année 2024, nous avons géré 31 logements sur le dispositif IML Ukraine :

- 29 logements IML
- 2 prêts de logement
- 0 hébergement citoyen

Au 31/12/2024, notre parc IML UKRAINE compte 25 logements occupés dont 1 prêt de logement en cours de glissement de bail prévu pour le 01/01/2025.



Le loyer moyen est de 414.42€ pour une superficie moyenne de 48.17 m².

Sur notre dispositif IML UKRAINE, les logements sont captés par le service gestion immobilière de l'ACAL. Ce service est en relation directe avec le propriétaire et nous transmet l'ensemble des informations concernant le logement pour que nous puissions ensuite le mettre à disposition des ressortissants ukrainiens.

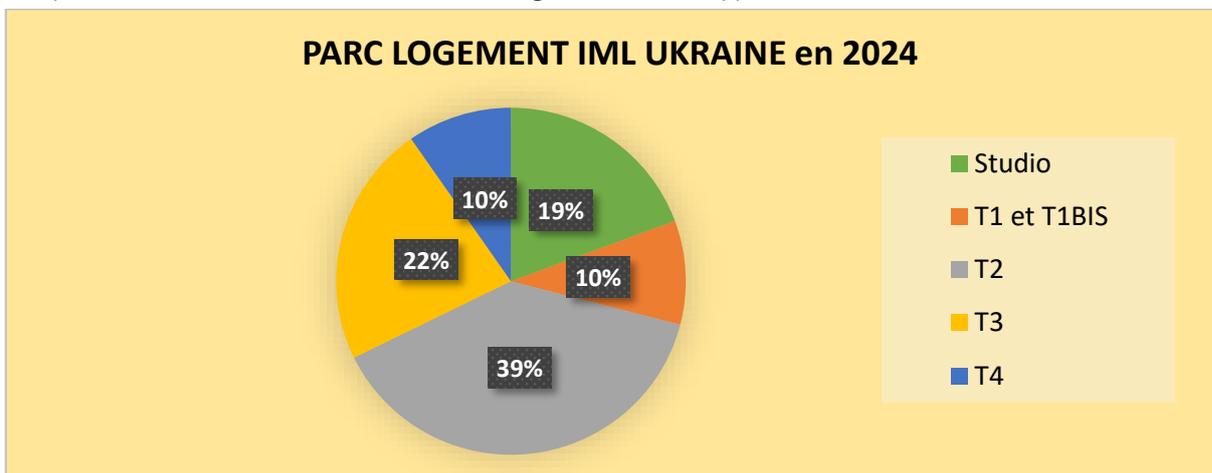
Par l'intermédiaire du Service Technique de l'ACAL, chaque logement du dispositif IML Ukraine est semi-équipé (petits meubles : sommier, matelas, table, chaises, canapé, ainsi que quelques équipements électroménagers : cuisinière électrique, réfrigérateur, micro-ondes).

Ainsi, nous offrons un environnement de vie plus serein et autonome aux ménages, tout en optimisant les ressources et en facilitant l'intégration sociale et administrative.

En fonction des besoins constatés lors des visites à domicile, l'intervenante sociale fait remonter les demandes via un logiciel métier, puis les Agents d'Entretien du Bâtiment (AEB) interviennent pour entreprendre les travaux ou réparations. Cela garantit ainsi le bon état et la conformité aux normes de qualité de nos logements.

2) Les différents types de logements

Notre parc locatif est constitué de 31 logements de type studio, T1/T1bis, T2, T3 et T4.



- **Nos studios :** Au nombre de **6**, le loyer moyen est de **260€** pour une superficie moyenne de **23 m²**.

N°	Adresse	LOYER	CHARGES	M ²	TYPE
1	8 rue Victor Versaly 66200 ALENYA	250,00 €	50,00 €	28	IML UK
2	32 Rue Pierre Lefranc 2 ^{ème} étage Droite 66000 PERPIGNAN	300,00 €	30,00 €	20	IML UK
3	32 rue Pierre Lefranc 1 ^{er} étage Droite 66000 PERPIGNAN	310,00 €	30,00 €	20	IML UK
4	24 rue Lô Pou del Gel 66450 POLLESTRES	380,00 €	50,00 €	30	IML UK
5	26 rue Maréchal Foch 1 ^{er} étage gauche 66000 PERPIGNAN	320,00 €	20,00 €	22	IML UK
6	45 Rue Simone Veil 66240 ST ESTEVE	0,00 €	70,00 €	18	Prêt de logement IML UK

- **Nos T1/T1bis :** Au nombre de **3**, le loyer moyen est de **405€** pour une superficie moyenne de **29,67 m²**.

	ADRESSE	LOYER	CHARGES	M ²	CONTRAT
1	8 rue de la Révolution 1 ^{er} étage droite 66000 PERPIGNAN	390,00 €	10,00 €	32	IML UK
2	20 avenue du Tech 66000 PERPIGNAN	425,00 €	35,00 €	30	IML UK
3	14 avenue du Tech 2 ^{ème} étage 66100 PERPIGNAN	400,00 €	50,00 €	27	IML UK

- **Nos logements T2 :** Au nombre de **12**, le loyer moyen est de **431,85€** pour une superficie moyenne de **47,26 m²**.

	ADRESSE	LOYER	CHARGES	M ²	CONTRAT
1	29 Rue Maréchal FOCH 1 ^{er} Etage Gauche 66600 RIVESALTES	370,00 €	50,00 €	27	IML UK
2	8 rue Edouard MANET 66000 PERPIGNAN	400,00 €	95,00 €	50	IML UK
3	3 rue des Augustins 2 ^{ème} étage 66000 PERPIGNAN	450,00 €	40,00 €	60	IML UK
4	1 avenue Roxana Bat. A - Appart 20 66450 POLLESTRES	449,55 €	118,00 €	69,87	IML UK

