







« Celui qui veut cherche des solutions, celui qui ne veut pas, trouve des excuses! »

Rapport Moral

Olivier Amoudruz-Hattu Président d'Inser'toit article pages 3 à 5

Notre activité 2016 en quelques chiffres

article pages 7 à 9

L'accueil, Image de l'Association

article pages 10 à 14

Le Chargé de Gestion Locative

article pages 17 à 18

Rapport Financier Du Trésorier

article pages 19 à 24

Durée des prises en charge

article pages 25 à 28

Une Psychologue À Inser Toit

article pages 35 à 37

Technicienne d'Insertion Sociale & Familiale

article pages 38 à 42

Témoignage d'une Propriétaire Solibail

article pages 51 à 52

Prévention des Refus de Proposition de Logement

article pages 64 à 70

« Etre loin de la Syrie... »

article pages 71 à 72

Les Impayés, Gestion & Procédures

article pages 78 à 83

1283 Bilans Diagnostics Sociaux FNAVDL DALO

article pages 84 à 101

Décès de Yves Helly d'Angelin, Président Fondateur d'Inser'Toit



Yves Helly d'Angelin nous a quittés le 12 juillet 2016. Fondateur d'Inser'Toit puis Président d'Honneur, il a, jusqu'au bout, marqué sa passion pour l'avenir de notre association, efficace, concrète et intègre.

article page 2

Nouvel accueil : pour les réfugiés syriens, à Bagneux



Une nouvelle action d'accueil de réfugiés Syriens a été mise en place en fin d'année, financée par la commune de Bagneux. Trois familles ont pu s'installer en fin d'année.

article pages 71 à 77

1317 personnes accueillies en 2016 soit 431 ménages.

TU ACCUEILLES IL ACCUEILLE NOUS ACCUEILLONS

Nos 4 types d'accueil financés par le Conseil départemental, la DRIHL IDF et les villes de Gennevilliers et Bagneux ont permis d'offrir un toit temporaire à plus de 431 familles soit près de 1317 personnes en 2016.

article pages 7 à 9

L'accueil, Image de l'Association



L'Accueil, véritable vitrine de l'association. Poste souvent oublié dans le premier accueil des familles.

article pages 10 à 14

2 Créations de poste en 2016 : psychologue et TISF



Un poste de Technicienne en Intervention Sociale et Familiale et un poste de Psychologue ont été créés afin de soutenir l'équipe éducative dans l'accompagnement social des familles.

article pages 35 à 42

Le Chargé de Gestion Locative



Nos 3 chargés de gestion locative constituent une véritable clef de voûte dans la prise en charge globale du suivi de l'hébergement.

article pages 17 à 18

1283 Diagnostics Sociaux ont été réalisés en 4 ans (FNAVDL)



L'Association a mis fin en décembre 2016 à son action de diagnostics sociaux dans le cadre du FNAVDL DALO. Plus de 1283 ont été réalisés depuis 2012.

article pages 84 à 101

Les Impayés, Gestion & Procédures



Un suivi de plus en plus rigoureux par la mise en place de nouvelles procédures et actions.

article pages 78 à 83

Décès de notre Président Fondateur Yves Helly D'Angelin



usqu'au bout, Yves, tu as participé aux réunions de notre bureau, et même si nous te sentions un peu affaibli, tu marquais toujours ton grand intérêt, parfois même encore de la passion, pour l'avenir de notre association.

A la suite de tes problèmes cardiaques qui t'avaient amené, il y a quelques années, à une première hospitalisation, tu avais souhaité prendre du recul en me confiant la charge de te succéder à la Présidence d'Inser'Toit.

Tu étais devenu notre Président d'honneur.

Et ce titre te convenait tellement ! Tu honorais en effet notre association...!

Nous avons, avec René, Colette, Jean-Louis, Serge et Anne Catherine avec lesquels tu as depuis si longtemps collaboré, ainsi qu'avec les membres actifs du bureau plus récents, Jacques, Antoine et Arnaud, essayé de poursuivre, sans la modifier, l'inspiration et l'action qui étaient les tiennes.

Ton refus du dogmatisme et d'un misérabilisme moralisant a permis à notre association de développer une action efficace, concrète et intègre qui restera la tienne.

Pour toi, Yves, le meilleur du secteur public et du secteur privé peut servir les hommes et les femmes qui ont le plus besoin d'aide et d'humanité.

Yves, tu resteras dans le cœur de tous les membres d'une Association qui existe aujourd'hui grâce à toi.

Merci à Evelyne, ton épouse, de t'avoir accompagné et de t'avoir permis, avec son rayonnement, de te consacrer ainsi aux autres.

inseritoit

Rapport Moral du Président



Président Olivier AMOUDRUZ-HATTU

ous vous avons convoqué en Assemblée Générale Ordinaire pour soumettre à votre approbation l'activité et les comptes de votre association pour l'année 2016.

Permettez-moi quelques réflexions préalables sur le contexte général de notre action.

Le contexte

Le besoin d'insertion et de logements très sociaux n'ont jamais été aussi importants et, si beaucoup est fait avec efficacité par les acteurs publics, Etat et département, notamment, les ressources restent rares et insuffisantes pour faire face aux besoins.

Le parc social reste trop faible dans de nombreuses communes et les loyers privés dans les Hauts de Seine, où nous agissons, sont élevés. Ces logements ne peuvent être captés que dans le cadre d'actions prenant en charge le différentiel de loyers (Solibail). Les frais de gestion locative, d'entretien, de travaux de réparation, et les impayés doivent aussi être pris en charge suffisamment rapidement et en totalité par l'Etat pour ne pas peser trop lourdement sur nos équilibres.

La pression exercée pour une bonne gestion des associations, avec des rapports de plus en plus détaillés et spécifiques à chaque financeur, implique un gros travail des équipes de direction. Celles-ci sont pourtant amenées à être de plus en plus limitées pour alléger les charges de structure. Le besoin de partage d'informations, de bonnes pratiques et d'actions coordonnées entre associations se fait sentir pour soulager les équipes.

Nous disposons maintenant d'un site internet <u>www.insertoit.com</u> à même de mieux faire connaître nos actions et notre association.

L'innovation qui a toujours été la marque de notre association ne peut plus aujourd'hui s'exercer de façon isolée et une taille critique est devenue indispensable pour mener de nouvelles actions innovantes.

Activité et organisation

Notre activité a été caractérisée par une légère baisse des activités soit 5,472 millions d'euros en 2016 contre 5,553 millions d'euros en 2015 soit -2%.

Dans les recettes, 58% (contre 59% en 2015), proviennent des subventions (réparties 57% DRIHL et 40% Conseil départemental 92), 25% de la participation des résidents, 15% de la CAF, et 4% de divers.

Dans les dépenses, 62% sont des charges locatives et 27% des frais de personnel (28% en 2015), le solde étant constitué par les amortissements et provisions (5%) et les charges de gestion courante et frais de structure (14%)

Nos comptes font apparaître un résultat négatif de -21 978 €.

La stabilisation de nos frais de personnel et leur diminution programmée en 2017 puis en 2018 est nécessaire pour faire face aux déséquilibres de notre exploitation qui exige par ailleurs pour les activités Solibail une taille critique qui n'est pas encore atteinte.

Cette diminution des dépenses est compatible avec une meilleure prise en charge des familles.

La réorganisation des équipes, en fonction non pas d'un cadre administratif prédéfini du nombre de familles par travailleur social, mais de la réalité des situations les plus difficiles, permet cette optimisation.

Cette réorganisation a permis d'associer de nouvelles compétences, notamment celles d'une psychologue et d'une technicienne en Intervention Sociale et Familiale pour soutenir les travailleurs sociaux dans des prises en charge parfois complexes.

Cette nouvelle organisation est allée de pair avec le suivi



Rapport Moral du Président (suite)

rigoureux des impayés. Le non-paiement du reste à charge, pourtant parfois très faible, a des conséquences graves pour les familles et accélère la forte montée de nos impayés, pouvant mettre en cause la trésorerie de notre association.

