



# Rapport d'activité 2023

*Service UKRAINE*



## INTRODUCTION

Dans le contexte de l'offensive militaire menée par la Russie en Ukraine depuis le 24 février 2022, les populations ukrainiennes ou résidant en Ukraine ont pu fuir leur pays. Afin d'assurer leur accueil, un dispositif exceptionnel de protection temporaire a été autorisé par la décision du Conseil de l'Union Européenne du 4 mars 2022.

En 2023, les services de l'Etat ont continué de mobiliser des moyens importants (inédits pour les autres populations). Les arrivées ont été bien moins importantes : 72 nouveaux ménages (117 personnes arrivées en 2023 au lieu de 1000 en 2022). L'Adefo a continué de prendre en charge les personnes arrivant sur l'agglomération dijonnaise. Le dispositif renommé « Service Ukraine » a continué sa mission d'accueil d'urgence.

## Processus lorsque les personnes Ukrainiennes arrivent à Dijon

Dans la majorité des cas, le SPADU (Service de Premier Accueil des Demandeurs d'Ukraine) envoie un mail directement au SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) « Ukraine » (SIAO-U) en expliquant brièvement la situation (Nom, Prénom, d'où vient cette famille et pour quelles raisons se sont-ils présentés au SPADU). Le SPADU peut également contacter le 115, qui prévient le SIAO-U.

Enfin, le SIAOU peut être alerté par les bénévoles qui hébergent les familles directement chez eux.

Une fois l'information reçue par le SIAO-U, celui-ci cherche un hébergement d'urgence pour le ménage. Cela peut-être soit la résidence sociale « Abrioux », soit la résidence hôtelière « Appart City ».

Une réservation à l'hôtel peut également être envisagée si tous les hébergements d'urgence sont encombrés. A ce stade, il est important d'investiguer afin de faire une première évaluation (composition de la famille, est-ce qu'ils viennent d'un autre département ? penser à prendre le numéro de téléphone de l'un des membres, etc...). Nous avons également dû accueillir des nouveaux membres de familles déjà installées, soit sur l'urgence, mais aussi en logement. Nous avons alors privilégié leur cohabitation.

Il faut évaluer si le dispositif qui accueille, a un hébergement de disponible, s'il est propre, facilement accessible au cas où une des personnes orientées aurait un problème de santé ou de mobilité.

Il faut également décider de l'orientation en fonction de la typologie familiale. Notre rôle est de repérer les places susceptibles d'être libres et de transmettre l'information à notre collègue du SIAO Ukraine.

Une fois l'orientation en hébergement décidée, le SIAO-U rappelle le SPADU pour lui dire l'orientation qui a été choisie et la démarche à suivre pour la famille (où et quand se présenter, ce qu'il faut dire à l'accueil de la résidence...).

Pour la dernière étape de l'accueil, le ménage doit se rendre sur le lieu de l'hébergement qui lui a été attribué.

Il est important d'informer chaque ménage qu'un travailleur social va tenter de les joindre et passera les voir pour une évaluation plus complète de la situation : APS, ressources financières et matérielles, alimentation, scolarisation nécessaire ou non, droit CSS, dossiers CAF, inscriptions à Pôle Emploi et aux cours de français...

Il faut également avertir les personnes que leur hébergement leur est attribué de façon temporaire, que la situation n'est pas vouée à durer dans le temps et qu'une autre orientation pourra leur être proposée (possiblement hors de Dijon, le plus souvent dans le Nord Côte-d'Or).

Nous avons constaté que les nouveaux arrivants avaient peu de ressources personnelles et avaient très vite besoin de dépannage alimentaire.

## Protection temporaire

La protection temporaire est un dispositif exceptionnel autorisé par décision du Conseil de l'Union Européenne et mobilisé pour la première fois lors du conflit russo-ukrainien. Il vise à protéger les personnes déplacées massivement d'Ukraine. Les conditions de retour doivent être sûres et durables. Le statut de « protégé temporaire » étant acquis, il donne lieu à la délivrance par la Préfecture d'une APS (Autorisation Provisoire de Séjour) valable 6 mois et renouvelable 5 fois (soit 3 ans au total). Elle est renouvelée tant que dure la protection.

Le statut de « protégé temporaire » donne accès à un certain nombre de droits comme l'ADA (Allocation pour Demandeur d'Asile), le droit de travailler ou encore une couverture de sécurité sociale...

### **Point hebdomadaire**

Les premières semaines, un point journalier a été organisé par téléphone entre les différents opérateurs Ukraine : l'Etat, le SPADU et les différents partenaires tels que Adoma, Coallia, Adéfo... Ces petites réunions téléphoniques ont eu pour vocation de permettre un échange et un partage d'informations entre tous les acteurs du « Service Ukraine ».

Aujourd'hui, une seule réunion d'environ ¼ 1d'heure par semaine perdure. Le partage d'informations permet aux différentes équipes présentes (DDETS, Adefo, SIAO-U, Coallia, CDC Habitat jusqu'à fin mars) est important et permet d'être réactif aux nouvelles dispositions ou réglementations.

### **Les arrivées sur le dispositif Ukraine de l'ADEFO**

La totalité des personnes que nous avons accueilli à l'ADEFO en 2023 sont venues en France suite au conflit qui sévit encore en Ukraine.

La grande majorité de ces personnes sont passées en tout premier lieu par le SPADU, en demandant directement l'aide de notre service. Quelques familles sont quant à elles allées directement chez des membres de leur famille, en logement Adefo.

La Côte-d'Or a accueilli un nombre conséquent de personnes ukrainiennes, plus que n'importe quel autre département de Bourgogne – Franche-Comté. Il y a très vite eu un engorgement des places disponibles et il a fallu rapidement trouver des solutions pour permettre une certaine fluidité au niveau des accueils. Les ukrainiens ont été informés de cette situation. Les arrivées ont, néanmoins, continué de se faire avec le bouche-à-oreille, les présents contactant leur famille ou leurs amis et leur suggérant de venir les rejoindre à Dijon. Ils continuaient de penser que nous avons des possibilités d'accueil illimitées.

Dans un premier temps, les IML (intermédiation locative ou logement d'observation) ont largement contribué au soulagement de nos dispositifs d'urgence. Au fil des mois, les attributions de logements se sont réduites de manière significative.

Au fil des mois, il y avait toujours des arrivées avec une fréquence moindre, mais régulière.

Sur l'année 2023, nous avons eu 185 ménages qui se sont présentés sur nos hébergements d'urgence. Les arrivées ont baissé en fin d'année, mais nous avons néanmoins gardé un rythme soutenu de mouvements.

En décembre 2022, les financeurs ont décidé de ne plus accueillir d'ukrainiens sur le dispositif DPAR appartenant à ADOMA. Ce dispositif a pour but initial d'accueillir toute personne acceptant le retour au pays d'origine suite une obligation de quitter le territoire français (OQTF). En 2022, le DPAR a pu octroyer des places pour les déplacés d'Ukraine durant 8 mois dans le cadre d'un hébergement d'urgence. En janvier 2023, les 22 ukrainiens hébergés sur le DPAR ont dû être accueillis par l'Adefo au sein de l'Appart-City d'Ahuy. ADOMA a donc mis fin à l'accompagnement des personnes ukrainiennes sur décision de la DDETS.

### **Santé**

Jusqu'en novembre 2023, la préfecture se chargeait des démarches accélérées auprès de la CPAM. Dès décembre, nous avons observés des oublis. Les personnes, installées depuis plusieurs mois, n'avaient pas de couverture santé, ce qui a été problématique dans plusieurs cas grave. Nous avons fait remonter ces difficultés via le SPADU. Les inscriptions ont pu reprendre.

Des courriers de dépistage sont envoyés par la CPAM aux ménages ukrainiens, ce qui explique parfois la découverte de pathologies une fois arrivés en France.

Les personnes sont également venues en France pour des raisons sanitaires, certaines avec des pathologies graves dont quelques cas parmi les jeunes. L'impossibilité de recevoir les traitements nécessaires en Ukraine les a poussé

à se déplacer. La cohabitation peut être compliquée entre les personnes, encore plus si les personnes hébergées sont malades, quelle que soit la maladie.

Nous avons également constaté que plusieurs personnes souffraient d'addictions (alcool, stupéfiant, médicament voire même parfois les 3). Cela complique l'accompagnement, l'orientation hors « hébergement d'urgence ». Des soins en addictologie, lorsque la personne n'était pas dans le déni, ont pu être mobilisés. Des troubles psychiques avérés et non traités, des dépressions (notamment chez des jeunes) ont été observés. Le lien créé nous permet d'évoquer ces troubles avec les personnes sans pour autant pouvoir mobiliser des solutions adaptées rapidement. L'équipe constate également des problématiques d'entassement chez certaines personnes qui génèrent des difficultés pour changer de lieux d'hébergement.

Ces problématiques de santé rendent dépendantes les personnes hébergées et sont chronophages pour les travailleurs sociaux et les traducteurs de l'Adefo. Aussi, plusieurs personnes ont été orientées vers l'équipe mobile de psychiatrie. Quelques-unes bénéficient d'un réel suivi grâce aux médecins traitants.