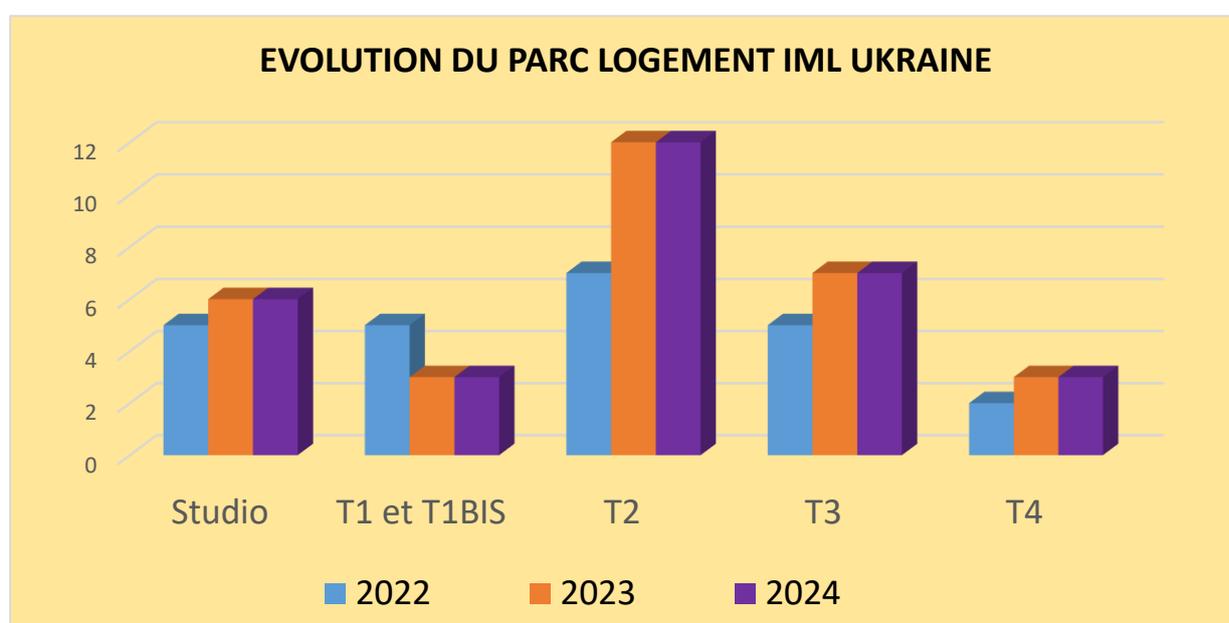
	ADRESSE	LOYER	CHARGES	M ²	CONTRAT
5	1 avenue Roxana Bat. A - Appart 21 66450 POLLESTRES	462,61 €	119,95 €	72,03	IML UK
6	29 rue Marécha Foch 1 ^{er} étage droite 66600 RIVESALTES	320,00 €	30,00 €	23	IML UK
7	25 avenue Paul Alduy 1 ^{er} étage gauche porte 24 66100 PERPIGNAN	570,00 €	30,00 €	41	IML UK
8	3 rue des Augutins 4 ^{ème} étage 66000 PERPIGNAN	440,00 €	40,00 €	41	IML UK
9	154 Résidence Les Oliviers App. 154 Bat G 66750 SAINT CYPRIEN	420,00 €	30,00 €	30	IML UK
10	5 rue de la Caserne Saint-Martin 1 ^{er} étage 66000 PERPIGNAN	460,00 €	12,00 €	48	IML UK
11	20 espace Méditerranée 6 ^{ème} étage Appart. 47 66000 PERPIGNAN	420,00 €	80,00 €	45	IML UK
12	3 rue Jean Aliot 66600 RIVESALTES	420,00 €	12,00 €	40	IML UK

- **Nos logements T3** : Au nombre de **7**, le loyer moyen est de **538,57€** pour une superficie moyenne de **51,44 m²**.

N°	ADRESSE	LOYER	CHARGES	M ²	TYPE
1	10 avenue des Palmiers 4 ^{ème} étage 66000 PERPIGNAN	550,00 €	20,00 €	73	IML UK
2	2 rue du Perthus 3 ^{ème} étage Droite 66000 PERPIGNAN	620,00 €	30,00 €	69	IML UK
3	78 avenue du Canigou 66370 PEZILLA LA RIVIERE	350,00 €	50,00 €	78,5	IML UK
4	6 rue des Cèpes 1 ^{er} étage gauche 66000 PERPIGNAN	550,00 €	50,00 €	59,8	IML UK
5	6 rue des Cèpes 1 ^{er} étage gauche 66000 PERPIGNAN	550,00 €	50,00 €	59,8	IML UK
6	8 rue Neuve Appart 05 2 ^{ème} étage 66000 PERPIGNAN	620,00 €	40,00 €	40	IML UK
7	8 rue Neuve RDC Appart 01 66000 PERPIGNAN	530,00 €	30,00 €	50	IML UK

- **Nos logements T4** : Au nombre de **3**, le loyer moyen est de **373,33€** pour une superficie moyenne de **89,33 m²**.

N°	Adresse	LOYER	CHARGES	M ²	TYPE
1	3 Rue Jean-Marc NATTIER 1 ^{er} étage Gauche 66000 PERPIGNAN	500,00 €	50,00 €	85	IML UK
2	198 chemin du Mas Taillant IME 66430 BOMPAS	0,00 €	100,00 €	100	IML UK
3	23 rue de Venise 3 ^{ème} étage 66000 PERPIGNAN	620,00 €	130,00 €	83	PRET LOGEMENT



Dans le cadre de notre dispositif IML Ukraine, deux types de contrats d'occupation peuvent être signés avec les familles :

- La convention de sous-location à titre onéreux entre l'organisme gestionnaire (ACAL) et le sous-locataire (la famille ukrainienne) ayant pour objectif l'accueil des populations déplacées d'Ukraine, bénéficiaires de la protection temporaire ;
- Le contrat d'accueil clauses types « mise à disposition temporaire et à titre gratuit d'un logement par une association (ACAL) à un ménage déplacé d'Ukraine, bénéficiaire de la protection temporaire » que nous identifions sur notre dispositif comme étant les « prêts de logements » ;

Au 31/12/2024, 4 logements IML Ukraine (convention de sous-location à titre onéreux) et 2 logements en « prêt de logement » ont vu leur contrat entre l'ACAL et le propriétaire prendre fin définitivement.

Pour la majorité des ménages, les conventions d'occupation à titre onéreux ont été prolongées pour l'année 2024, sans aucune certitude quant à leur reconduction en 2025.

Dans ce contexte, notre objectif principal pour l'année à venir est de travailler le relogement des familles ukrainiennes vers des logements autonomes (HLM, parc privé...).

Par ailleurs, nous tentons de négocier des baux glissants avec les propriétaires des logements actuellement, afin de sécuriser le parcours résidentiel à long terme des familles occupantes.