C'est souvent le cas lorsqu'il n'y a pas une marque de la volonté de la famille de respecter son contrat d'insertion. Le refus de contact, et si le cas médical ou psychologique ne peut être invoqué, ne permet pas de remplir le cahier des charges de notre mission et il nous faut alors prononcer la fin de la prise en charge. C'est toujours, un constat d'échec mais nous devons engager la procédure d'expulsion.

Cette exigence est la condition même de survie de notre Association et plus généralement du système d'aide, et tout relâchement serait contraire aux objectifs de solidarité communale, départementale, régionale, nationale, et internationale.

Les activités d'Inser'toit

Nous avons accueilli et accompagné 431 ménages soit 1317 personnes (soit +8,5% par rapport à 2015), dont 171 ménages (403 personnes) en Logements Temporaires d'Insertion, 42 ménages (117 personnes) en Baux Glissants, 207 ménages (768 personnes) en Solibail, 11 ménages (29 personnes) en Logements Passerelles à Gennevilliers et Bagneux: soit 766 enfants et 552 adultes.

Nous avons accueilli 104

nouveaux ménages et 93 ménages sont partis (24%) en forte progression sur 2015 soit +29% de nouveaux ménages.

Nous avons ainsi géré, en année pleine en 2016, 163 Logements Temporaires d'Insertion, 42 logements en Baux Glissants, 157 logements Solibail, 6 logements passerelles à Gennevilliers et 3 logements passerelle à Bagneux.

La durée moyenne d'hébergement ressort à 32 mois, avec un minimum d'un mois et un maximum de 86 mois dont 95 ménages sont prêts au relogement.

Les effectifs

Au 31/12/2016 les effectifs étaient de 27 salariés soit un nombre en diminution à celui de la fin de l'année 2015 (30 salariés).

Logements Temporaires d'Insertion et baux glissants

L'essentiel du parc géré à ce jour est issu du parc social que les bailleurs sociaux veulent bien nous confier.

Toutefois, nous souhaitons toujours développer avec des investisseurs privés fortement fiscalisés ce parc à loyer très social issu du privé diffus.

Logements Solibail

En 2016, notre action Solibail s'est développée avec possibilité de financer 25 logements et le suivi de 25 familles complémentaires mais la captation de nouveaux logements par les opérateurs désignés s'est avérée difficile dans le 92. Depuis 2016, nous contribuons à son action en captant nous-même ces logements pour notre propre compte mais la montée en puissance ne s'est faite que progressivement.

Nous souhaitons pour l'avenir continuer à développer le nombre de ces logements Solibail.

Logements passerelles Gennevilliers et Bagneux

Nous poursuivons cette action de « Mission de Gestion Locative, Technique et Sociale » en gérant 9 logements et en accompagnant les ménages accueils à Gennevilliers et à Bagneux.

Développer un parc privé social propre

Nous avons obtenu en 2015

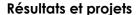




Rapport Moral du Président (suite & Fin)

l'agrément de maîtrise d'ouvrage nous permettant de nous positionner sur des petits immeubles à rénover.

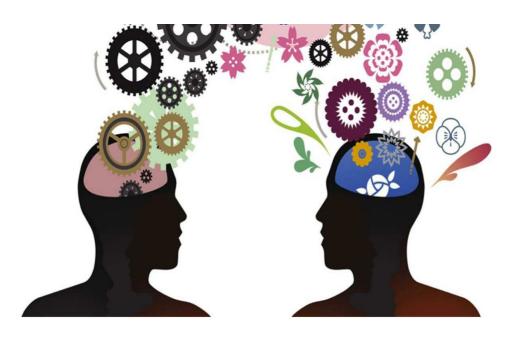
Jusqu'à présent, les limites réglementaires, fiscales et financières de l'équilibre des opérations après subventions ne nous ont pas permis, mais de peu, d'être les mieux disant pour l'achat de ces immeubles...



Nos résultats globaux voisins de l'équilibre sont le solde d'une exploitation qui apparaît déficitaire suite à la constatation de la perte de 216 K€ d'ALT, devenue impossible sur les logements de l'insertion financée par le Conseil départemental, et qui n'a été que pour partie seulement compensée par auamentation des aides au logement de la CAF (soit +51K€) déséquilibrant exploitation.

La reprise de différentes provisions notamment sur le poste clients et les impayés, liée à une forte mobilisation de nos équipes sur le sujet a permis d'atteindre le résultat global légèrement négatif de - 22 K€.

L'engagement du Conseil départemental des Hauts-de-Seine pour nos actions d'insertion, et celles de la DRIHL lle de France, est primordial pour l'avenir des familles accueillies et pour notre Association. Nous nous attachons pour notre part à tout faire pour mériter cette confiance, comme celle de nos partenaires, autres



communes et les bailleurs sociaux et privés.

Le sens de nos missions et leur efficacité exigent aujourd'hui d'atteindre une taille critique suffisante et le partage d'expériences et des collaborations avec les autres associations d'insertion.

Elles sont en effet nécessaires pour disposer des outils d'une gestion sociale adaptée, pour répondre aux besoins liés à la déaradation de la situation des familles accueillies, d'une part, et d'autre part en matière immobilière, pour faire émerger un parc privé très social pour mener nos actions d'hébergement de façon à n'utiliser le parc social existant que pour le relogement pérenne des sortants d'hébergements.

Nous espérons que les pouvoirs publics (Communes, Département, Région, Etat...) continueront à nous aider pour développer ces missions, dont le tissu social de notre pays a tant besoin.

Au-delà de la recherche de

logements privés, il faut noter la poursuite d'une forte implication des membres du conseil d'administration et de son bureau.

Avant de passer la parole à notre trésorier pour la lecture de son rapport, je tiens à remercier très vivement nos financeurs, les membres du conseil d'administration, ainsi que tous ceux, bénévoles et salariés, qui nous ont apporté leur contribution, leur confiance et leur soutien.

Nous pensons spécialement à la direction et à tous les salariés de l'Association qui ont assumé tout au long de cette année 2016, leurs missions avec professionnalisme, dynamisme, rigueur, dévouement et engagement.

En votre nom je les remercie très vivement.

Le Président Olivier AMOUDRUZ-HATTU

Le 26 mai 2017



L'Institutionnel: Les Administrateurs

Onformément à ses statuts, l'Association est administrée par les adhérents réunis en Assemblée Générale au moins une fois par an.

Celle-ci approuve le rapport moral présenté par le Président ainsi que le rapport financier présenté par le trésorier, après avoir pris connaissance du rapport du commissaire aux comptes.

Elle élit un Conseil d'Administration, composé de représentants actifs ou retraités, du secteur public ou du secteur privé (Industrie, Banque, Presse, Logement) qui se réunit en Bureau toutes les deux semaines.

Le Conseil d'Administration a lieu au moins une fois par trimestre.

Outre son rôle de réflexion sur la politique sociale de l'Association, celui-ci délègue au Bureau et au directeur la gestion courante : il prépare le budget, arrête, avec le trésorier et le directeur, les comptes de l'exercice présentés à l'Assemblée Générale.

Tout au long de l'année, le trésorier contrôle le bon déroulement du budget.

Le Bureau se réunit tous les 15 jours pour faire un point sur l'activité sociale et financière de l'association et ses projets de développement en présence du Directeur, de la Directrice adjointe et de la Directrice administrative et financière.

La diversité de son origine, ses préoccupations sociales et son pragmatisme sont les caractéristiques de la démarche d'Inser'Toit : assurer l'accompagnement social dans le respect du public auquel il s'adresse, apporter sa contribution au logement très social, en observant des règles élémentaires de prudence financière.

La stratégie d'Inser'toit est de participer, par différents moyens, à faire émerger des logements du parc privé, soit par acquisition directe, soit en a c c o m p a g n a n t d e s propriétaires privés dans les différentes démarches, permettant la mise à disposition de leur bien dans des conditions financières adaptées aux ressources des ménages accueillis.