### **Violences conjugales**

Nous avons dû prendre en compte plusieurs cas de violences intra familiales. Nous avons mobilisé le dispositif « femmes victimes de violences » pour une famille hébergée par l'Adefo, tout en poursuivant l'accompagnement. Dans les 2 autres cas, les femmes n'ont pas souhaité quitter les conjoints mais nous restons vigilants et à leur écoute.

### **Formation/l'emploi**

Durant les premiers mois de prise en charge, ni l'emploi, ni la formation, ni l'apprentissage de la langue française n'étaient une priorité. Seuls les enfants scolarisés en ont bénéficié. La plupart des familles envisageaient un retour rapide en Ukraine. Les semaines passant et le conflit s'éternisant, leurs points de vue ont changé. Ils se sont alors majoritairement mobilisés pour bénéficier de cours de français. Les organismes tels que GRETA, Online FormaPro, Frat, le CESAM ou encore la Ligue de l'Enseignement ont alors été pris d'assaut et des délais d'attente sont apparus. Les plus volontaires et les plus débrouillards y ont eu accès. Les budgets de l'Etat ont également été réduits. Le CESAM à Abrioux a mis en place des cours de Français mais ils ne correspondent pas vraiment aux besoins. En général, les personnes comprennent bien mais n'osent pas parler français.

Nous avons également insisté auprès des ménages pour un accès à l'emploi. En effet, avoir un salaire leur permet de vivre plus confortablement et leur permettra d'assumer plus sereinement des charges liées à un éventuel logement. Les personnes francophones ont rapidement travaillé, certaines étaient même arrivées avec un emploi. D'autres personnes travaillent sans maîtriser le français. La mise au travail n'est pas la règle. Les inscriptions à France Travail ne vont pas de soi, les actualisations ne sont pas faites. La gestion administrative est laborieuse.

L'emploi amène une dynamique, une sociabilisation et peut représenter un rempart à la dépression. Toute l'équipe travaille à la remise à l'emploi des personnes qui en ont les capacités.

Un travail est prévu, en début d'année 2024, pour affirmer notre collaboration avec le service emploi de l'Adefo. Une plaquette de présentation sera faite, traduite en Ukrainien.

De nombreuses personnes veulent d'abord parler français avant d'aller travailler. D'autres ne veulent pas d'un travail qui les déqualifierait (déclassement social). Il est difficile de demander à une personne pharmacienne, par exemple, d'aller faire des ménages...

### **L'équipe**

De l'équipe initiale en mars 2022, il ne reste aucun salarié. Directrice Générale, Directeur Adjoint, Chef de service, salarié SIAO, Traducteurs et travailleurs sociaux, tous se sont dirigés vers d'autres missions. De nouvelles perspectives ont émergé avec l'arrivée d'une nouvelle directrice générale et d'une nouvelle directrice adjointe.

Heureusement, l'équipe s'est reconstituée, avec des hauts et des bas... Le manque de visibilité du service ne permettait pas d'embaucher de nouveaux salariés en CDI. Néanmoins, l'Adefo a fini par privilégier des contrats d'un an afin de stabiliser l'équipe. Chaque départ a généré un moment de crise qui a été surmonté. L'équipe est passée de 2 travailleurs sociaux à 4 en fin d'année, en lien avec la charge de travail repérée. Les 2 traducteurs ont été remplacés et amènent une connaissance accrue de la culture ukrainienne et facilite la compréhension des problématiques ainsi que l'accompagnement socio-éducatif des ménages.

La bonne dynamique de l'équipe, l'entente et le soutien de l'ensemble des professionnels permettent de solutionner les difficultés et de trouver des alternatives. Hors direction et cheffe de service, ce sont huit personnes mobilisées en charge du service : charge constante de l'hébergement d'urgence et 60 ménages en logement (IML ou observation) sur 18 mois.

## Ressources

Dès l'obtention de leur titre provisoire de séjour, les personnes seules de plus de 18 ans ou les ménages ont toutes bénéficié de ressources, versées mensuellement, à condition de disposer de ressources inférieures au RSA (Revenu de Solidarité Active) selon le tableau suivant :

Composition familiale	Montant journalier	Composition familiale	Montant journalier
1 personne	6,80 €	6 personnes	23,80 €
2 personnes	10,20 €	7 personnes	27,20 €
3 personnes	13,60 €	8 personnes	30,60 €
4 personnes	17,00 €	9 personnes	34,00 €
5 personnes	20,40 €	10 personnes	37,40 €

Un montant journalier additionnel de 7.40 € a été versé à chaque adulte. En octobre 2022, cette majoration a été conditionnée au paiement de leur hébergement, dans le cadre de l'IML (Inter Médiation Locative) et de l'hébergement d'urgence à l'Appart City, Abrioux et l'AFPA. Le versement est fait sur une carte personnelle de paiement, délivrée par l'OFII.

A chaque document demandé et non fourni (ce qui est malheureusement régulièrement le cas), l'OFII coupe les droits des personnes. La non-continuité du paiement des ressources fragilise souvent l'équilibre budgétaire précaire des ménages, et c'est directement la participation à leur hébergement ou le paiement des loyers qui en pâti en premier lieu.

Aucun hébergement n'étant gratuit en France, nous avons instauré en 2023, le paiement d'une participation à hauteur de 30 % des ressources du ménage

## Outils mobilisés

En 2023, les dispositifs évoluant et les ménages augmentant, il est devenu indispensable de repenser le cadre de l'intervention de l'équipe du Service Ukraine. Aussi, nous avons dû créer et mobiliser des outils tels qu'un règlement de fonctionnement, abstract du règlement, contrats de séjour et ainsi harmoniser nos pratiques autant que faire se peut, avec les autres services de l'ADEFo. En cas de désaccord, cela permet un appui sur le texte qui a été lu, compris et signé. Tous ces documents ont été traduit en ukrainien, ce qui est à souligner car n'étant pas la règle habituellement.

## LES HEBERGEMENTS D'URGENCE

Les hébergements d'urgence dont nous avons bénéficié en 2023 sont la résidence sociale Abrioux, la résidence hôtelière « Appart'City », l'AFPA et également le DPAR Adoma mais qui s'est arrêté très tôt dans l'année. Nous avons également été contraint de mobiliser des nuitées d'hôtel le weekend ou en attendant d'organiser un accueil sur les autres dispositifs.

A la fin du mois de décembre 2022, nous avons libéré 10 chambres à l'Appart City. Les personnes avaient été orientées sur d'autres dispositifs (urgence ou logements). La fermeture du DPAR Adoma le 3 janvier 2023 (22 personnes) nous a obligé à mobiliser de nouveau les places libérées quelques jours plus tôt à l'Appart'City. Nous avons dû, du jour au lendemain, ajouter ces accompagnements à la charge déjà conséquente des 2 travailleuses sociales en poste à cette période.

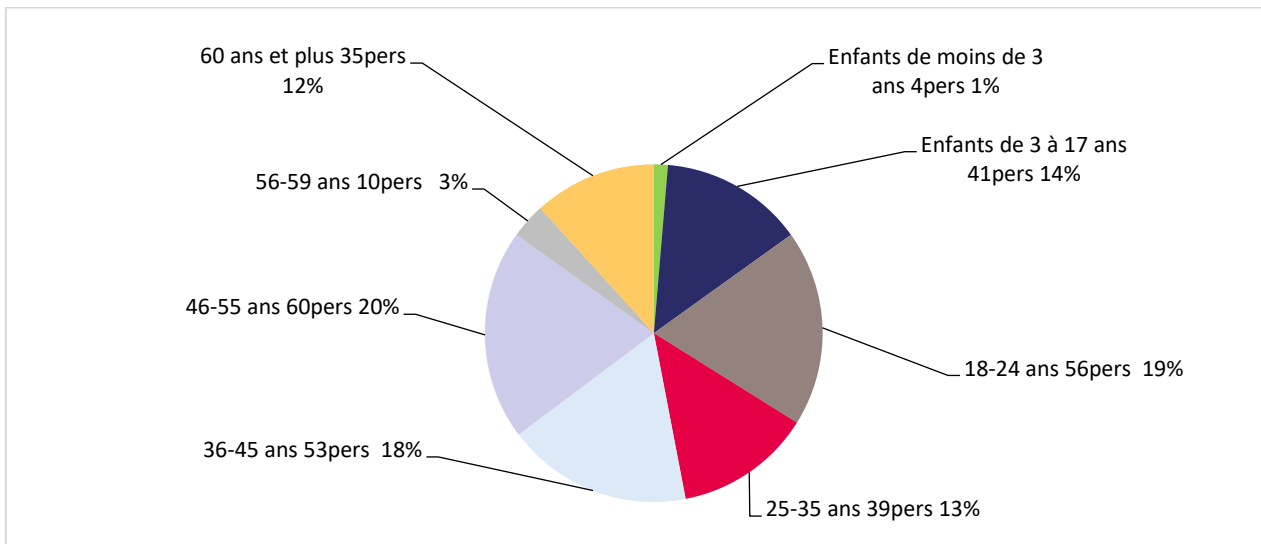
A la toute fin de l'année 2023, les places occupées sur l'urgence par le public ukrainien sont de 20 T2 à Appart'City et de 14 T1 et 5 T2 à la résidence sociale Abrioux.