3) Le secteur géographique des logements

Le dispositif IML Ukraine dispose de logements répartis sur l'ensemble du département des Pyrénées-Orientales, permettant ainsi une prise en charge adaptée aux besoins des bénéficiaires sur tout le territoire.

Depuis 2023, les logements sont principalement localisés sur la commune de PERPIGNAN, où nous comptons désormais 20 logements en 2024, dédiés à l'accueil des bénéficiaires du dispositif IML UKRAINE. Cette implantation permet de répondre aux besoins croissants en hébergement et d'assurer un suivi social de proximité.

NOMBRE DE LOGEMENTS PAR COMMUNE				
COMMUNE	2024		2023	
	IML	PRÊT DE LOGEMENT	IML	PRÊT DE LOGEMENT
ALENYA	1		1	
BOMPAS		1		1
PERPIGNAN	20		18	
PEZILLA-LA-RIVERE	1		1	
POLLESTRES	3		3	
PORT- VENDRES	0		1	
RIVESALTES	3		3	
SAINT-CYPRIEN	1		1	
SAINT-ESTEVE	1		1	
CABESTANY	0		1	

II. TYPOLOGIE DES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS

1) La composition des ménages



En 2024, nous avons accompagné 31 ménages :

Composition des ménages	2024	2023	2022
Personne seule	9	9	4
Famille monoparentale	11	11	8
Couple sans enfant	3	2	1
Couple avec enfants	5	5	3
Famille intergénérationnelle	3	3	7
Total des ménages	31	30	23

Dans le cadre du dispositif IML Ukraine, nous accompagnons principalement des femmes seules avec leurs enfants, contraintes de fuir la guerre en Ukraine. Beaucoup d'entre elles ont dû laisser leur mari sur place, en raison de la mobilisation ou de l'impossibilité pour ces derniers de quitter le territoire.

Cette situation accentue leur vulnérabilité et leurs besoins spécifiques : accès au logement, suivi administratif, soutien psychologique, insertion professionnelle et scolarisation des enfants.

L'accompagnement proposé vise ainsi à leur offrir un cadre stable et sécurisé, tout en favorisant leur autonomie et leur intégration sur le territoire.

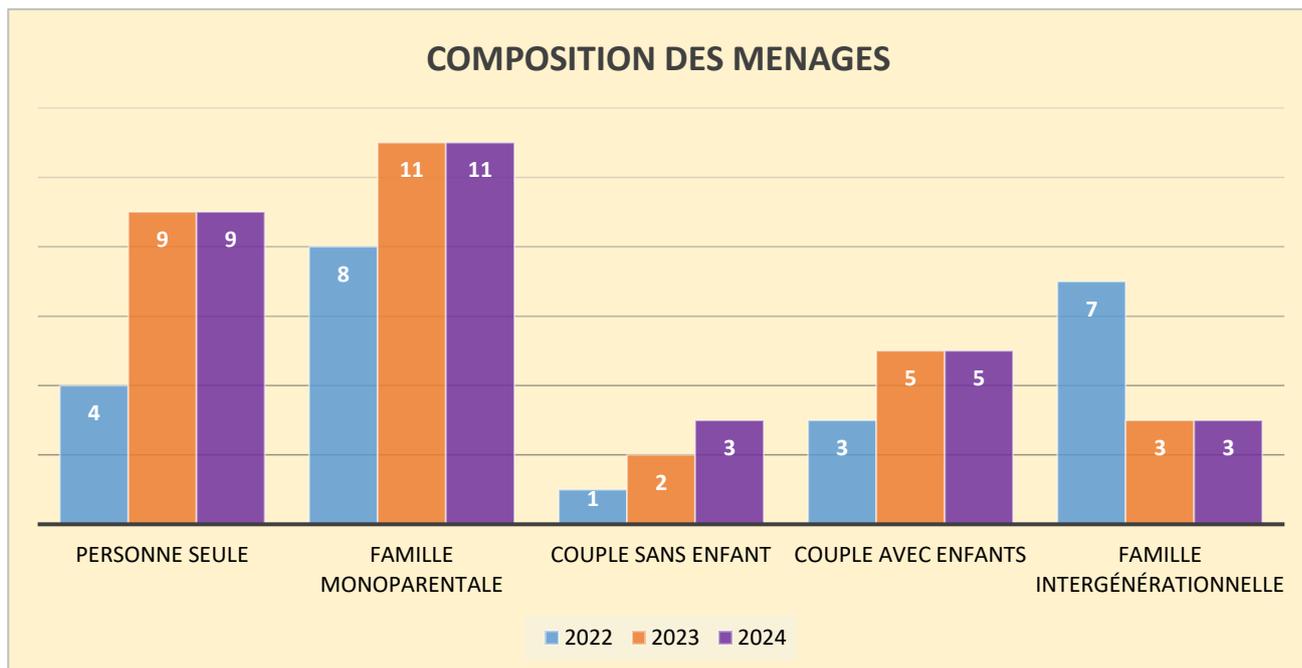
Les personnes seules représentent le deuxième groupe le plus accompagné au sein du dispositif IML Ukraine. Leur situation résulte de plusieurs facteurs : certains ont fui individuellement la guerre, d'autres ont dû se séparer de leur famille restée en Ukraine, et certains sont des personnes âgées venues rejoindre des proches sans solution d'hébergement durable.

L'accès à l'emploi et à un logement autonome reste un défi pour ces bénéficiaires, en raison de barrières linguistiques et administratives qui compliquent leur insertion.

L'objectif de notre accompagnement est de faciliter leur intégration et de leur permettre de retrouver une autonomie durable sur le territoire.

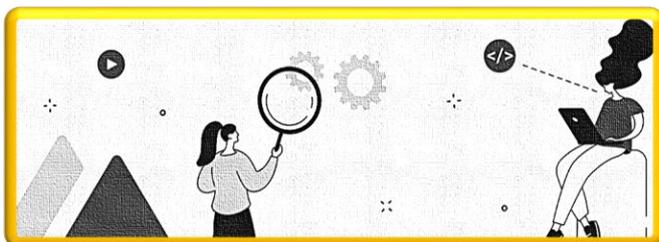
Les familles intergénérationnelles sont moins nombreuses en 2024. Nous rappelons que face à l'exil et à l'urgence de leur situation, certaines familles ont été contraintes de vivre ensemble lors de leur arrivée en FRANCE, partageant un même logement par nécessité. Depuis 2022, certaines familles intergénérationnelles ont exprimé le souhait de vivre de manière indépendante, notamment pour retrouver un équilibre familial et faciliter leur intégration.