LES MEMBRES DU BUREAU							
Olivier AMOUDRUZ-HATTU	Président	Directeur Délégué « Les Echos »					
René BILLIOTTET	Vice-président	Cadre retraité de banque					
Jean Louis ROUZE	Trésorier	Commissaire aux Comptes					
Jacques CAILLE	Chargé Veille	Cadre Ministère					
Colette CONTENCIN	Secrétaire	Promoteur Immobilier					
Antoine CHARTIER	Immobilier	Transactions Immobilières					
Arnaud DUBURCH	Social	Ministère Coopération					
	LES ADMINISTRATI	EURS					
Annick COLYBES	Administratrice	Journaliste « les Echos »					
Jean-François GARETON	Administrateur	Gestionnaire de patrimoine					
Bertrand DE CAIX	Administrateur	Cadre retraité de banque					
Laurence VILLENEUVE	Administratrice	Juriste					



Notre activité 2016 en quelques chiffres



	Les Ménages				Les Personnes						
ACTIONS	%	TOTAL des Accueillis	Présents au 01/01/16	Entrées	Sorties	Présents au 31/12/16	Adultes	Enfants	TOTAL des Personnes	%	Naissances Attendues
INSERTION	40%	171	136	35	40	131	192	211	403	31%	9
BAUX GLISSANTS	10%	42	42		14	28	52	65	117	9%	
SOLIBAIL	48%	207	143	64	36	171	293	475	768	58%	13
GENNEVILLIERS	2%	8	6	2	3	5	9	7	16	1%	1
BAGNEUX	1%	3		3		3	5	8	13	1%	
TOTAL	100%	431	327	104	93	338	551	766	1 317	100%	23

	Répartition Ages des Adultes								
18 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 à 65 ans	+ de 65 ans				
15	174	195	121	41	5				
3%	32%	35%	22%	7%	1%				



Répartition Ages des Enfants							
<= 3 ans	3 à 6 ans	6 à 10 ans	10 à 15 ans	15 à 18 ans	+ 18 ans		
146	156	178	126	70	90		
18%	18%	25%	17%	9%	12%		

La Composition Familiale				La Situation Familiale							
ACTIONS	Isolées femme	Isolés Homme	Isolées +Enfants	Isolés +Enfants	Couples	Couples +Enfants	Célibataire	Séparé Divorcé	Marié	Concubin Pacsé	Veuf
TOTAL	40	35	226	8	11	108	203	88	87	35	15
%	9%	8%	54%	2%	3%	25%	47%	20%	21%	8%	3%

		La Sitt	lation Profes	sionnelle	(par chef de fan	nille)		
	Avec Emploi		Sans Emploi					
ACTIONS	Salarié	Autres	Chômage	Retraite	Formation	Invalidité	Au Foyer	Autres
	62%		62%		3	38%		
TOTAL	248	16	126	2	7	18	8	3
%	58%	4%	29%	0%	2%	4%	2%	1%

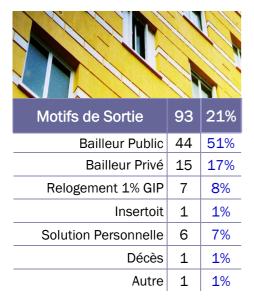


Les Logements							
ACTIONS	%	TOTAL GERES	au 01/01/16	Entrées	Sorties	au 31/12/16	
INSERTION	40%	157	143	14	17	140	
BAUX GLISSANTS	11%	42	42	0	13	29	
SOLIBAIL	47%	181	153	28	6	175	
GENNEVILLIERS	1%	6	6	0	0	6	
BAGNEUX	1%	3	0	3	0	3	
TOTAL	100%	389	344	45	36	353	

Notre activité 2016 en quelques chiffres (suite & fin)



Motif de la Demande	431	100%
Sans Logement	256	59%
Séparation Conjugale	28	6%
Fin Hébergement	81	19%
Sur Occupation	8	2%
Insalubrité	3	1%
Expulsion	42	10%
Loyer Elevé	7	2%
Regroupement Familial	2	0%
Problèmes Santé	1	0%
Dossier Surendettement	1	0%
Vente Logement	2	0%



Durée d'Hébergement	En Mois	An
Moyenne	32	2
Maximum	86	8,5
Minimum	1	0,1

Ménages	O.E.	22%
Prêts au Relogement	90	2270





En 2016, notre travail de réflexion a porté sur l'accompagnement social mené au sein de notre association pour répondre au mieux aux attentes, aux besoins et aux évolutions du public accueilli tout en respectant le cadre de l'intervention fixé par les financeurs.

Dans, ce sens nous avons entamé un chantier de remise à plat de certaines de nos pratiques.

Nous avons réorganisé notre procédure d'accueil des nouveaux ménages. L'accueil représente un moment privilégié dans la création du lien. Nous sommes partis du principe qu'un ménage qui a bien compris le contrat de sous location, les enjeux et la finalité de l'accompagnement social a plus de change d'adhérer et de s'investir à notre mission d'accompagnement social lié au logement. Dans ce sens, nous transmettons au ménage, dès la préadmission, l'ensemble des documents lui permettant d'appréhender notre dispositif (livret d'accueil, spécimen du contrat de sous location...).

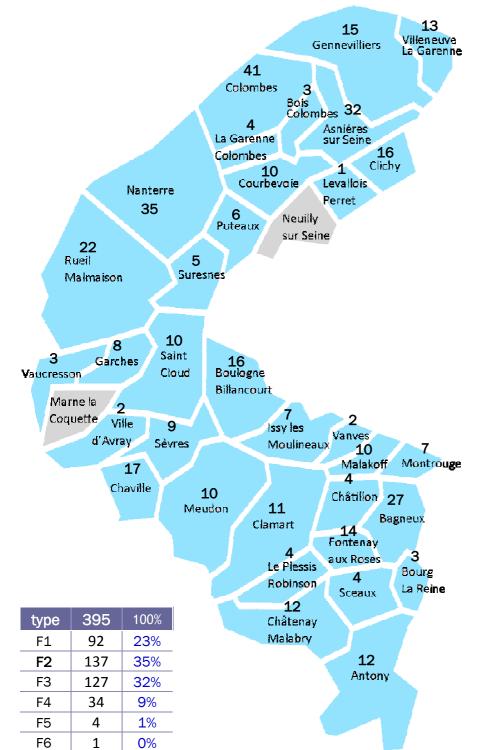
Nous avons aussi souhaité apporter plus de symbolisme au moment de la signature. La signature du contrat a lieu à l'association en présence du travailleur social et de la responsable de service social. Plutôt que de lire de manière détaillée le contrat de sous location, nous cherchons à évaluer ce que le ménage a compris de notre action. Ceci nous permet de repréciser les points importants de notre accompagnement: la philosophie de l'association, à savoir l'inscription des ménages dans un principe de réalité, le paiement régulier du loyer, l'entretien du logement....



Communes d'Origine	431	100%
Antony	9	2%
Asnières	26	6%
Bagneux	24	6%
Bois-Colombes	3	1%
Boulogne-Billancourt	21	5%
Bourg-la-Reine	6	1%
Châtenay-Malabry	2	0%
Châtillon	10	2%
Chaville	8	2%
Clamart	6	1%
Clichy	26	6%
Colombes	56	13%
Courbevoie	12	3%
Fontenay-aux-Roses	10	2%
Garches	1	0%
La Garenne Colombes	6	1%
Gennevilliers	18	4%
Issy-les-Moulineaux	5	1%
Levallois Perret	3	1%
Malakoff	6	1%
Marnes-la-Coquette		
Meudon	4	1%
Montrouge	7	2%
Nanterre	32	7%
Neuilly sur Seine	2	0%
Le Plessis Robinson		
Puteaux	4	1%
Rueil-Malmaison	17	4%
Saint-Cloud	10	2%
Sceaux		
Sèvres	3	1%
Suresnes	4	1%
Vanves		
Vaucresson	1	0%
Ville-d'Avray	2	0%
Villeneuve la Garenne	15	3%
Hors 92	72	17%
		_