Des permanences ont lieu à Abrioux le mardi après-midi et à l'Appart City le mercredi matin. Ces permanences permettent de rencontrer les nouveaux arrivants et de faire un point par rapport à leurs projets de vie. Il est également possible de les recevoir au bureau si nécessaire pour avancer dans la constitution des dossiers. Les familles peuvent elles aussi contacter les travailleurs sociaux du service Ukraine si elles le souhaitent.

La cohabitation n'est pas toujours simple et peut poser de gros problèmes à chaque changement de personne. Plus le temps passe, plus le phénomène s'accroît. L'hébergement par l'Adefo est difficile à intégrer pour les ménages ukrainiens qui pensent que les hébergements qui leur sont proposés deviennent leurs propres logements personnels.

### Chiffres et commentaires

#### Les Tranches d'âge

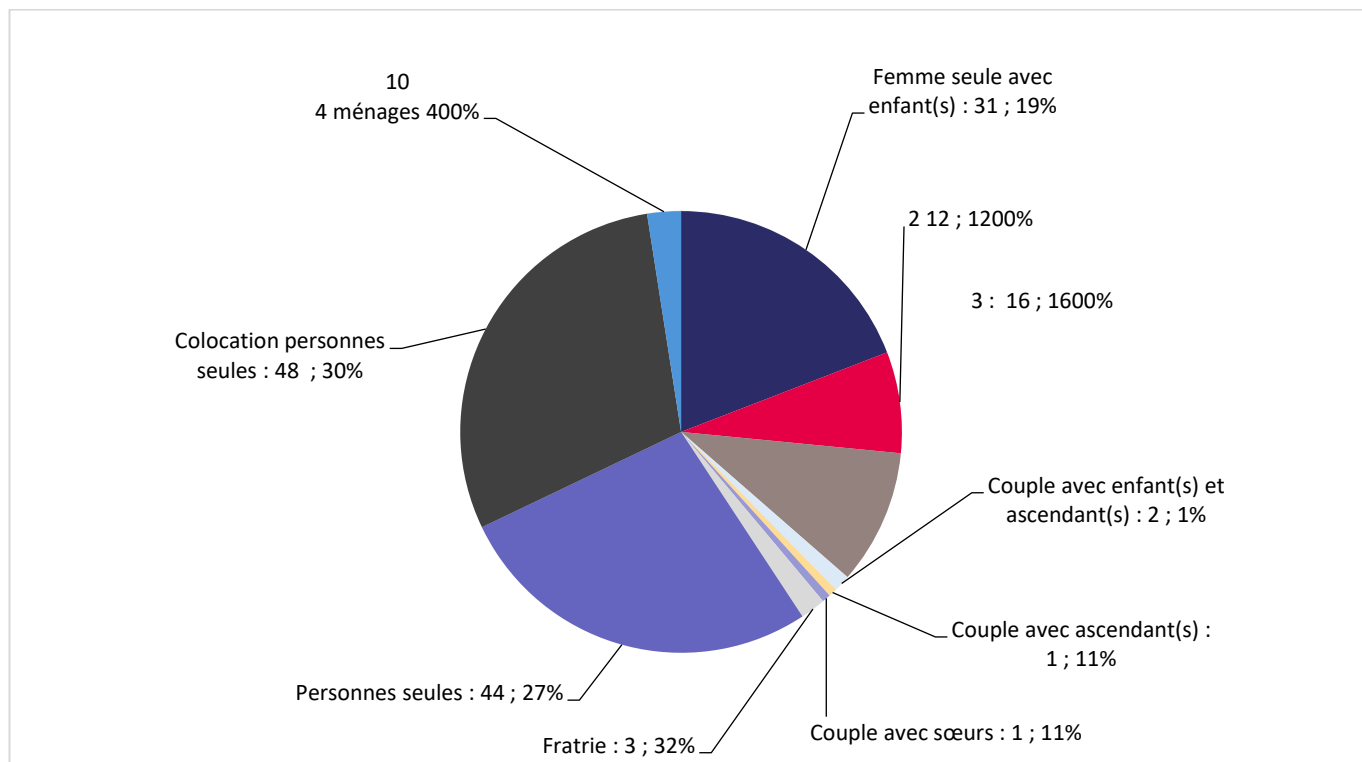


298 personnes ont transité en 2023 sur l'hébergement d'urgence Adefo. Les personnes âgées sont le plus souvent des personnes seules et isolées. Elles restent sur le long terme sur l'hébergement d'urgence, avec peu de solution de sorties en raison de faibles ressources. Les enfants sont moins nombreux que l'année passée (14 % contre 30% en 2022). Les familles ont eu accès plus rapidement à des logements. Deux bébés ukrainiens sont nés en France cette année. Faire des enfants a été pour ces deux familles une force de vie.

## Les ménages

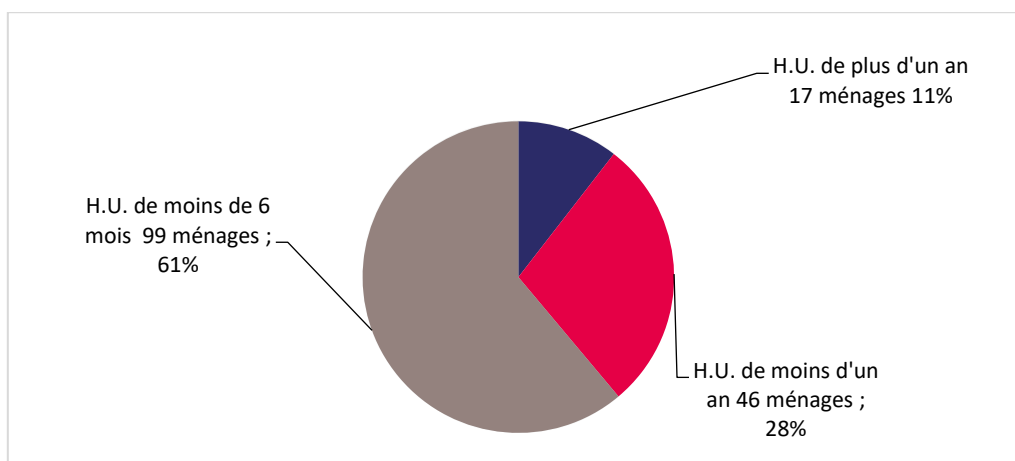
Le Service Ukraine a hébergé 162 ménages sur les différents dispositifs d'urgence sur l'année 2023. L'ensemble des ménages représentent 298 personnes, avec une majorité de femmes (160 femmes). Les hommes sont restés au pays ou mobilisés pour le conflit. Les 95 hommes sont soit âgés (plus de 60 ans), soit non ukrainiens ou avec une pathologie ou un handicap. Enfin, 43 enfants, accompagnés de leurs familles, ont transité sur ce service.

## Typologie des ménages

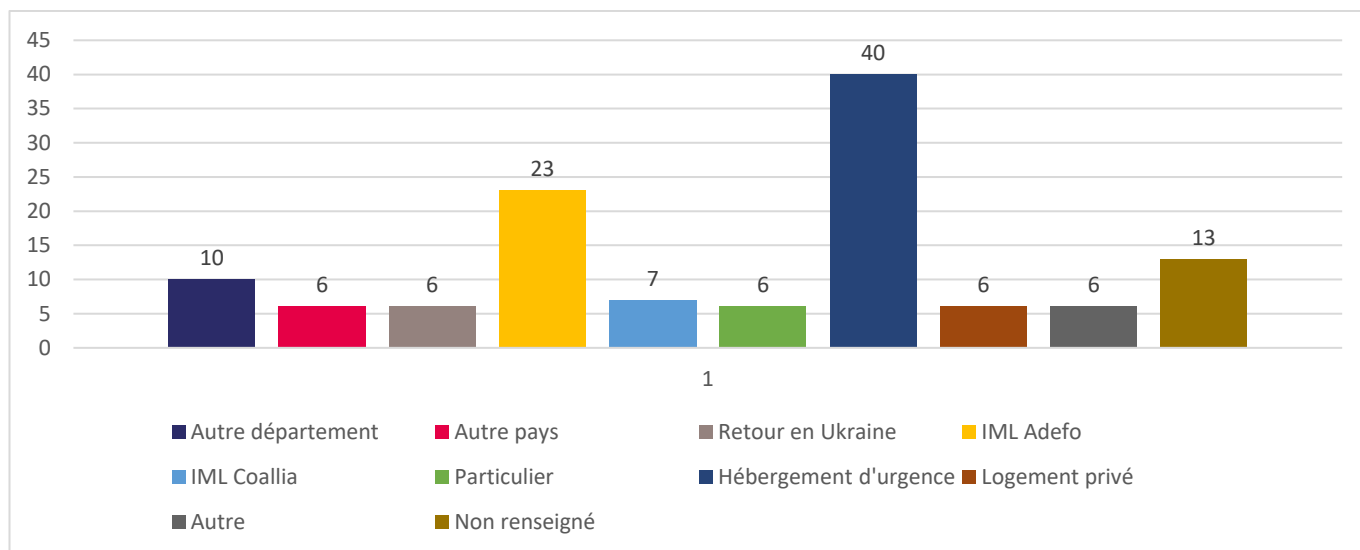


## Durée de séjour des ménages

Les pourcentages indiquent beaucoup de mouvements. Seulement 11 % sont encore présentes après 1 an. Cependant, elles peuvent être passées d'un hébergement d'urgence à un autre. Cela indique clairement une activité de service assez intense.