L'accompagnement proposé sur notre dispositif IML UKRAINE, prend en compte ces dynamiques familiales afin d'orienter chaque ménage vers des solutions adaptées à ses besoins et à ses souhaits.



1) Les entrées

Sur l'année 2024, nous avons procédé à **1 admission** sur le dispositif IML UKRAINE.



Cette admission a été orienté par le dispositif Ad'hoc **Les Abricotiers**, une structure d'**hébergement d'urgence dédiée aux ressortissants ukrainiens**.

Ce dispositif arrivant à échéance le 31 décembre 2024, l'établissement a orienté une famille vers notre dispositif

IML Ukraine afin d'assurer la continuité de son accompagnement et de son hébergement.

Service Orienteur	2024 (nombre de ménages)	2023 (nombre de ménages)	2022 (nombre de ménages)
SEUIL DA (HOTELS)	0	5	16
STRUCTURE ADHOC	1	10	6
FIN HEBERGEMENT CITOYEN	0	1	0
FIN DE CONTRAT ACAL/PROPRIETAIRE	0	6	0
TRANSFERT INTERNE IML UKRAINE	0	5	0

2) Les ressources à l'entrée sur le dispositif



La famille qui a intégré le dispositif IML UKRAINE est bénéficiaire de l'Allocation Demandeur d'Asile (ADA) versée par l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII).

RÉPARTITION DES RESSOURCES DES MÉNAGES A L'ENTRÉE DU DISPOSITIF IML UKRAINE DE 2022 A 2024			
	2022	2023	2024
ADA	19	26	1
ADA et SALAIRE	3	0	0
SALAIRE	0	2	0
SANS RESSOURCES	0	0	0
TOTAL	22	28	1

3) Les problématiques majeures rencontrées à l'entrée

À leur arrivée dans le dispositif IML Ukraine, les ménages accompagnés font face à plusieurs difficultés qui entravent leur intégration et leur accès aux droits. Parmi celles-ci, quatre problématiques majeures ont été identifiées :

➤ Barrière de la langue française

La méconnaissance ou la faible maîtrise du français constituent un obstacle majeur pour les ménages. Cette difficulté limite leur autonomie dans la gestion des démarches administratives, la communication avec les bailleurs et les structures d'accompagnement, ainsi que leur insertion sociale et professionnelle. La nécessité de recourir à des traducteurs ou à des outils de traduction ralentit souvent le traitement des demandes et l'accès aux services essentiels.



➤ Complexité des démarches administratives

Les familles accompagnées sont confrontées à une complexité administrative importante. L'accès aux prestations sociales (allocation logement, allocations familiales, Fond de solidarité logement (FSL), etc.), l'ouverture des droits à la santé ou encore l'inscription scolaire des enfants, et depuis peu la demande de protection subsidiaire sont des démarches souvent longues et difficiles à appréhender sans accompagnement. Le manque de clarté des procédures et des délais administratifs constituant des freins supplémentaires.



➤ Repérage socio-administratif

Les ménages ont pour la plupart une connaissance limitée, voire erronée, du fonctionnement des services publics et des dispositifs d'aide.

L'identification des interlocuteurs pertinents (assistantes sociales, services de la mairie, organismes d'insertion) ainsi que la compréhension de leur rôle et des modalités d'accès à leurs services nécessitent un accompagnement renforcé. Cette méconnaissance peut entraîner un isolement et des difficultés d'orientation dans les démarches à entreprendre.



4) Les sorties et les orientations à la sortie du dispositif

En 2024, 6 ménages sont sortis définitivement de notre disposition IML UKRAINE.

MOTIF DE SORTIE	NOMBRES DE MENAGES	
	2024	2023
RELOGEMENT vers PARC PRIVE	1	1
RELOGEMENT vers HLM	2	-
RELOGEMENT vers IML DC UK	1	-
RETOUR EN UKRAINE	1	2
CHANGEMENT DE SITAUTION FAMILIALE	-	2
DECES	-	1
CHANGEMENT DE PAYS	-	1
TRANSFERT INTERNE *	-	9
FIN DE PRISE EN CHARGE	1	-
TOTAL	6	16

*fin de contrat entre le propriétaire et l'ACAL (IML Ukraine), les personnes sont orientées vers le dispositif IML droits communs, spécifique au dispositif d'accueil et d'hébergement des ressortissants Ukrainiens.



- 1 famille a été relogée dans le parc privé
- 2 ont été relogées en habitation à loyer modéré(HLM) à PERPIGNAN
- 1 a été relogée sur le dispositif d'intermédiation locative de droit commun de l'ACAL suite à une rupture de contrat entre le propriétaire et l'ACAL IML UKRAINE
- 1 a quitté le pays pour retourner en UKRAINE
- 1 fin de prise en charge a été prononcée pour une famille pour non-respect du contrat d'occupation et de la convention d'accompagnement social.

Nous menons un travail continuuel auprès des familles afin qu'elles réfléchissent sur leur situation administrative afin de lever les freins pour faciliter la possibilité d'un mode de relogement dans le parc public.

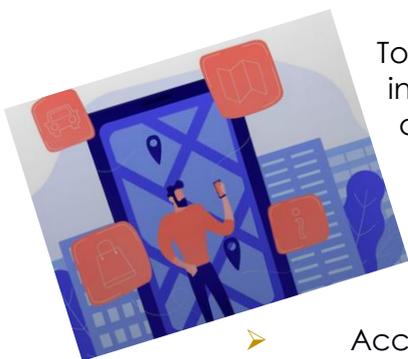


BILAN QUALITATIF

III. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PROPOSÉ

Le travail social d'insertion par le logement mené par notre équipe professionnelle se traduit par :