Le Parc Immobilier





Communes	395	100%
Antony	12	3%
Asnières	32	8%
Bagneux	27	7 %
Bois-Colombes	3	1%
Boulogne-Billancourt	16	4%
Bourg-la-Reine	3	1%
Châtenay-Malabry	12	3%
Châtillon	4	1%
Chaville	17	4%
Clamart	11	3%
Clichy	16	4%
Colombes	41	10%
Courbevoie	10	3%
Fontenay-aux-Roses	14	4%
Garches	8	2%
La Garenne Colombes	4	1%
Gennevilliers	15	4%
Issy-les-Moulineaux	7	2%
Levallois Perret	1	0%
Malakoff	10	3%
Marnes-la-Coquette		0%
Meudon	10	3%
Montrouge	7	2%
Nanterre	35	9%
Neuilly sur Seine		0%
Le Plessis Robinson	4	1%
Puteaux	6	2%
Rueil-Malmaison	22	6%
Saint-Cloud	10	3%
Sceaux	4	1%
Sèvres	9	2%
Suresnes	5	1%
Vanves	2	1%
Vaucresson	3	1%
Ville-d'Avray	2	1%
Villeneuve la Garenne	13	3%

The state

L'accueil, Image de l'Association

'importance accordée aujourd'hui à l'accueil procède d'une évolution des consciences car il est tentant de tout miser sur la production, sans trop se préoccuper de la façon dont les gens sont reçus.

Il n'est pas évident de consacrer attention et énergie à l'accueil alors que nous devons faire face à de nombreuses autres préoccupations.

Nous verrons pourtant dans les lignes qui vont suivre, qu'à partir du moment où plusieurs personnes doivent agir et interagir ensemble cette notion, loin d'être annexe, est un fondement majeur.

Il est courant de dire que «l'accueil est la vitrine de l'association». Image un peu simpliste, pour signifier, en raccourci, l'importance de cette fonction.

C'est en effet la qualité de l'accueil qui amène l'interlocuteur à se faire une représentation de qui il a en face de lui.

Le premier accueil, c'est la première impression. Il est habituel de dire « qu'on ne peut faire une deuxième première impression ». Si la impression première est mauvaise, il n'y a pas de deuxième chance, une empreinte négative fonde désormais l'opinion de l'interlocuteur et il sera très difficile de la remonter.



La notion de «professionnalisme» peut sembler un peu «froide» ou technique par rapport à la qualité humaine qui doit se trouver dans tous rapports humains.

Le savoir-faire en matière d'accueil s'appuie avant tout sur un savoir être, et le savoir être ne peut se résumer à des «trucs» ou «astuces» ressemblant à des «recettes». Le savoir et le savoir-faire, ne peuvent à eux seuls produire une qualité professionnelle de l'accueil.

Naturellement, il y a des phrases types, comme celle qui consiste à se présenter au téléphone «Inser'toit Binta, bonjour !», ou «Restez en ligne», mais cela n'est qu'un détail. Il n'y a là aucune difficulté et il est évident que l'accueil ne peut se réduire à ces petites phrases, nécessaires mais convenues, qui, quoiqu'indispensables, ne font pas l'essentiel de la qualité en ce domaine. Il en va de même du fait d'inviter à s'asseoir, de reformuler ou

d'expliquer, qui ne seront performant qu'accompagnés d'une attitude adéquate.

Prendre responsabilité de l'accueil, c'est accepter la responsabilité de rendre aussi fluides que possible les échanges. C'est donner une bonne image de l'association vis-à-vis de l'extérieur, ou donner une bonne image de son propre service vis-à-vis des collègues ou de la Direction.

Naturellement, chaque à niveau, il se produit nombreuses difficultés ayant tendance à entraver la fluidité qualité de la communication. semble Ш raisonnable d'accepter l'idée l'accueil comportera toujours des imperfections. Le but de cet article est de vous présenter différentes situations, nos moyens de les traiter et notre ressenti.

Barrière de la langue/ Face à q u e l q u e c h o s e d'incompréhensible



L'accueil, Image de l'Association (Suite)

Les ménages que nous accueillons ne parviennent pas forcément à exprimer ce qu'ils veulent dire d'où l'impérieuse nécessité d'avoir notre attention sur eux pour mieux «capten» ce qu'ils cherchent à exprimer, malgré les déformations de sens.

Quand on ne comprend pas, on se fait éclairer par son interlocuteur. La difficulté consiste cependant à trouver une question simple, à la poser sur un ton respectueux et à ne pas se laisser déborder par une réponse trop longue.

En effet, nous ne nous lançons pas dans une démonstration très anarchique du langage des signes. L'interlocuteur a déjà souvent beaucoup de mal à exprimer sa question, inutile de lui ajouter du stress, de l'agacement, en le pressant par un «Bon Monsieur, j'ai des choses à faire, vous me faites un dessin, vous me l'envoyez par La Poste».

Nous devons également prêter attention aux habitudes culturelles, à la pudeur, qui consistent à ne pas montrer ce qu'ils pensent et à ne le révéler qu'à demi-mots.

Le sens de l'écoute et la



patience sont les qualités nécessaires à ce poste. Elles prennent tout leur sens dans ce type de situation.

Il faut savoir laisser le temps nécessaire à son interlocuteur de parler, sans le brider. Cela permet aussi de favoriser l'intégration du ménage en lui donnant la possibilité de s'exprimer. Un exercice auquel il sera confronté dans la vie de tous les jours.

Face à une demande impossible (qu'on ne peut satisfaire)

Une des difficultés de l'accueil est de recevoir une demande qui ne peut être satisfaite. Il est important de ne pas fuir ce qui est dit, avec l'arrière-pensée de se débarrasser du gêneur faisant la demande impossible. Dans ce cas, il aurait le sentiment d'être méprisé et cela provoquerait son effondrement, sa colère...

pour exemple, Prenons un d'un ménage appel qui souhaite entrer directement dans le dispositif: (Toute similitude avec des personnages existants ou ayant existés serait purement fortuite) «Bonjour, Je me permets de vous appeler parce que je suis à la recherche d'un logement à côté de l'école de ma fille. elle est à Joliot Curie à côté de la gare de Créteil, j'ai vu sur Internet que vous trouviez des logements aux personnes en difficulté, bah moi, j'ai de gros problèmes avec mon ex-mari. ie vis encore dans notre logement alors je travaille mais je gagne pas tant que ça! Moi,



je peux plus payer tout ce loyer, j'ai 3 enfants à nourrir! Je reçois pleins de courriers, comprends rien, c'était mon mari qui s'occupait de la paperasse! J'ai aussi beaucoooup d'humidité dans mon logement parce que bon, c'est vrai que j'ouvre pas trop les fenêtres mais en même temps on est au 14ème, vous savez dans les hautes sphères, y'a beaucoup de courant d'air. J'peux venir vous voir, vous êtes à Colombes dans le 92, je peux être chez vous dans l'après-midi, j'en ai pour une heure et demi de transport!»

Ce qui résulterait de cette situation, c'est le fait que malheureusement Madame travers e une période extrêmement difficile, seule avec 3 enfants.

L'agent d'accueil comprend dès la première phrase que le ménage n'est pas domicilié dans les Hauts de Seine, qu'il est inutile de l'orienter vers des institutions du département. Il peut également rassurer le ménage sur le fait que ce dernier peut à priori, prétendre logement υn d'intermédiation locative aux vues des difficultés qu'il rencontre (revenus, problèmes techniques liés au logement, logement inadapté...).

insertoit.

L'accueil, Image de l'Association (Suite)

Les processus n'étant pas forcément les mêmes d'un département à l'autre, nous l'invitons à se rapprocher d'un travailleur social de la ville dans laquelle il réside pour qu'il puisse le conseiller et trouver des solutions adaptées à sa situation.

Les ménages pensent, généralement, qu'il suffit de prendre contact avec l'association pour être reçus afin de valider leur dossier et qu'à la suite de ce rendez-vous, un logement leur sera attribué dans un délai relativement court.