## Lieu de sortie des ménages



123 ménages sont sortis du dispositif en 2023. Depuis juillet 2022, les orientations en intermédiation locatives à Dijon, Châtillon-sur-Seine, Semur en Auxois ou encore Montbard ont été possibles et ont permis d'alléger de manière conséquente l'hébergement d'urgence.

CDC Adoma avait proposé temporairement des logements pour permettre au service Ukraine de créer de la fluidité dans les mouvements de l'hébergement d'urgence. Au 1<sup>er</sup> avril 2023, le dispositif fermait. L'Adefo a repris les baux en IML avec les personnes dans les logements. La travailleuse sociale du service Adoma a pu être embauchée par l'Adefo à ce moment-là et ainsi apporter une continuité dans la prise en charge sociale des ménages. Au changement d'association, il a été demandé aux ménages de payer le loyer et les charges afférentes. La tâche n'a pas été aisée.

Six familles sont reparties en Ukraine, toutes pour des raisons familiales (par exemple, des parents malades au pays, difficultés d'insertion en France...). D'autres ont continué leur périple pour rejoindre un autre pays d'Europe. Nous avons également eu quelques sorties de ménages qui ont été accueillis chez des particuliers (exemple : famille déjà installée en France).

Les solutions sorties peuvent poser quelques problèmes pour les personnes seules ayant des problématiques de santé, physiques, psychiques ou liée aux addictions. Il n'y a que très peu de petits logements sur la Métropole. Des places en résidences sociales pourraient convenir à ces personnes isolées.

Les ménages hébergés à la résidence sociale Abrioux ont du mal à partir de ce lieu « cocoonant », sécurisant car il y a toujours quelqu'un pour répondre à leurs questions. Le lieu est convivial. Il y a plus de familles qu'à l'Appart'City où le service a dû faire de nombreuses colocations de personnes seules. A Abrioux, les familles se côtoient et peuvent continuer à parler ukrainien, à partager leur culture.

**Au total, sur l'année 2023, un tiers de l'effectif global suivi par l'Adefo est sorti du dispositif.**

Les mouvements internes à l'Adefo ne sont pas comptés dans ce taux. En effet, seules les sorties définitives de l'Adefo sont comptabilisées.

Pour l'hébergement d'urgence, 63 mouvements sont comptabilisés entre les divers lieux d'hébergement d'urgence Adefo ou entre l'hébergement d'urgence et les appartements associatifs (IML).

Un quart de l'effectif 2023 ont quitté l'hébergement Adefo (soit 16 ménages, 13 sur l'urgence et 3 en logement) sans payer leurs dettes et sans prévenir l'équipe ou en prévenant la veille de leur départ.

Il y a presque autant d'entrées en 2023. Nous avons comptabilisé 7 sorties efficaces des logements Adefo et 60 sorties de l'hébergement d'urgence. Un turn-over important de personnes seules est à noter à Appart City cette année.



Parfois, les ménages reviennent en hébergement d'urgence car lorsque l'un des membres quitte définitivement le dispositif Ukraine de Adefo. Les personnes qui restent sur le dispositif n'ont plus forcément les moyens de payer le loyer et sont donc obligés de retourner à la situation initiale : l'hébergement d'urgence.

Nous observons beaucoup de réticence de la part des ménages pour un départ en Haute Côte-d'Or. Ils jugent ce territoire isolé, peu attractif et peu professionnalisant. Un des objectifs de l'équipe est de valoriser le nord Côte-d'Or, de faire comprendre aux familles que les différentes équipes de Châtillon, de Semur et de Montbard les prendrons en charge, les accompagnerons et qu'ils ne seront pas livrés à eux-mêmes.

### Situation de mesdames K

Les sœurs K , jumelles de 23 ans, sont arrivées en France le 12/03/2022, à la suite de la guerre.

Dès leur arrivée en France, Krystina et Aglaya ont été accueillies par une famille, en accueil tripartite, à Beaune. Elles ont ensuite trouvé un travail, dans un hôtel beaunois, en tant qu'agentes polyvalentes. Ce travail offrait un logement. Une fois leur contrat de travail terminé, fin décembre 2022, elles sont venues à Dijon.

Lors de leur arrivée à Dijon, en janvier 2023, elles ont été hébergées à la résidence sociale Abrioux, en hébergement d'urgence, du 04/01/2023 au 06/06/2023, date à laquelle elles sont retournées en Ukraine. Leurs conditions de vie là-bas les ont poussé à revenir en France.

Elles ont alors été hébergées à l'hôtel Chateaubriand quelques nuits, avant d'obtenir une place à Appart'City, le 17/10/2023, toujours en hébergement d'urgence.

L'orientation de Krystina au Service Emploi de l'ADEF0 lui a permis de s'inscrire à la Mission Locale, et de bénéficier du Contrat d'Engagement Jeune, grâce auquel elle a perçu une allocation en supplément de l'Allocation Demandeur d'Asile.

Krystina et Aglaya parlent bien français à la suite des cours qu'elles ont suivi au GRETA à Beaune, ainsi qu'à leur expérience professionnelle. Elles ont également participé à des cours au CESAM. Elles ont un diplôme équivalent au baccalauréat.

Elles se projettent en France et souhaitent désormais trouver un emploi, ou reprendre leurs études en s'inscrivant à l'Université de Bourgogne.

## INSTALLATION EN LOGEMENT (IML ET OBSERVATION)

Les bailleurs sociaux mettent à disposition des logements pour l'Adefo. L'association, locataire, s'engage à le sous-louer à des personnes ou à des familles déplacées d'Ukraine, bénéficiaires de la protection temporaire, nécessitant d'être logées suite à leur arrivée sur le territoire français. En fonction des compositions familiales, tous les appartements sont meublés à neuf par l'Adefo grâce une subvention d'Action Logement.

Un contrat de sous-location est établi et a pour objet de formaliser par écrit les droits et les devoirs respectifs du ménage et de l'Adefo. Une traduction en ukrainien est remise à chaque ménage. Ceux-ci ont été signés pour 3 mois à chaque fois et sont renouvelés autant de fois que nécessaire. Les baux ne glissent pas. Cela nous permet également d'actualiser le montant des charges et loyers en fonctions de la fluctuation des ressources. Des dossiers CAF sont réalisés afin que les familles perçoivent l'allocation logement.

53 ménages ont été hébergés en logement ADEF0 en 2023, pour un total de 164 personnes.

Sur 53 logements Adefo, seuls 14 sont réellement en bail glissant. Ces 14 logements étaient ceux que CDC Adoma avait en charge avant la fermeture de leur service. Pour les 39 autres, il s'agit de logements d'observation qui **ne pourront pas glisser au nom des ménages ukrainiens**. Les dossiers devront donc repasser en Commission d'Attribution des Logement (CAL).

Le changement de consignes : dès le début de l'accueil des Ukrainiens par l'ADEF0 il est demandé un pourcentage du prix des loyers avec un montant fixé pour 3 mois. De ce fait, les Ukrainiens n'ont jamais eu à respecter les mêmes règles que celles du droit commun. Le droit au séjour a été mobilisé pour la première fois uniquement pour ce public. Les logements proposés par les bailleurs sociaux n'étaient finalement pas en IML mais des logements d'observation au même titre que ceux mobilisés par les hébergements d'urgence classiques ou par les CHR5.

L'année 2023 est une année de transition pour passer d'un service « d'exceptions » à un service de droit commun : les compteurs électriques sont passés au nom des ménages, les ménages doivent payer leurs consommations réelles, plus de pourcentages de participation au financement de l'hébergement mais paiement du loyer différentiel (loyer moins APL) dès la fin 2022. L'assurance habitation est refacturée aux ménages. La charge financière a augmenté de manière significative. Plusieurs ménages se sont retrouvés en difficulté suite à ces nouvelles consignes. Nous avons dû revoir nos conditions d'attribution : logements plus petits, moins coûteux, moins énergivores... Plusieurs ménages ont été obligés de déménager dans des logements plus appropriés ou même revenir sur l'hébergement d'urgence.