- **Un suivi personnalisé et ajusté** : chaque famille a des besoins différents, et l'accompagnement social est donc personnalisé. L'intervenante sociale établit une relation de confiance avec les bénéficiaires, en tenant compte de leur situation spécifique (âge, santé, compétences linguistiques, etc.) et en ajustant son approche selon les difficultés rencontrées. Ce suivi régulier permet de garantir que les familles reçoivent le soutien nécessaire tout au long de leur parcours d'intégration.
- **Un soutien à l'intégration sociale et administrative** : l'accompagnement social aide les familles ukrainiennes à comprendre et naviguer dans le système administratif français. Cela inclut la gestion de leurs démarches administratives, telles que l'obtention de documents officiels, l'accès aux droits sociaux, la régularisation de leur statut, la recherche de logement autonome, et la gestion des papiers liés à la protection temporaire. L'intervenante sociale facilite l'accès à ces services, en veillant à ce que les démarches soient bien comprises et suivies.
- **Un renforcement de l'autonomie et de l'insertion sociale** : l'accompagnement social vise à encourager l'autonomie des familles, en les informant sur leurs droits et leurs devoirs, et en les formant à la gestion de leur quotidien dans un environnement nouveau. Cela inclut également la gestion de leur budget, la compréhension de la législation française et la mise en place d'une dynamique d'insertion sociale et professionnelle. L'objectif est de leur permettre de s'intégrer progressivement à la société tout en gagnant en indépendance.
- **Une aide à l'insertion professionnelle et sociale** : l'accompagnement va au-delà des démarches administratives et inclut également un soutien dans l'accès à l'emploi. L'intervenante sociale aide les familles à comprendre le marché du travail local, à rechercher un emploi, et à bénéficier de formations ou de soutien pour développer leurs compétences professionnelles.



Tout au long de l'accueil des personnes dans leur logement en intermédiation locative, l'intervenante sociale va accompagner la famille à habiter dans son logement et à trouver les moyens de s'y installer, de s'y maintenir puis d'aller vers le relogement dans le droit commun. Aussi, nous abordons les phases suivantes au fur et à mesure des besoins de la famille :

- Accompagner les personnes à se sentir bien « chez soi »
- Aider la personne à assumer la situation de locataire principal – aspects administratifs
- Mobiliser les aides financières relatives à l'accès au logement
- Soutenir les démarches d'accès et maintien des droits communs
- Accompagner à l'autonomie budgétaire
- Expliquer les droits et devoirs du locataire
- Accompagner à l'insertion dans l'environnement

- Orienter vers les partenaires spécialisés dans les domaines liés à l'insertion par l'emploi, la santé, ou la vie sociale
- Soutenir l'apprentissage du logement dans ses aspects techniques
- Aider à la recherche de mobilier et à l'aménagement du logement
- Evaluer la capacité de la personne à gérer le quotidien dans un logement autonome
- Rechercher des logements dans le parc privé et social et accompagner la personne à candidater pour un logement adapté à sa situation
- Travailler en partenariat avec les différents acteurs sociaux

L'accompagnement social dans le cadre de l'IML Ukraine joue un rôle fondamental dans l'intégration et la stabilité des familles ukrainiennes bénéficiaires de la protection temporaire.



Il vise à offrir un soutien global aux personnes accueillies, en prenant en compte leurs besoins immédiats et à long terme, tout en facilitant leur adaptation à un nouvel environnement.

1) En présence de la personne accompagnée

Type d'intervention	2024		2023		2022	
	NOMBRE	HEURES	NOMBRE	HEURES	NOMBRE	HEURES
Visites à domicile	128	209	65	128,15	68	134,5
RDV Bureau	294	188,5	286	255,50	81	96,5
Accompagnements physiques	8	13	7	12	1	2

➤ Les visites à domicile

En 2024, l'IML Ukraine a réalisé 128 visites à domicile, totalisant 209 heures d'accompagnement.

Ces interventions jouent un rôle clé dans le suivi des ménages, en facilitant l'accès aux droits, l'accompagnement administratif et la gestion du logement.



Avec une moyenne de 1h38 par visite, elles permettent d'adapter l'accompagnement aux besoins spécifiques des familles.

Ces visites sont également essentielles pour évaluer l'état des logements dont nous avons la responsabilité. Elles nous permettent d'identifier d'éventuels dysfonctionnements (insalubrité, dégradations, problèmes techniques) et d'agir

rapidement en lien avec les bailleurs et partenaires. Cette vigilance contribue à garantir des conditions de vie dignes aux ménages et à prévenir les conflits locatifs.

Au-delà de l'aspect administratif et matériel, les visites à domicile favorisent la création d'un lien de confiance avec les familles.

Se déroulant dans un cadre rassurant et intime, elles offrent un espace d'échange où des sujets parfois délicats peuvent être abordés plus librement (parentalité, isolement, problèmes de santé...).

Cet environnement sécurisé permet à la personne accompagnée de s'exprimer plus facilement sur ses difficultés et renforce ainsi la qualité de l'accompagnement proposé.

Ces chiffres mettent en évidence l'importance d'un suivi de proximité, à la fois pour garantir de bonnes conditions de logement et pour assurer un accompagnement humain et bienveillant.

➤ Les rendez-vous au bureau

En 2024, l'IML Ukraine compte 294 rendez-vous au bureau avec l'intervenante sociale, représentant un total de 188,3 heures d'accompagnement.

Ces entretiens constituent un temps essentiel d'échange et d'orientation, permettant aux ménages d'être accompagnés sur diverses problématiques : démarches administratives, accès aux droits, insertion socio-professionnelle et suivi de leur parcours résidentiel.

Les rendez-vous en bureau complètent les visites à domicile en offrant un cadre formel et structuré, favorisant un travail approfondi sur les démarches en cours. Ils permettent d'accéder à des outils et documents nécessaires (impressions, scans, plateformes administratives en ligne) et de traiter plus efficacement certaines demandes en lien direct avec les institutions concernées.



Aujourd'hui, de nombreuses démarches sont dématérialisées, ce qui peut représenter un frein pour certains ménages en raison de la barrière de la langue, d'un manque de maîtrise des outils numériques ou d'un accès limité à l'informatique.

L'accompagnement en bureau est donc crucial pour aider à la création et à la gestion des comptes administratifs, le remplissage de formulaires dématérialisés ou encore la transmission de documents.

Cette médiation numérique permet aux bénéficiaires de mieux comprendre les plateformes administratives et de gagner en autonomie dans leurs futures démarches.

Au-delà de l'aspect technique, ces rencontres jouent un rôle clé dans la création d'un lien de confiance avec les ménages. Elles offrent un espace d'écoute et d'échange, où les bénéficiaires peuvent exprimer leurs inquiétudes et leurs besoins en toute confidentialité. Cet environnement, neutre et sécurisant, favorise la prise de recul et l'appropriation progressive des démarches à effectuer.

Avec une moyenne de 38 minutes par rendez-vous, ces temps d'accompagnement illustrent l'importance d'un suivi régulier et adapté. Ils permettent d'assurer une prise en

charge réactive et efficace, tout en renforçant l'autonomie des ménages dans la gestion de leur situation.