Nous devons leur faire comprendre que l'Association n'est pas décisionnaire et qu'il existe tout un cheminement afin de pouvoir bénéficier d'un logement d'intermédiation locative.

<u>Face à quelqu'un qui est en</u> <u>détresse</u>

Il est habituel de se trouver confronté à la détresse d'autrui. Pour exemple un ménage se présente à l'accueil pour signaler qu'il n'a pas reçu ce mois ses allocations logements, son référent social est en congé et il n'a plus un centime pour nourrir sa famille, il n'a pas réussi à obtenir un RDV à la CAF, sur internet rien ne fonctionne.

Un 24 décembre au soir, le seul cadeau que la famille est en mesure d'avoir est un repas chaleureux. Madame est désespérée et reste focalisée sur le noël que sa famille n'aura pas si aucune solution n'est apportée.

L'agent d'accueil n'est pas formé à cet accompagnement de la souffrance psychologique et il se doit de rester dans son rôle. Il jauge l'urgence de la situation et en fonction demande ménage au de respecter la procédure place ou cherche un travailleur social en mesure de prendre le relai sur cette situation.

L'agent d'accueil peut se sentir touché par la situation du ménage voire même attristé. Il doit alors faire preuve de professionnalisme et marquer une certaine distance afin de ne pas passer outre ses fonctions. Il doit également garder à l'esprit que l'échange doit être aussi court que possible, et malgré tout de bonne qualité.

Face à de l'agressivité

L'agent d'accueil est le premier contact. Il ne représente pas la cerise sur le gâteau mais plutôt l'allumette qui a permis d'allumer le four pour permettre la cuisson de ce magnifique gâteau. En soit, il est un élément indispensable mais au moment de la dégustation, pas grand-chose.



Pour le personnel d'accueil, une des grandes difficultés rencontrées est l'agressivité sur le lieu de travail. Personne n'est agressif ou violent par nature. Il arrive à tout le monde de répondre à des pulsions d'agressivité à certains moments de sa vie, cela ne justifie en rien une parole déplacée ou grossière.

L'agent d'accueil met en route son mécanisme de défense dans ce type de situation, en se répétant en boucle dans un coin de sa tête « ce n'est pas contre moi, je n'ai rien fait de mal!».

La réaction première de tout individu serait la riposte, ce bon vieux « dent pour dent ». En appliquant, cette réciproque « une maladresse vaut une maladresse, une insulte vaut une insulte », un pur dialogue de sourd. La finalité serait au mieux, que l'interlocuteur s'en aille en ayant saccagé la totalité de notre magnifique accueil décoré de ces jolies orchidées, au pire, que cette agressivité se transformerait en violence physique à l'encontre du personnel.

La surenchère en général n'apporte rien de bon, ça s'applique d'autant plus dans le contexte professionnel. Il faut savoir trouver le juste milieu entre l'empathie et le respect qu'on mérite. Cela peut se manifester physiquement par un «bon gros fronçage» de sourcils au moment οù l'interlocuteur commence à dépasser ses droits constitutionnels.

insertoit.

L'accueil, Image de l'Association (Suite)

Au téléphone, il peut s'avérer compliqué de faire comprendre à l'interlocuteur que l'agent d'accueil n'est pas la cible, il est difficile de faire entendre raison à une personne en colère, surtout s'il représente à ses yeux, l'institution à l'origine de son mal.

Nous devons essayer d'identifier la cause du problème et assurer à l'interlocuteur que le message sera transmis.

Nous informons automatiquement nos supérieurs quand les limites du respect sont dépassées. Il faut savoir lui faire comprendre que ce type de comportement ne peut pas devenir une habitude ou une manière de communiquer avec nos services.

Les ménages qui présentent certains comportements dits difficiles avec les membres du personnel sont rencontrés par la Direction pour une mise au point. Pour le ménage, cela permet de lui faire comprendre qu'il ne peut pas tout se permettre sans « représailles ». Pour le personnel administratif, cela nous rassure de savoir que nous sommes entendues, respectées et soutenues.

Nous sommes en accord avec le slogan d'une des campagnes de lutte contre les insultes, menaces, agressions verbales ou écrites voire violences physiques dit ceci: « Venez avec le sourire, nous vous accueillerions avec plaisir! »

Cas de l'interlocuteur trop



bavard

Par téléphone ou bien en face à face, un interlocuteur peut «martyriser» l'agent d'accueil par un bavardage intempestif que rien ne semble pouvoir arrêter. Il peut s'étendre sur des détails, digresser, ou reprendre en boucle les mêmes informations. Pour éviter que la discussion perdure, nous devons stopper net la conversation voire le monologue par une convenable remarque et courtoise.

Nous assimilons ce que veut le ménage et lui montrons que nous avons compris par une validation, reformulation et l'orientons vers le bon interlocuteur.

La difficulté pour l'agent d'accueil consiste à rester dans son rôle, ne pas entrer dans le jeu du ménage et donner des informations qui nécessiteraient d'être abordées par le travailleur social. Bien qu'il



puisse paraitre frustrant de détenir un élément de réponse et de ne pouvoir l'apporter, il reste essentiel de toujours placer le travailleur social au centre des problématiques car ce dernier est formé pour analyser et comprendre les difficultés du ménage.

<u>Face à quelqu'un qui ne veut</u> <u>pas comprendre</u>

Prenons pour exemple le cas d'un résident sorti du dispositif qui conteste son solde de tout compte et demande, pour pouvoir expliquer sa situation, à rencontrer le directeur. Ce dernier est en rendez-vous extérieur toute la journée. Le résident organise un « sit-in pacifique » en salle d'attente. Il explique qu'il ne partira pas sans avoir eu d'explication et campe sur sa position.

Face à un mur, ne parvenant à se faire entendre, l'agent d'accueil pourrait devenir nerveux, être sur la défensive, ou agir de la mauvaise façon.

Il doit faire comprendre au résident que la seule solution pour trouver une issue à son problème est de prendre un rendez-vous. Il doit rester calme et essayer de réexpliquer la situation à son interlocuteur. C'est un exercice périlleux qui demande d'avoir de la



L'accueil, Image de l'Association (Suite & Fin)

patience et fait appel de façon aiguisée à la maîtrise de soi.

Face à un remerciement

Dans le milieu professionnel, il arrive que des liens se créent, une forme de sympathie encadrée. Dans notre domaine, cela peut représenter ménages qui, pendant leur accompagnement, ont de la sympathie pour l'agent d'accueil que ce soit parce qu'il lui fait penser à la petite amie de son fils, parce qu'il lui a témoigné de l'intérêt en étant à l'écoute ou parce qu'il lui a rendu service en faisant la photocopie de son justificatif de ressources alors qu'il cherchait depuis 30 minutes aux alentours où la faire car il devait impérativement la joindre à un dossier qu'il devait restituer à un organisme le jour même.

Cela peut aussi se représenter c h e z d e s m é n a g e s accompagnés qui ont été relogés et qui se sentent reconnaissants mais aussi parce qu'ils sont heureux et pensent que l'Association a permis à ce qu'ils accèdent à leur nouveau logement.

Evidemment un remerciement sous quelque forme qu'il soit,



apporte toujours du baume au cœur : une phrase pleine de reconnaissance, une boite de chocolats à Noël ou juste parce que le ménage faisait ses courses et qu'il a pensé à nous et que ça nous ferait plaisir, des gâteaux faits avec leurs enfants un mercredi après-midi, un plat traditionnel....

Un remerciement sous forme tangible est d'autant plus touchant quand on sait que les ménages accompagnés sont souvent en précarité financière et qu'il leur fallu faire un sacrifice dans leur budget pour nous offrir un présent qu'ils ont acquis lors d'un voyage dans leur pays d'origine.

Il est difficile de remercier un ménage à la hauteur de sa reconnaissance qu'elle soit orale ou matérielle.

La question du comportement à adopter fait vite son chemin.

Cela peut vite devenir gênant pour la personne qui reçoit certains gestes qui seraient naturels dans la vie quotidienne, (comme faire une bise, une accolade, envoyer un message ou un courrier, faire un cadeau en retour), ne sont pas forcément des automatismes, le contexte professionnel n'aidant pas.