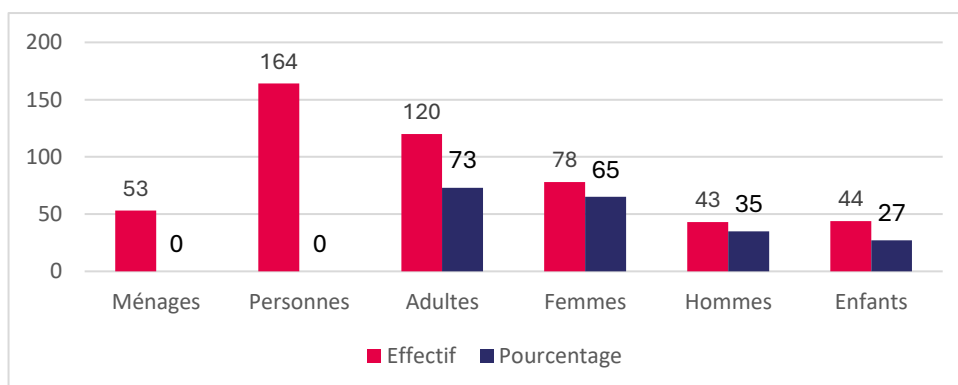
## Caractéristiques des ménages

### L'origine des demandes

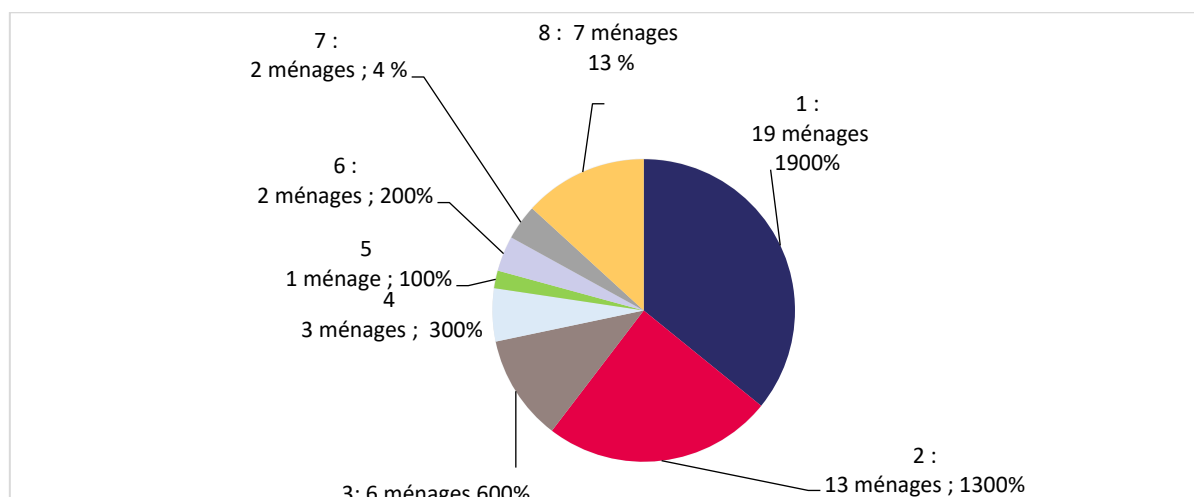
Pour toutes ces demandes, la problématique majeure est l'absence de logement et l'impossibilité de louer un logement en direct. La durée de 6 mois des APS et l'absence de visibilité par rapport au conflit Russie-Ukraine sont les freins majeurs. Les bailleurs sociaux ne veulent pas s'engager sans les garanties offertes par l'IML. Tous les bénéficiaires accompagnés sont originaires d'Ukraine. La majorité des personnes est Ukrainienne. Plusieurs autres nationalités sont représentées (Georgienne, Arménienne, congolaise, Nigérian...). Tous sont « déplacés d'Ukraine ».

### Les ménages

#### Effectifs des ménages

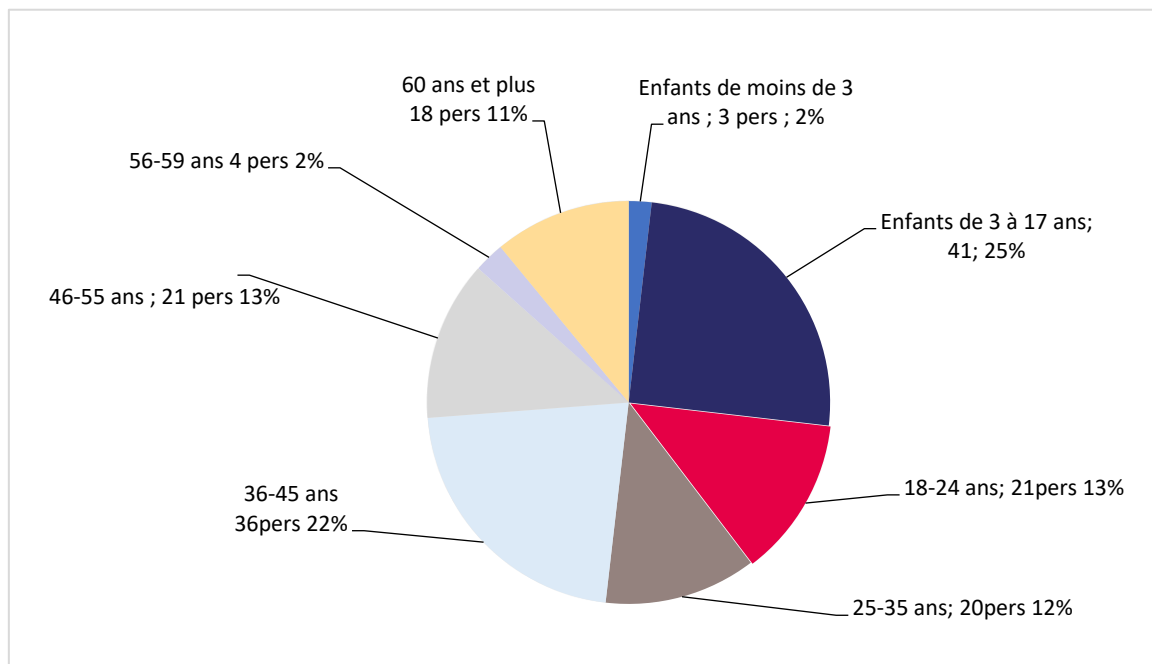


#### Typologie des ménages



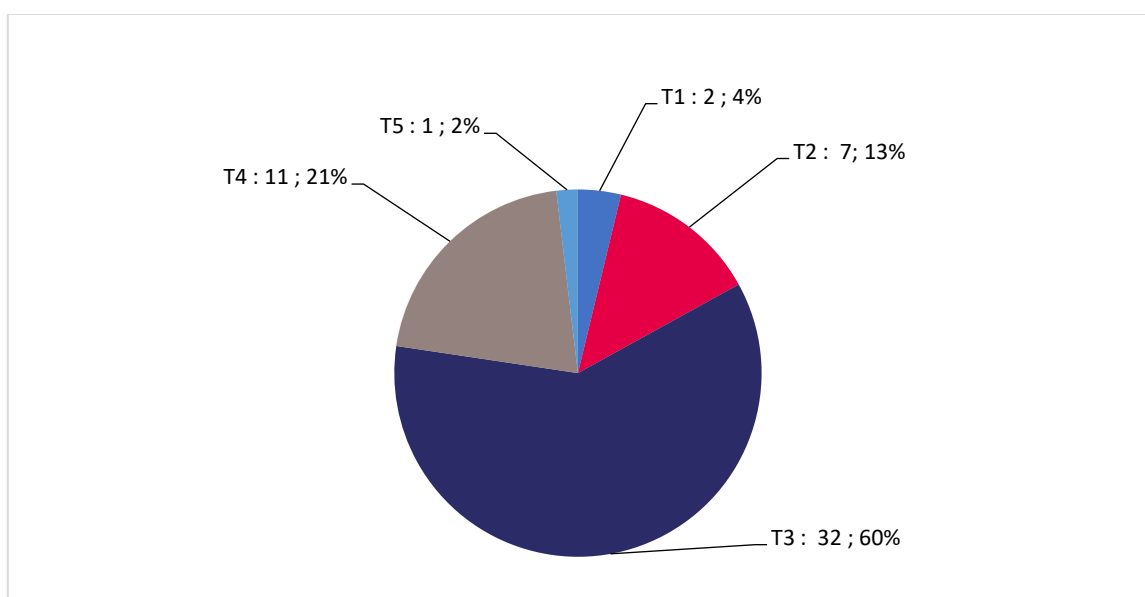
Avec 36 %, les femmes seules avec enfants représentent, cette année encore, la grande majorité de l'effectif. Elles peuvent être « parents isolés » mais dans la plupart des cas, leurs maris sont mobilisés. Les hommes présents sont d'une autre nationalité, peuvent présenter un handicap, être soutien de famille ou trop âgé. Les couples représentent 12.5 % de l'effectif. Les grands parents sont présents et logent pour la plupart avec enfants et petits-enfants.