➤ **Les accompagnements physiques**

En 2024, l'intervenante sociale de l'IML Ukraine a réalisé 8 accompagnements physiques, totalisant 13 heures d'intervention.

Bien que le public ukrainien fasse preuve d'une relative autonomie dans ses démarches administratives et sociales, certains cas nécessitent un accompagnement renforcé, notamment lorsque des situations complexes surviennent.

Ces accompagnements permettent avant tout de rassurer les ménages en les soutenant lors de rendez-vous importants (préfecture, Caisse Allocations Familiale, scolarité, etc.). La présence de l'intervenante sociale facilite la communication avec les interlocuteurs administratifs et sociaux, en particulier lorsque la barrière linguistique constitue un frein à la compréhension et à l'expression des besoins.

En effet, les difficultés de maîtrise du français peuvent compliquer la transmission d'informations essentielles, entraînant des malentendus ou des blocages dans les démarches. Notre intervention permet d'expliquer clairement la situation, d'éviter les erreurs et de garantir que les demandes soient bien prises en compte.

Bien que peu fréquents en raison de l'autonomie du public accompagné, ces accompagnements physiques jouent un rôle déterminant dans la résolution de situations complexes et contribuent à renforcer la confiance des ménages dans leur parcours d'insertion.

➤ **Les rendez-vous non honorés excusés ou non excusé**

Contrairement à d'autres dispositifs, le public ukrainien accompagné par l'IML Ukraine fait preuve d'un respect notable des rendez-vous, qu'ils soient programmés à domicile ou en bureau.

Dans la majorité des cas, les ménages honorent leurs engagements, que ce soit pour des visites à domicile ou pour des rendez-vous en bureau.

Lorsqu'une absence ou un retard survient, il est courant que l'ensemble des personnes accompagnées préviennent systématiquement l'intervenante sociale, expliquant la situation et souvent proposant une nouvelle date. Ce comportement démontre une volonté de maintenir l'accompagnement et de rester impliqué dans le processus d'intégration et de suivi.

Nous avons très peu de rendez-vous non honorés et non excusés, ce qui permet de maintenir un suivi efficace et un lien de confiance avec les familles.

Ce respect des engagements est un atout précieux, car il contribue à la continuité de l'accompagnement et à la résolution rapide des problématiques rencontrées par les ménages.

❖ **Les entretiens téléphoniques**

Les familles ukrainiennes privilégient les échanges avec l'intervenante sociale principalement par téléphone, SMS ou WhatsApp. Ces moyens de communication sont particulièrement adaptés aux situations rencontrées. Ils permettent une communication

rapide et directe, essentielle pour informer les familles sur leurs démarches administratives, leurs rendez-vous à venir ou toute autre question urgente.

De plus, ces outils sont accessibles même pour ceux qui n'ont pas un accès constant à Internet, et leur simplicité favorise la réactivité ainsi que la fluidité des échanges.



Ces moyens de communication permettent également de surmonter la barrière de la langue, en envoyant des messages clairs et traduits lorsque nécessaire. Cela renforce l'efficacité de l'accompagnement et offre un moyen sécurisé pour poser des questions.

Enfin, ces échanges contribuent à créer un lien de confiance et d'autonomie, tout en garantissant une prise en charge rapide et efficace des besoins des familles.

2) Hors présence de la personne accompagnée

Le travail avec les partenaires et le réseau est essentiel pour l'intervenante sociale et la personne accompagnée car il permet de tisser des liens et de garantir un soutien global et adapté aux besoins de chacun.

Face à l'omniprésence du numérique et aux plateformes d'accès aux droits, il devient crucial pour notre service IML UKRAINE d'être présents au bureau plus fréquemment.

L'accompagnement numérique est désormais une composante fondamentale de notre travail social.



Cela permet de suivre les démarches et d'assurer un accompagnement en lien avec ces évolutions.

Cependant, cela génère une charge de travail supplémentaire, particulièrement en raison du profil spécifique des personnes accompagnées.

En effet, la maîtrise limitée de la langue et parfois des outils numériques constitue un frein important dans les démarches administratives en ligne pour les personnes accompagnées par notre dispositif.

3) Actions menées pour l'accompagnement des personnes

➤ Vers Apprentissage Linguistique :



- Cours de français mise en place par le gouvernement dans le cadre de la protection temporaire afin de permettre aux Ukrainiens d'atteindre le niveau A1, A2 et B1. Une évaluation des compétences écrites et orales en français est obligatoire pour l'entrée en formation afin de déterminer leur niveau et trouver la formation appropriée.

L'organisme prestataire en charge de la formation linguistique est sélectionné par l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII).

- Cours de Français Langue Étrangère (FLE) mutualisés entre les dispositifs d'Intermédiation Locative d'Ukraine

- Cours de français organiser bénévolement par des associations caritatives
- Apprentissage de la langue française dans le cadre d'un projet professionnelle rémunéré par France TRAVAIL
- L'application « BONJOUR France » qui aide les personnes ukrainiennes accueillies à apprendre le français par leur propre moyen.

➤ **Vers l'insertion socio-professionnelle :**

- Orientation vers France TRAVAIL des personnes accueillies et concernées afin d'être accompagnées vers l'emploi et/ou la formation professionnelle
- Orientation vers les agences d'intérim, forum, centre de formation professionnelle.

➤ **Sortie vers le logement :**



- Demande de logement social déposé en ligne avec les personnes accueillies
- Soutien dans les démarches auprès des bailleurs ou agences immobilières du parc privé.
- Mesure d'Accompagnement Social Lié au Hlogement (ASLL) sollicitée lors de la sortie définitive vers le logement autonome.
- Mise en relation avec le service social de secteur du domicile.

➤ **Actions menées pour favoriser la constitution d'un réseau social à travers des activités culturelles, sportives ou sociales en lien avec la société d'accueil.**

Orientation des familles :

- vers les associations sportives et culturelles locales
- vers les associations caritatives
- les services publics (mairie, établissements scolaires et périscolaires, France service, Caisse d'allocations familiale, ...)
- les sociétés de transports en communs (bus et train)



4) Ressources internes les outils de l'accompagnement, les réunions, la formation et veille sociale

❖ **La Convention de sous location**

Signer la convention d'accompagnement avec la personne, c'est un engagement mutuel. Cette signature permet de clarifier la démarche et de rappeler les rôles et responsabilités de chaque partie.