Il faut trouver un juste milieu: savoir équilibrer entre la distance professionnelle nécessaire dans le travail social et la dimension humaine qui entre légitimement en compte dans ces circonstances.





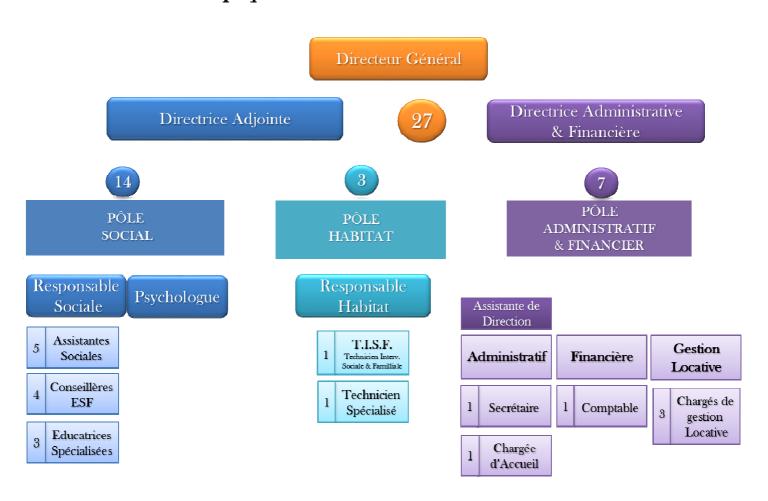
Une Equipe de professionnels ...

'ensemble du personnel est régulièrement associé à la réflexion et à l'évolution de l'association, — dans différentes instances :

- La réunion hebdomadaire du service social et la régulation mensuelle : une réflexion entre chaque travailleur social, la responsable du service social et la psychologue permettent l'élaboration sur les situations.
- Les réunions mensuelles du personnel, dites réunions interservices : un temps d'informations et d'échanges sur nos pratiques et le fonctionnement de l'association.
- L'analyse des pratiques de l'équipe éducative, tous les mois (prestataire extérieur).
- La réunion du service technique et de gestion locative hebdomadaire.
- La réunion des cadres hebdomadaire.

Afin de permettre une meilleure compréhension des rôles et actions de chaque salarié au sein de son service, l'équipe est régulièrement associée à l'adaptation des procédures et outils nécessaires à la bonne cohésion des services.

Une Equipe au Service de ses Actions



Insertoit

... au service d'un projet collectif

Au-delà de l'engagement des ménages, la réalisation du projet repose sur le professionnalisme des salariés dont les objectifs sont définis au niveau individuel pour une articulation appropriée au niveau collectif.

AU NIVEAU INDIVIDUEL

L'application de la fiche de poste et des procédures situe la place et le rôle de chacun ainsi que les cadres du fonctionnement institutionnel dans lesquels s'exercent ces fonctions.

Leur observation et leur respect sont nécessaires à la mise en œuvre cohérente de notre action.

L'implication dans l'accueil et la prise en charge des familles sont délimitées par la définition du rôle de chacun, pondérée par l'acceptation des niveaux d'interventions différents mais complémentaires.

L'adéquation entre les objectifs et les moyens permet de pouvoir disposer des moyens techniques nécessaires à l'accomplissement des fonctions et des missions de chacun.

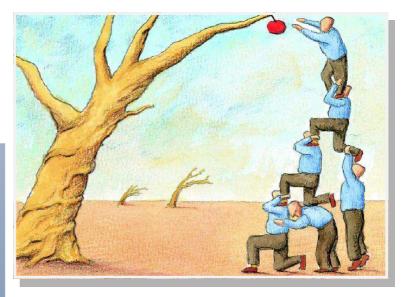
AU NIVEAU COLLECTIF

Pour que l'intervention de chacun conduise à l'harmonisation et à la réalisation d'une équipe, plusieurs facteurs doivent être réunis :

Une entente sur la notion d'équipe qui se caractérise par la reconnaissance des différences individuelles, la volonté de partager et de s'enrichir des savoirs complémentaires pour une mission commune préalablement définie.

Une organisation qui garantit l'observation des règles, du cadre, des aires de chacun et l'application de notre mission, favorise le passage de l'information, des temps d'évaluation, de synthèse et encourage la réflexion et la formation.

Une cohérence des actions qui permet la mise en œuvre du projet tant au niveau individuel que collectif. Elle s'évalue par l'adéquation entre le projet défini et les objectifs réalisés, et se mesure par le niveau d'engagement de chacun dans le respect du cadre établi.



L'auto-évaluation continue des compétences de l'équipe doit permettre d'évaluer ses aptitudes à travailler au développement de l'autonomie des personnes accueillies, en mesurant les capacités à :

- ◆ Entrer en relation et construire une relation par:
 - L'écoute et l'empathie,
 - La considération de l'autre dans son intimité,
 - La tolérance et la non-discrimination,
 - L'analyse et le diagnostic justes,
 - La valorisation des efforts de l'autre,
 - La disponibilité.
- ◆ Inventer et créer avec les personnes des méthodes et outils appropriés à leur possibilité.
- ◆ Formuler des demandes adaptées aux aptitudes du ménage pour les mettre en position de réussite.
- ◆ Former les personnes à entretenir leur logement.

Pour accomplir nos missions et mieux répondre aux besoins individuels des ménages, Inser'toit développe un réseau diversifié de partenaires.

Les personnes bénéficient, dès leur admission, de ce tissu social représentant de nombreux secteurs de la vie quotidienne.

Ces partenaires sont impliqués dans le processus de développement et d'évaluation de notre projet sous différentes formes : réunions de concertation, échanges d'informations, enquêtes de satisfaction, ...



Le Chargé de gestion locative, clef de voûte de l'intermédiation locative

Armé de trois chargés de gestion locative se partageant le parc immobilier, INSER'TOIT dispose d'une équipe de professionnels polyvalents et essentiels à la vie du bail, de la signature du contrat jusqu'au solde de tout compte.

Placés sous l'autorité directe de la Directrice Administrative et Financière, les chargés de gestion locative (CGL) assurent les actes courants de la gestion locative, comptable, administrative et technique d'un parc d'environ 360 logements répartis équitablement.

Pivots indispensables dans l'action globale de l'hébergement, ils établissent et entretiennent au quotidien les relations avec l'ensemble des acteurs liés au logement.

Les sous-locataires

B é n é f i c i a i r e s d e l'hébergement, les ménages résidents sont au cœur du quotidien des CGL qui établissent les documents liés au logement occupé, de leur admission (convention d'occupation) jusqu'à leur sortie (solde de tout compte).

Durant l'hébergement, ils préparent les avis d'échéance mensuels, traitent les paiements reçus et relancent les ménages en cas d'incidents de paiement.

Les CGL veillent au bon



entretien des logements en lien avec le pôle habitat et le service social. Ils sont au cœur des échanges en cas de désordres techniques constatés.

À cette fin, la communication avec les sous-locataires est nécessaire et peut parfois s'avérer délicate en fonction de la problématique rencontrée.

Les CGL doivent pouvoir être à l'écoute des demandes des sous-locataires tout en sachant faire preuve de fermeté quand la situation l'exige.

Les propriétaires privés

Les CGL sont les interlocuteurs privilégiés du propriétaire qui a confié son bien à l'association.

Leurs capacités d'analyse et d'argumentation leur permettent d'entretenir et de maintenir une relation de confiance établie avant même la signature du bail.

de délester les propriétaires d'un certain contraintes nombre de administratives et comptables, les CGL établissent les baux. veillent à la cohérence des paiements des loyers et des charges en lien avec service comptabilité et procèdent à l'analyse et à la réaularisation annuelle des charaes sur la base des documents transmis.

Sur le plan technique, dès lors qu'un désordre incombe aux propriétaires, les CGL demeurent les intermédiaires à la résolution des problèmes. Capables d'argumenter, notamment en produisant des écrits professionnels, les CGL permettent aux propriétaires de recueillir l'ensemble des éléments utiles à la prise de décision.