### Les Tranches d'Age



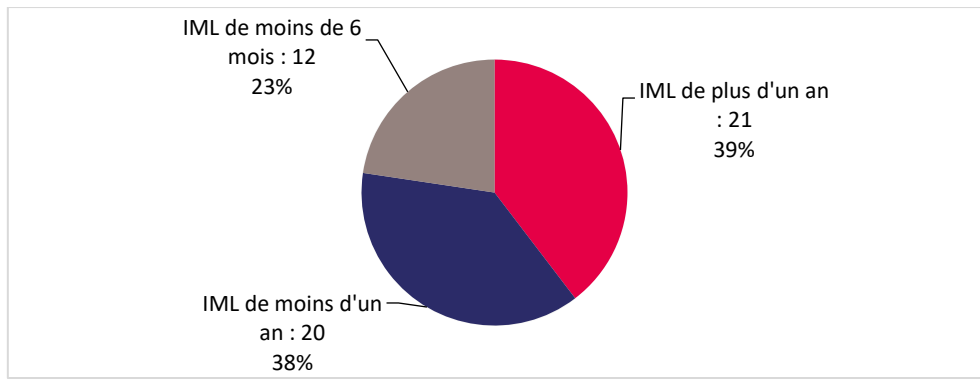
Les enfants mineurs représentent 27 % de l'effectif. La tranche d'âge adulte la plus représentative est celle des 36/45 ans.

### Les types de logements



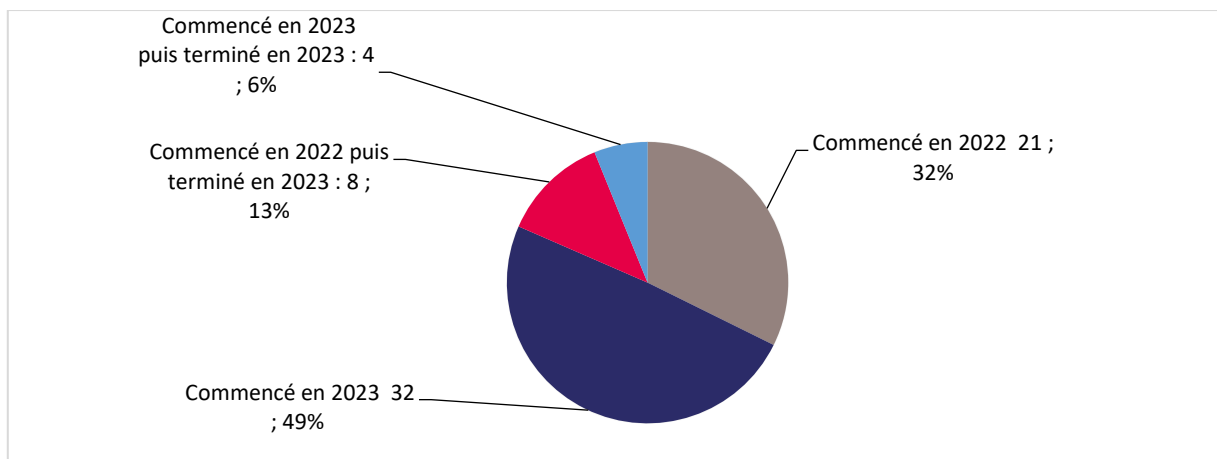
Les T3 représentent 60 %des logements pour répondre à la plupart des besoins des familles du dispositif. Le T5 permet d’accueillir une grande composition mais est à la marge. Nous aurions besoin d’un plus grand nombre de T1 et T2. En effet, nous avons dorénavant plus de petites compositions familiales.

Durée d’accompagnement

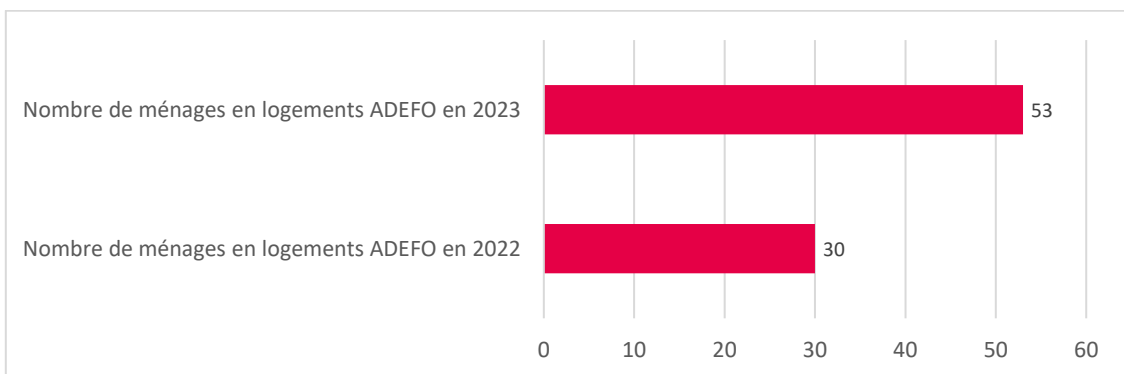


Les glissements de baux ne sont toujours pas envisagés pour le moment. Les titres de séjour étant renouvelés tous les 6 mois, les bailleurs sociaux envisagent difficilement le bail direct. Comme la plupart des logements sont des logements d’observation, ils n’ont pas vocation à glisser, contrairement aux logements d’intermédiation locative signés au 1<sup>er</sup> avril 2023. Ces derniers pourront glisser pendant l’année 2024. Pour les autres baux, nous devons négocier avec les bailleurs, les faire à nouveau passer en CAL dans le but de les mettre en IML pour un an supplémentaire. Ensuite seulement, les baux pourront glisser aux noms des propriétaires.

Evolution de l’hébergement



Evolution du nombre de ménages en baux ADEFO



L'installation des ménages en logement a débuté en juillet 2022, sur ce dispositif. 30 ménages étaient déjà installés fin 2022. 23 logements ont été mis à disposition en 2023 dont 14 en « réelle » IML (passage en CAL et inscription de la famille sur le bail).

### **Reprise des familles ukrainiennes de notre partenaire CDC ADOMA**

En janvier 2023, la structure d'accompagnement CDC ADOMA a pris la décision d'arrêter son dispositif « SAS Ukraine » avec une date effective au 31 mars 2023.

Il a donc été convenu que l'Adefo reprenne la totalité des suivis de ce partenaire, ce qui a représenté 16 ménages déjà en logements individuels. Au 1<sup>er</sup> avril 2023, chaque foyer a donc signé un contrat en IML avec l'Adefo. 14 ménages sont restés dans le même logements, tandis que 2 ont été relogés en bail d'observation Adefo.

Nous avons rencontré quelques difficultés, notamment le fait que sous les contrats avec ADOMA, les familles ne payaient ni de loyers, ni participations financières. Il a donc été nécessaire d'expliquer aux personnes l'importance de payer les factures liées au logement. Cela a pris du temps et s'est fait petit à petit. L'équipe du service Ukraine de l'Adefo a réalisé les ouvertures de droits CAF afin que chaque foyer puisse obtenir des allocations logement. A compter de mai 2023 chaque famille a dû payer son loyer. En septembre 2023, nous avons ouvert tous les contrats énergies au nom des personnes.

La seconde difficulté rencontrée a été que les logements occupés initialement par les familles ukrainiennes sont tous des appartements très énergivores. En effet, pour la plupart, il s'agissait de biens immobiliers anciens et/ou mal isolés.

Toutes les autres familles, installées en logement, étaient prises en charge sur le dispositif d'urgence qui est saturé depuis des mois. L'intermédiation locative a permis de désengorger légèrement l'hébergement d'urgence.

### **L'accompagnement social**

La prise en charge liée au logement est globale et nous missionne pour intervenir sur tous les axes de la vie des personnes (santé, démarches administratives, accès à l'emploi, scolarité, parentalité, savoir habiter...). Nous traitons toutes les demandes en privilégiant le droit commun au maximum.

En amont de l'installation :

- Nous nous assurons de la viabilité du projet d'installation en logement social.
- Nous préparons l'ouverture des droits CAF (simulation, collecte des documents, signatures...).
- Lorsque l'installation en logement est validée :
- Nous veillons à ce que les familles inscrivent bien leurs enfants à l'école d'où dépend le nouveau quartier.
- Nous informons les personnes de leurs droits (ex : bourses, cantines...).

L'aspect matériel lié au nouveau logement est organisé, en lien avec le service technique afin d'assurer un accueil optimum, tels que :

- Préparer les kits fournitures linges de maison en fonction de la composition familiale.
- S'assurer du nombre de lits simples, doubles, nombre de bureau nécessaire.
- S'assurer du nombre de clés à remettre à la famille.

Les autres besoins identifiés sont surtout en lien avec la méconnaissance des institutions françaises et la non maîtrise de la langue. Les besoins médicaux sont très présents.