❖ **Le Projet personnalisé**

Le projet d'accompagnement vers le logement s'articule autour de différents axes suivants :

- L'appropriation du « chez soi »
- L'accompagnement à la gestion budgétaire
- L'accès ou le maintien des droits

- L'aide à la vie quotidienne
- L'accès aux soins
- L'insertion professionnelle
- Le soutien à la parentalité
- L'accès à la culture, au sport
- L'élaboration du projet logement

Co-construire le projet personnalisé suppose d'accorder du temps à la relation. Cependant, la notion de projet peut parfois être perçue comme contraignante par certaines personnes accompagnées, et dans certains cas, elle peut même devenir contre-productive, en étant vécue comme une « injonction », notamment auprès de ceux qui ne maîtrisent pas bien la langue.

Dans certains cas, le fait de formaliser des objectifs sous forme de contrat peut rendre l'accompagnement trop rigide et administratif, au lieu de rester flexible et adapté aux besoins individuels. Cela rend le processus plus mécanique, moins personnalisé, et donner une impression de "contrainte" plutôt que d'accompagnement sur mesure.

Ainsi, le projet personnalisé est un outil dynamique au service de la relation éducative. Il sert de support et de feuille de route, permettant de structurer et de guider l'accompagnement tout au long de l'occupation dans le logement.

❖ **Les réunions interservices et domaines de réflexion institutionnelle**

Dans le but d'assurer une continuité dans l'accompagnement des personnes orientées par d'autres services de l'ACAL, il était essentiel d'organiser des rencontres interservices afin d'harmoniser certains de nos supports d'accompagnement.

❖ **La formation et veille sociale**

Les formations, aux quelles l'équipe de l'Intermédiation Locative Ukraine participe, renforcent les compétences spécifiques à l'organisation, améliorent la cohésion d'équipe et souscrivent à un apprentissage personnalisé.

Elles offrent également une ouverture sur des connaissances plus larges, permettant de se tenir à jour avec les évolutions du secteur et d'acquérir de nouvelles compétences spécialisées.

Elles permettent au travailleur social de rester compétent et efficace dans son rôle d'accompagnement.

La veille sociale offre au travailleur social les outils nécessaires pour être proactif, bien informé et mieux préparé pour soutenir les personnes accompagnées de manière pertinente et en phase avec les réalités sociales actuelles.

IV. LE TRAVAIL EN EQUIPE, EN RESEAU ET EN PARTENARIAT

Cette dynamique d'ouverture sur l'extérieur nous permet de proposer un accompagnement adapté aux besoins des ménages accompagnés et de mieux cibler le partenaire à mobiliser en cas de difficulté particulière.

Ces rencontres partenariales nous ont également permis de mieux cerner les attentes de certains acteurs du territoire :



- Transparence dans nos évaluations pour une orientation vers le logement de droit commun avec mise en lien rapide avec la CESF
- Évocation claire des freins identifiés à l'accès à l'emploi ou la formation professionnelle....

Ces relations interprofessionnelles forment un espace essentiel de réflexion, d'élaboration et de construction.

1) Ressources externes : partenariat et réseau

Le partenariat est une ressource essentielle pour le Pôle Insertion par le Logement, permettant d'assurer un accompagnement social efficace et adapté. Il vise à aider les personnes accompagnées à identifier les ressources disponibles pour renforcer leur autonomie.

La coordination entre les acteurs et l'adaptation de l'accompagnement aux besoins spécifiques de chaque individu assurent la continuité et la complémentarité du suivi.

Cela repose sur une collaboration étroite avec un large réseau de partenaires : collectivités territoriales, associations d'insertion, organismes sociaux et administratifs, services de tutelle et structures humanitaires.

L'insertion par le logement nécessite ainsi une mobilisation constante de l'ensemble des acteurs du territoire afin de répondre aux multiples enjeux rencontrés par les ménages.

Cette année, le pôle Insertion par le Logement a développé des échanges et des interactions à la fois interservices mais surtout avec les partenaires extérieurs tels que :

❖ **L'Association Pour l'Enseignement l'Éducation les Études et l'Expérimentation (APEX) :**



Afin de mieux accompagner les femmes victimes de violences conjugales, il nous a été nécessaire de les rencontrer à nouveau.

L'équipe de l'APEX nous a accueilli chaleureusement dans leurs locaux. Leurs missions sont d'accueillir, accompagner, écouter et orienter les personnes en prise avec les violences conjugales et de former et sensibiliser aux violences conjugales (collèges, lycées, lieux de formation...).

❖ **L'équipe spécialisée de soins infirmiers précarité (ESSIP 66) :**

GroupeSOS
Entreprendre au profit de tous

Dans une continuité d'accompagnement à l'information liée à la santé, l'ESSIP66 du Groupe SOS Solidarités, est une équipe mobile médicale qui intervient auprès des personnes en situation de précarité. Elle dispense des soins infirmiers sur prescription médicale, peu importe le lieu de vie (hébergement d'urgence, squats, logement précaire...)