Le Chargé de gestion locative, clef de voûte de l'intermédiation locative (Suite & Fin)

Les bailleurs sociaux

Les CGL collaborent avec une vingtaine de bailleurs sociaux du département des Hauts de Seine et se répartissent ainsi le suivi de près de 120 logements



sociaux. S'agissant d'offices H L M a y a n t l e u r fonctionnement propre, les missions des CGL diffèrent de celles rencontrées avec les propriétaires privés.

Ils veillent ainsi à la cohérence des avis d'échéance reçus des bailleurs, s'assurent des paiements des loyers et établissent le lien avec leurs services techniques lorsqu'un désordre leur incombant survient.

Les syndics de copropriété

Bien que le propriétaire demeure le principal interlocuteur des syndics, les CGL peuvent malgré tout être amenés à entrer en contact ces derniers afin avec d'accélérer ΟU faciliter démarches. certaines notamment dans le cadre de sinistres.

Les entreprises de travaux

Les CGL s'assurent du bon déroulement des travaux supervisés par le service habitat, font valider les devis et suivent les facturations établies par les entreprises.

Ils constituent également le lien essentiel avec les sociétés de chauffage pour les travaux sur les chaudières à gaz et les contrats d'entretien qui en découlent, et la société de maintenance PROXISERVE pour certaines interventions et leur suivi.

<u>La compagnie d'assurance et les cabinets d'expertise</u>

Conformément aux obligations légales, les logements gérés par INSER'TOIT sont assurés contre les risques locatifs.

Les CGL sollicitent l'assurance pour l'ouverture des contrats, demandent et redistribuent les attestations, transmettent les déclarations de sinistre et s'assurent de leur suivi, du rendez-vous d'expertise jusqu'à l'indemnisation, les travaux et la clôture du dossier.

L'huissier de justice

L'huissier de Justice peut être mandaté par les CGL afin d'établir les états des lieux entrants avec les propriétaires ou, dans le cadre des impayés locatifs, afin de faire délivrer des commandements de payer.

<u>La Caisse d'Allocations</u> <u>Familiales</u>

Comme tout locataire, les occupants de nos logements peuvent ouvrir droit à une allocation logement. Les CGL saisissent les différentes AL perçues et établissent la déclaration annuelle des loyers.

Les centres des impôts

Pendant la durée de leur hébergement, les souslocataires peuvent bénéficier d'un dégrèvement de leur taxe d'habitation.

À cette fin, les CGL préparent et envoient les demandes annuelles d'exonération et sont amenés à échanger avec l'ensemble des services des impôts du département des Hauts de Seine.

Outre la collaboration menée avec les différents acteurs extérieurs, les CGL travaillent activement et étroitement avec l'ensemble des services d'INSER'TOIT : les services habitat, technique, social, comptabilité, administratif et l'équipe de direction.



insertoit

Rapport Financier du Trésorier

Mesdames et Messieurs, Chers sociétaires,

Dans son rapport moral sur les activités 2016 de notre Association, Monsieur le Président vous a détaillé clairement les particularités de l'année 2016 et les perspectives de l'année en cours.

Les comptes annuels ci-joints reflètent une nouvelle année de travail intense de la part de toutes nos équipes.

Intense par l'exigence de nos partenariats avec le Conseil départemental du 92 et la DRIHL, intense également du fait de nos occupants souvent de plus en plus défavorisés.

Dans ce contexte complexifié, l'équipe comptable doit faire face à la fois aux spécificités des activités d'Inser'Toit, mais aussi aux demandes grandissantes des organismes de tutelle, et l'ensemble de nos permanents allient leurs tâches quotidiennes avec le souci grandissant de récupérations des loyers.

Rappelons que les comptes annuels 2016 comportent de façon indissociable le bilan, le compte de résultat et l'annexe.

Ceux-ci ont été établis selon les mêmes méthodes d'évaluation et de présentation que les comptes des exercices précédents.

Rappelons aussi que la



comptabilité de notre Association ne se limite pas aux seules recettes et dépenses, mais enregistre les engagements de produits et de charges de toutes les activités de l'exercice.

Ainsi, nos comptes incluent les produits et créances à recevoir, tout comme les charges et les dettes restant à régler au 31 décembre. Sont également évalués les risques de non recouvrement de créances, loyers facturés non encaissés notamment et toutes charges probables découlant des activités de l'exercice clos, dont l'évaluation des travaux d'entretien des appartements.

Nous étudierons successivement:

Les caractéristiques de l'exercice reflétées par le compte de résultat Les comptes de résultats synthétisés et comparés

La présentation du patrimoine d'Inser'Toit

Les caractéristiques de l'exercice reflétées par le compte de résultat

Si le but de l'Association n'est pas de réaliser des profits, il doit au minimum viser l'équilibre. Ce n'a pas été challenge totalement atteint en 2016, malaré l'intensification des efforts déployés pour faire face aux contraintes grandissantes qui, rappelons-le, pèsent sur la distribution des financements publics du logement social, et de locataires plus défavorisés, et de moins en moins soucieux dе respecter leurs engagements.

Anticipées par les administrateurs et la Direction générale, ces tendances ont



Rapport Financier du Trésorier (suite)

maintenu rigoureuse d'économie de gestion, limitant autant que faire se peut les frais de structures, et la stabilisation des frais de personnel.

Ces restrictions étaient aussi nécessaires afin de compenser la suppression de la subvention ALT qui s'élevait à 216 K€ en 2015.

Dans ce contexte difficile,

une politique l'exercice 2016 a enregistré un ensemble de produits d'exploitation en légère baisse, et des coûts de loyers et de charges d'entretien progression.

> Les prévisions d'activité de 2017 laissent présager des subventions plus âprement encore négociées, et incitent à l'élaboration et la mise en œuvre de projets de diversifications.

Les comptes de résultats synthétisés et comparés

comparaison les La pourcentages d'évolution principaux postes de recettes et de charges, confirment les caractéristiques de l'année 2016, rappelées ci-dessus en K€, et développées dans le rapport moral de notre Président.

	Exercices		% de var
	2016	2015	70 ac tai
Locations	2 182	2 222	-2%
Subventions	3 209	3 306	-3%
Produits divers	81	25	NS
Total des produits d'Exploitation	5 472	5 553	-1%
Locations, charges et entretiens	3 477	3 430	1 %
Coût des bureaux	231	188	23 %
Autres charges externes	142	159	-11 %
Impôts et taxes	123	127	NS
Salaires et charges sociales	1 508	1 556	-3%
Diverses charges (1)	280	84	NS
Amortissements et provisions	287	294	NS
Reprise de provisions	-443	-268	NS
Total des charges d'Exploitation	5 605	5 570	0%
Résultat d'exploitation	-133	-17	NS
Résultat financier	-21	-35	NS
Résultat exceptionnel	132	56	NS
Excédent ou déficit	-22	-4	NS

(1) annulation des créances dépréciées





Rapport Financier du Trésorier (suite)

<u>La présentation du patrimoine</u> d'Inser'Toit

Comparé à l'identique au 31 décembre 2015, le bilan de notre Association au 31 décembre 2016 est synthétisé ainsi (en K€) :

<u>Première observation</u>: cette comparaison reflète une stabilité des grands agrégats.

Les disponibilités de trésorerie demeurent positives bien qu'en légères baisses, se rappelant que la fin d'année 2015 avait bénéficié d'encaissements de subventions plus rapides qu'à l'accoutumée.