L'aspect administratif du service IML se termine en :

- Mettant à jour le tableau IML,
- Etant en lien avec le service technique de l'ADEF0 pour tous ce qui concerne les travaux à effectuer,
- S'assurant du paiement du loyer. La personne doit venir au bureau et régler directement la somme définie sur le contrat le 10 de chaque mois,
- Veillant à ce que des dettes de loyers ne soient pas générées. Souvent, le non-paiement est occasionné par des difficultés avec l'OFII, organisme financeur de l'ADA. Les régularisations peuvent prendre plusieurs semaines.

- Transmettant au service comptabilité l'argent et les justificatifs de paiement des loyers à la fin de chaque mois.

La multiplication des suivis IML au fil des mois rend la tâche dense et diverse. L'effectif des salariés n'a pas augmenté avant la fin de l'année 2023.

### **Situation de la famille Z**

Monsieur et Madame Z., couple de 57 et 53 ans sans enfant, sont arrivés à Dijon en mai 2022. Après un court séjour en hébergement d'urgence, ils ont pu bénéficier d'un logement en IML six mois plus tard sur la commune de Longvic. Tous deux bénéficient de cours de français, sont inscrits à France Emploi et au service emploi de l'ADEFEO. Ils recherchent activement un emploi qui viendra en complément d'un travail en ligne qu'ils avaient déjà en Ukraine, et qui leur assure des petits revenus, en plus de leur ADA et de leurs APL. Très autonomes dans leurs démarches, ils ont à cœur de s'investir à Dijon, tant d'un point de vue personnel que professionnel. Comme ils envisagent de s'y installer durablement, ils ont demandé à bénéficier de la protection subsidiaire. Même si les personnes bénéficiant de la protection subsidiaire ne relèvent plus de notre service, nous continuons à les accompagner. Ils sont en attente d'un logement social. Dès lors que celui-ci leur sera attribué, l'ADEFEO passera le relais aux services sociaux du Conseil Départemental.

### **Situation de la famille W**

La famille W. est composée du couple parental de 37 ans chacun, Mykola et Agata, et de 2 enfants de 15 et 17 ans, Yury et Yulii, quand ils arrivent à Dijon en mars 2022. Accueillie dans un premier temps en hébergement d'urgence, la famille entre en IML/ADEFEO en août 2022, et les enfants sont scolarisés au collège et au lycée de quartier. Monsieur travaille dans le bâtiment en intérim. Quelques mois plus tard, il quitte son emploi et bénéficie d'allocations chômage. Madame reste au foyer. Un troisième enfant, Virginia, voit le jour en septembre 2023. Dès lors, la famille cesse de payer son loyer et commence à cumuler des dettes auprès de l'ADEFEO qui les loge en sous-location. Alors que l'ADEFEO leur propose un échéancier de paiement, elle informe brusquement le service social de leur projet de retourner en Ukraine, après s'être engagée à payer leurs dettes de loyer. Une semaine plus tard, alors qu'ils n'ont pas commencé à rembourser, ils quittent brusquement le logement pour retourner en Ukraine et déposent les clefs de leur logement IML dans la boîte aux lettres.

### **Bilan IML et observation 2023**

Ces mesures sont fortement encouragées par les services de l'Etat qui a des moyens spécifiques pour les financer. L'augmentation des mesures IML aurait pu être plus importante mais nous avons été confrontés à l'absence de logements disponibles par les bailleurs sociaux. La temporalité et l'adéquation entre les besoins des ménages orientés et l'offre de logement restent les principales difficultés pour les mesures IML. L'accès aux logements publics apparaît comme une réelle alternative, d'autant que le partenariat entre l'Adefeo et les bailleurs sociaux est bien installé et entretenu depuis des années. Dans le contexte d'accueil des personnes « déplacées d'Ukraine », les appartements loués ne devaient pas se trouver en zone sensible (Quartier Prioritaire de la Ville), offrant ainsi des conditions de vie plus favorables. Actuellement, cette ambition n'est plus tenable.

Nous n'avons obtenu aucun petit logement T1 sur l'agglomération mais aussi assez peu de T2, ce qui rend très compliqué voire impossible l'installation des personnes seules (excepté en colocation, mais nous évitons). L'expérience que nous en avons fait n'est pas concluante. Les départs en zone plus rurale (Châtillon-sur-Seine, Montbard, Semur-en-Auxois) sont compliqués. Nous devons fortement insister auprès des personnes et cela nous limite à celles et ceux qui ne travaillent pas.

L'intermédiation locative permet aux ménages d'être logés dans des appartements adaptés à leur situation personnelle et financière. Les personnes accueillies sont plutôt respectueuses des règles, notamment du règlement des loyers et de la signature des renouvellements des contrats. Nous observons toutefois que certaines familles n'ont aucuns scrupules à ne pas payer leur loyer dès la moindre difficulté. Nous devons alors les relancer, les recevoir avec la cheffe de service afin de remobiliser le paiement du loyer et l'échelonnement de la dette.

Plusieurs ménages ont dû changer de logement lorsqu'un des membres quittait la famille, les charges étant alors trop lourdes.

L'IML répond aussi à un besoin de sécurité pour ces ménages qui ont vécu des événements traumatiques. Les familles se posent, sont à l'abri, hébergées dans de bonnes conditions pour l'apprentissage ou le perfectionnement en langue française, la formation, le travail... Globalement, ils manifestent une grande satisfaction.

Les ménages sont accompagnés dans leurs problématiques personnelles.

L'ouverture de leur droit, les consultations chez les différents spécialistes ainsi la mise en place de leur prise en charge de handicap sont des éléments incontournables pour l'insertion des personnes.

## LES CONTRATS TRI-PARTITES

Nous n'avons enregistré aucune nouvelle entrée en 2023. 6 contrats tri partites ont cessé : une famille est partie sans explication et sans laisser d'adresse, une a trouvé un appartement personnel, trois sont reparties en Ukraine et une a été pris en charge sur l'hébergement d'urgence.

2 déménagements de ménages hébergés chez des tiers se sont mal passés : rupture avec les hébergeurs, lieux laissés très sales. Des problèmes organisationnels ont été repérés : heures/constitution des repas très différents chez les Ukrainiens... Cela a été source de tensions de manière récurrente. Les différences de culture ont posé soucis dans bon nombre de situations.

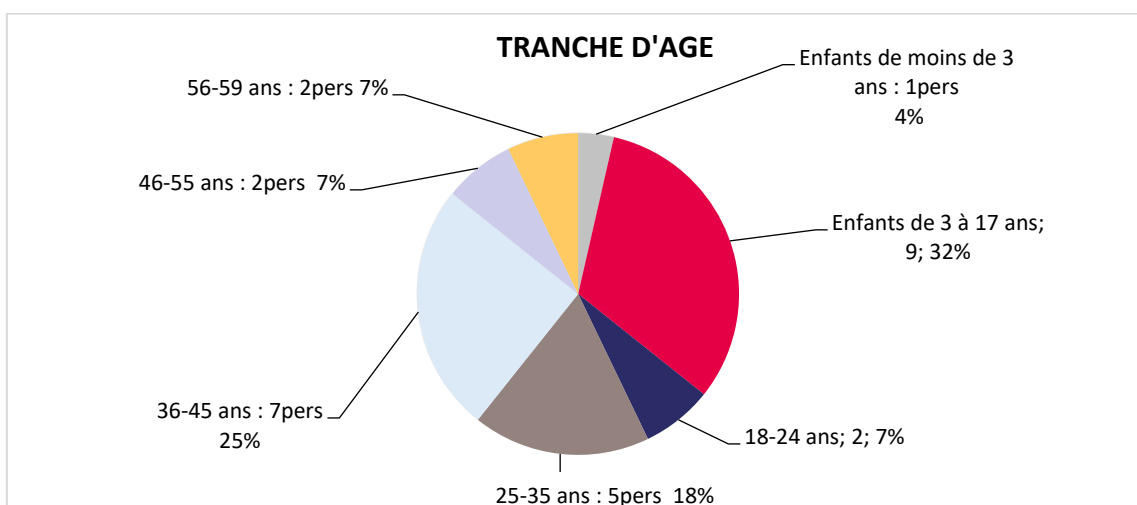
En revanche, des liens d'attachement véritable se sont créés entre ménages ukrainiens et hébergeurs. Le fait d'avoir un lieu prêté en dehors de la maison familiale a favorisé la création de ce lien privilégié. Les personnes qui ont accueilli, se sont investies dans le dossier administratif des ukrainiens qu'elles accueillaient. Ces ménages accueillis n'ont que très peu sollicité le service Ukraine.