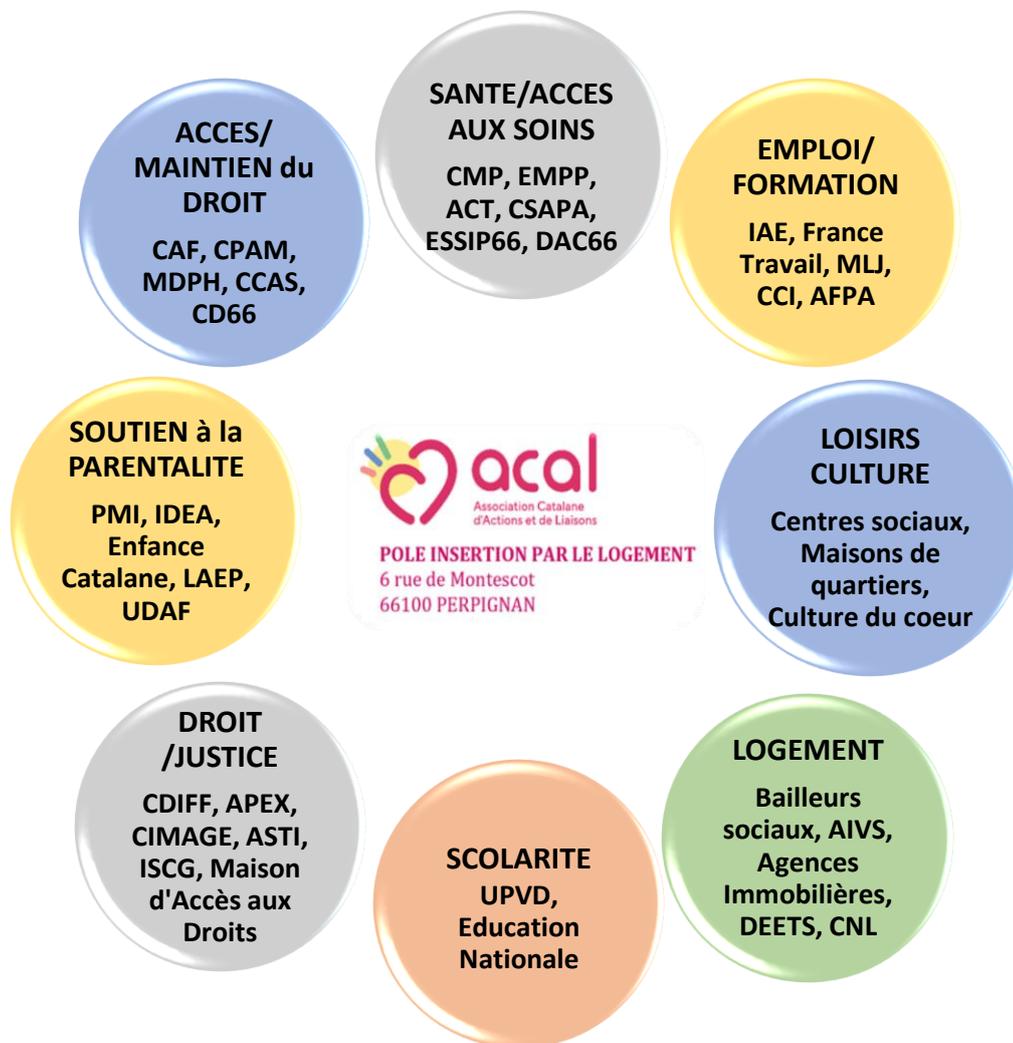
❖ **Le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC 66) :**



L'association Dispositif d'Appui à la Coordination des Pyrénées-Orientales est issue de la convergence des dispositifs d'appui suivants : PTAc 66, MAIA Perpignan Nord-P.O. et MAIA Sud P.O. C'est une équipe pluridisciplinaire qui vise à améliorer la coordination entre les professionnels de santé, du social et du médico-social pour mieux accompagner

les personnes en situation complexe. Il s'adresse notamment aux personnes ayant des problèmes de santé chroniques, des handicaps, une perte d'autonomie ou des difficultés sociales impactant leur prise en charge.

2) Partenariat – Réseau conduit par le pôle insertion par le logement



EN CONCLUSION

Après trois années d'engagement aux côtés des personnes déplacées d'Ukraine, l'Association Catalane d'Actions et de Liaisons (ACAL) dresse le bilan d'un dispositif qui s'est construit dans l'urgence, mais qui a su s'ancrer dans la durée avec rigueur, humanité et professionnalisme.



L'année 2024 confirme l'importance de l'intermédiation locative comme levier central d'insertion sociale, en permettant à 42 adultes et 24 enfants de bénéficier d'un accompagnement global de qualité. Les situations accompagnées témoignent de parcours de vie profondément marqués par l'exil, la séparation familiale, l'incertitude face à l'avenir et les difficultés d'intégration dans un nouveau cadre de vie.

Au quotidien, l'équipe a su faire preuve d'un engagement indéfectible, en maintenant une qualité d'accompagnement malgré de nombreux freins : barrière de la langue, positionnements incertains quant à un retour en Ukraine ou à une demande d'asile, différences culturelles dans les pratiques administratives et les représentations liées à l'accueil. L'évolution géopolitique actuelle, les discussions internationales et l'absence de perspective claire quant à la fin du conflit maintiennent de nombreuses familles dans une attente vigilante, freinant souvent leur capacité à se projeter — que ce soit dans l'apprentissage du français, dans la recherche d'un emploi, ou dans la construction d'un avenir en France.

L'équipe du pôle insertion par le logement a su adapter son accompagnement, avec une attention constante à la singularité de chaque situation : mères isolées, personnes âgées, familles intergénérationnelles... Chacune de ces réalités appelle un accompagnement sur mesure, alliant professionnalisme et sens de l'humain.

Le travail mené en 2024 — qu'il s'agisse de favoriser l'accès au logement, d'accompagner les démarches administratives, ou d'encourager l'ouverture à la vie sociale, professionnelle et culturelle — illustre pleinement l'engagement de l'ACAL à défendre une société plus inclusive, équitable et soucieuse de garantir les mêmes droits à chacun, quelle que soit son origine ou son parcours.

Enfin, nous tenons à saluer l'implication et la persévérance des équipes qui, malgré les obstacles, ont continué à porter un accompagnement respectueux, bienveillant et structurant. Leur travail quotidien est le reflet de convictions fortes, d'un sens profond de l'accueil, et d'une volonté constante de faire du lien un levier d'insertion et de dignité.

Perspectives 2025

L'année à venir s'annonce encore marquée par l'incertitude. Les perspectives de fin du conflit en Ukraine, toujours floues, influencent profondément les décisions et les trajectoires des familles accueillies. Certaines expriment aujourd'hui le souhait de s'ancrer durablement sur le territoire de Perpignan et ses alentours. Pour répondre à cette volonté, il sera essentiel de trouver des solutions pérennes de relogement, qui ne peuvent s'envisager sans un statut juridique stable et des ressources financières suffisantes, conditions indispensables à une véritable autonomie.

D'autres ménages, en revanche, envisagent un retour en Ukraine ou un départ vers un autre pays, lorsque les conditions le permettront. Ces choix, encore fragiles et soumis à de nombreux facteurs extérieurs, devront être accompagnés avec attention, éthique et souplesse, dans le respect du rythme et des aspirations de chacun.

Dans ce contexte mouvant, l'ACAL poursuivra en 2025 son engagement aux côtés des personnes déplacées, en maintenant un accompagnement attentif, individualisé et ajusté à la complexité des situations. L'objectif restera le même : offrir à chacun les moyens de choisir son avenir, et l'appui nécessaire pour le construire dans les meilleures conditions possibles.



Tiphaine DA SILVA
Coordinatrice IML UK

Sandrine DUTERIEZ
Intervenante sociale



Magali LACROIX
Directrice adjointe

Céline VIGNERON MORICE
Cheffe de service