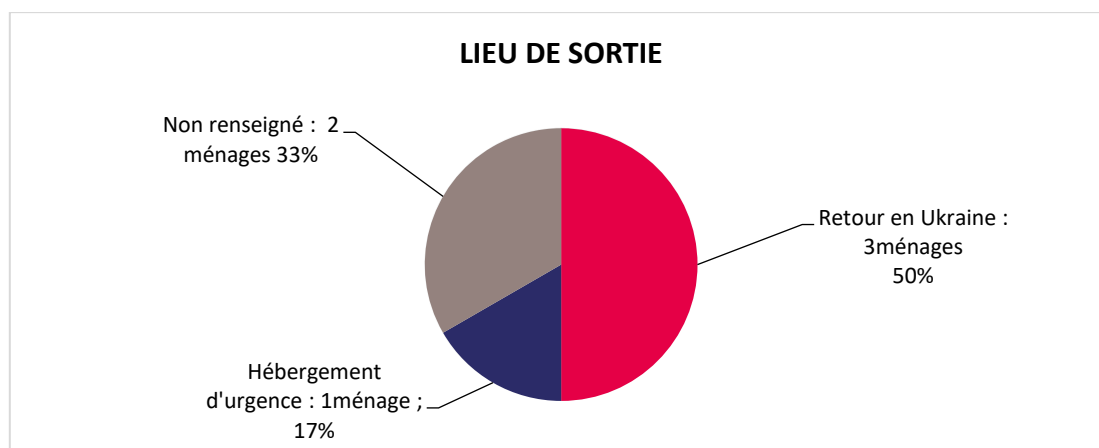
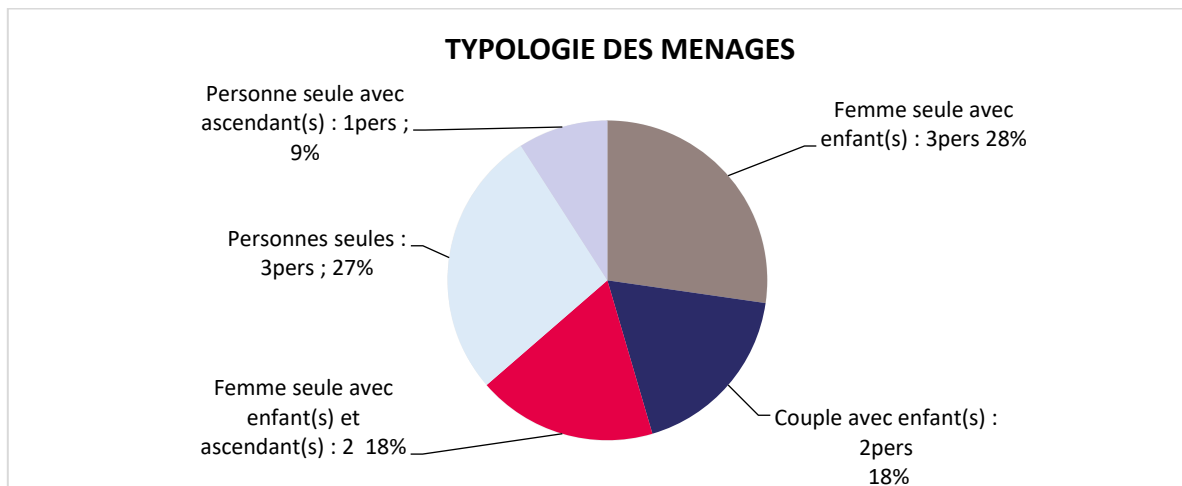
Au cours de l'année 2023, l'aide de 150 € mensuelle, attribuée aux familles accueillantes a été supprimée. Les familles ont aussi eu du mal à obtenir cette aide au regard de la complexité des dossiers.

Les familles accueillantes sont souvent à la campagne. L'association l'Arche, située à Dijon, continué d'accueillir en 2023, les 2 familles (arrivées en 2022) dont un des membres est en situation de handicap.

Il y a toujours un contrat quadripartite en cours entre le Conseil Départemental, le collège des Lentillères, l'Adefo et le ménage pour un hébergement dans un logement de fonction inoccupé. Deux mairies (Agey et Gevrey Chambertin) mettent aussi à disposition 2 appartements. Celui d'Agey est passé en bail direct, signé avec le ménage ukrainien.

Les ménages ukrainiens hébergés ont parfois fait venir d'autres membres de leur famille, ont eu des bébés. Cela a posé problèmes aux hébergeurs car cela ne correspondait plus à l'engagement de départ. Nous avons alors accueilli les ménages sur l'hébergement d'urgence Ukraine.





## Situation de la famille X et Y

Madame X., 63 ans, accompagnée de sa fille Madame Y., 43 ans sont arrivées directement en accueil tripartite à Dijon en mars 2022. Un couple de dijonnais désireux d'accueillir des réfugiés ukrainiens avaient mis à disposition une dépendance de leur maison, totalement indépendante, habituellement louée à des étudiants.

L'accueil a eu lieu jusqu'en février 2023. La famille française était très investie à tout niveau auprès des dames ukrainiennes. Elle tenait, par exemple, à partager tous les diners avec elles pendant toute la durée de l'accueil. Malgré cela, les femmes ont eu des difficultés à s'acclimater à la vie en France, et à s'investir auprès de leurs hôtes. Un an après leur arrivée, le couple de dijonnais ayant eu besoin de retrouver des revenus locatifs, a dû cesser l'accueil tripartite.

Les deux femmes ont donc intégré un hébergement d'urgence à Apart City, où elles sont toujours logées aujourd'hui.

Depuis peu, elles suivent des cours de français, mais ne semblent pas vouloir se projeter en France. Elles ne travaillent pas et leur unique source de revenus est l'Allocation pour Demandeur d'Asile.

Une participation financière à leur hébergement leur est demandée. Plusieurs rendez vous ont été nécessaires pour obtenir le paiement et leur faire accepter de signer le règlement de fonctionnement.

## Conclusion générale et perspectives 2024

La création du « service Ukraine » s'est faite en urgence au vu des arrivées massives, soudaines et continues des ménages venant d'Ukraine. Ce service s'est développé tout en s'adaptant en permanences aux directives de l'Etat, ainsi qu'aux problématiques d'accueil. Il ne devait pas durer. Actuellement, la fermeture ne peut être envisagée. Ce



service a eu besoin d'être mieux formalisé, paramétré. Travail de fond et réflexion ont permis d'avoir un outil plus performant.

La montée en charge du service, les difficultés de recrutement, le turn over de l'équipe, la multitudes de problématiques à gérer, ont été compliqués sur toute l'année 2023. Nous avons tenté de soutenir aux maximum les personnes les plus vulnérables.

Au fil des mois, l'équipe s'est renforcée, a fait preuve de solidarité, d'entraide, a mobilisés de nouveaux outils (supports écrits). Nous devons continuer de faire preuve d'inventivité, de réactivité. La bonne dynamique de l'équipe, l'entente et le soutien de l'ensemble des professionnels permettent de solutionner des difficultés et de trouver des alternatives. Des liens sont en place avec le service comptabilité, des factures sont éditées au nom des personnes dans le cadre du logement. Nous avons beaucoup sollicité un autre service d'appui, le service technique . Le service emploi et le service Ukraine imaginent ensemble des solutions facilitatrices d'accès à l'emploi. Deux bureaux sont utilisés par cette équipe agrandie (9 personnes) et nous laisse entrevoir un déménagement courant 2024.

Plus le temps passe et plus les retours en Ukraine semblent compliqués et à la marge. Les ménages sont toujours en état de stress permanent avec la famille restée au pays. Le futur est incertain. Le statut se termine en 2025. Ils devront alors choisir d'autres demandes de titres de séjour, avec des motifs tels que l'asile, le travail, la santé...

Certaines situations devront Passer en commissions SIAO afin de mobiliser des solutions de droit commun (Pension de Famille, MAPAM, EHPAD...) adaptées. L'Etat indique déjà au service que les budgets alloués pour l'hébergement à Appart City ne serait sans doute pas reconduits au-delà de juin 2024. La municipalité de Dijon demande également que nous libérons 3 hébergements sur la résidence sociale Abrioux...Les efforts devront donc aussi se porter sur la recherche de logement adaptés.

Des besoins non couverts sont toujours présents en termes de prise en charge psychologique. Il manque des psychologues pour accompagner ce public déraciné, avec les traumatismes vécus...Dans un premier temps, nous avons beaucoup axé notre accompagnement sur les besoins primaires et traité les demandes qui étaient verbalisées. Les demandes sous-jacentes ou non exprimées ont mieux été prises en compte cette année. Nous mobilisons les partenaires (France Addictions, Sedap, Elipses...)

Au fil des mois, l'Etat finance de moins en moins les cours de Français. Nous envisageons de créer des ateliers d'apprentissage de la langue animés par les traducteurs, ateliers rendus obligatoires dans le règlement de fonctionnement.

Nous devons Continuer de proposer des ateliers sur l'administratif, les impôts, la CSS, les déclarations CAF... Une partie de « reconstruction » est nécessaire aux personnes déracinée, expatriées. Nous allons continuer de promouvoir une démarche d'ouverture à la vie sociale, aux ateliers proposés par l'Adefo (ateliers logements ADEFO pour travailler le savoir habiter, les économies d'énergie, l'intégration dans le quartier, les moments conviviaux ADEFO...)

Le Mode d'hébergement « contrats tripartites » s'essouffle et l'Adefo, peu à peu, est amenée à prendre en charge les familles.

L'Adefo va continuer de travailler avec les bailleurs sociaux afin que logements qu'ils occupent leur soient attribués en nom propre.