ACTIF	31/12/16	31/12/15	PASSIF	31/12/16	31/12/15
Immeubles	1 068	1147	Fonds propres	-9	13
Autres investissements	89	114	Subventions d'investissement	394	456
Dépôts de garantie versés	165	140	Emprunts	895	947
Actif immobilisé	1 322	1 401	Capitaux permanents	1 280	1 416
Créances locataires nettes de provisions	104	100	Provisions pour travaux	518	538
Subventions à recevoir et divers	782	592	Dépôts de garantie perçus	64	49
T.	010	510	Dettes fournisseurs	110	150
Trésorerie	213	513	Dettes sociales	334	328
Divers	10	3	Dettes diverses	125	126
Actif circulant	1 109	1 208	Dettes à court terme	1 151	1 193
Total	2 431	2 609	Total	2 431	2 609

Soulignons ici la poursuite du partenariat actif avec notre banque, le Crédit Coopératif, les concours et leurs conditions ayant été fixés pour 2017.

Quelques explications:

Postes d'Actifs

- La valeur des trois immeubles correspond à leurs valeurs historiques d'achats et des travaux effectués, nette des amortissements pratiqués (80 K€ en 2016)
- Les dépôts de garantie se décomposent ainsi :
 - Versés aux propriétaires des logements loués : 152 K€
 - ♦ Versés au propriétaire des

locaux du siège: 13 K€

 Les créances à recevoir sur les appartements donnés en location apparaissent nettes des provisions pour risques de non-paiement. Une attention toute particulière est portée sur le suivi des encaissements des loyers.

Postes de Passifs

- Les fonds propres d'Inser'Toit se situent à un niveau faible résultant d'exploitations très tendues lors des exercices passés.
- Cette fragilité apparente est néanmoins tempérée par l'existence de biens immobiliers financés

prudemment, pouvant servir de garantie.

- La constitution régulière de provisions pour les travaux de remise en état des appartements loués conforte également la pérennité de notre Association.
- Aucun nouvel emprunt n'a été souscrit en 2016.
- Les remboursements de l'exercice se sont élevés à 58 K€
- Les autres postes n'appellent pas de remarque particulière.

Avant de clore ce rapport, les membres du bureau et moi-même concentrons nos efforts sur



Rapport Financier du Trésorier (suite & fin)

l'amélioration de la régularité et la qualité de l'information financière, concourant à faciliter la gestion de notre Association et le suivi de son administration.

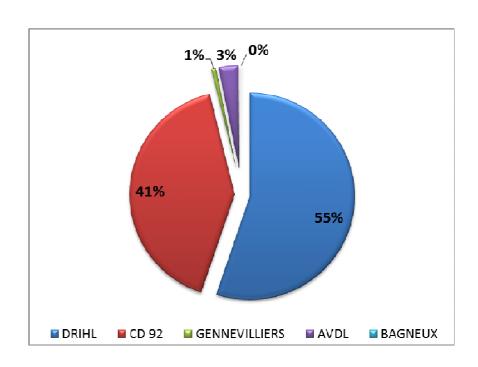
Nous tenons une fois encore à remercier les membres de la Direction Générale et Financière ainsi que toute l'équipe des permanents pour leur implication pour clore le rapport de cette année. Nous remercions et saluons tout particulièrement Serge CHEVET pour les années qu'il a généreusement consacrées à Inser'Toit.

Je vous remercie de votre attention.

> Le Trésorier Jean-Louis ROUZÉ

> > Le 29 mai 2017

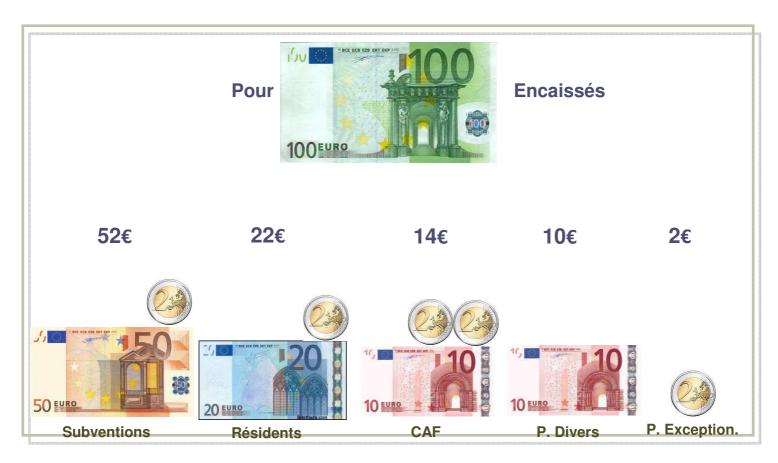
REPARTITION DES SUBVENTIONS







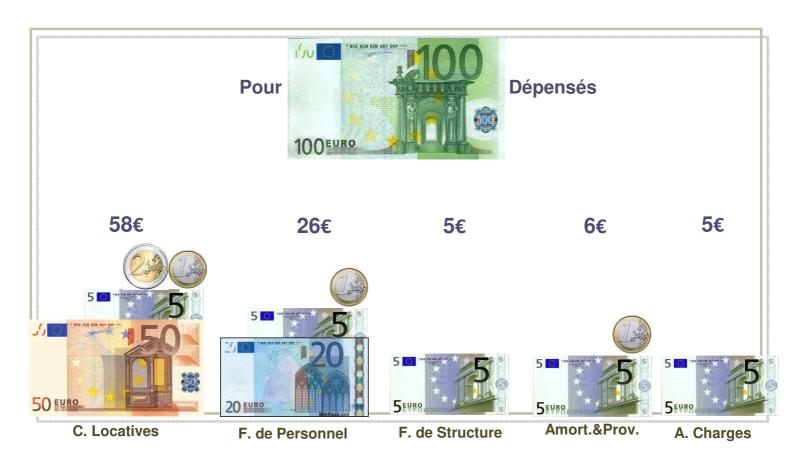
Les Produits en 2016



	SUBVENTIONS	PARTICIPATION DES RESIDENTS	CAF	PRODUITS DIVERS	PRODUITS EXCEPTIONNELS
REPARTITION DES PRODUITS	DRIHL IDF (Solibail) CONSEIL DEPARTEMENTAL du 92: Logements d'Insertion et Baux Glissants, VILLE de GENNEVILLIERS Logements Passerelles VILLE de BAGNEUX Logements Passerelles	SOLIBAIL: Participation de 25% des ressources INSERTION: Participation de 15% à 20% des ressources ou paiement des loyers BAUX GLISSANTS Paiement des loyers PASSERELLES: Paiement des loyers	Aides au Logement versées par la CAF (AL ou APL)	Reprises de Provisions, Avance de Subventions, Transferts de Charges, Produits Divers, Cotisations	Produits exceptionnels sur Opérations de Gestion Courante
6.050 K€	3.130 K€	1.355 K€	828 K€	602 K€	135 K€
100%	52%	22%	14%	10%	2%



Les Charges en 2016



	CHARGES LOCATIVES	FRAIS de PERSONNEL	FRAIS DE STRUCTURE	PROVISIONS & AMORTISS.	AUTRES CHARGES
REPARTITION DES CHARGES	Loyers HC, Provisions pour charges, Entretien technique des logements & du mobilier, Impôts locaux, Assurances,	Salaires et charges, Taxe sur salaires, Frais divers de personnel, Médecine du Travail Carte Navigo, Valorisation fin de carrière, Provisions congés payés,	Fournitures, Petit matériel, Contrats d'entretien, Maintenance, Honoraires (Commissaire aux comptes, Avocats, Huissiers, Frais Télécom & postaux, Frais de véhicules)	PROVISIONS Avance des subventions, Impayés, Travaux logements, Entretien, AMORTISSE-MENTS Immobilier, Mobilier, Informatique, Véhicules, Emprunts,	Charges de gestion courante, Charges financières, Charges exceptionnelles,
6.072 K€	3.510 K€	1.618 K€	287 K€	373 K€	284 K€
100%	58%	26%	5%	6%	5%

Durée de Prise en Charge des Ménages

Nous nous sommes intéressés à la durée de prise en charge des familles en nous interrogeant sur les raisons pour lesquelles certains suivis pouvaient dépasser les délais initialement préconisés dans les différents dispositifs d'accueil.

Pour rappel, le dispositif SOLIBAIL propose une convention d'occupation consentie pour 6 prolongeable d'un mois par reconduction tacite et ce jusqu'à une durée maximale de 18 mois.

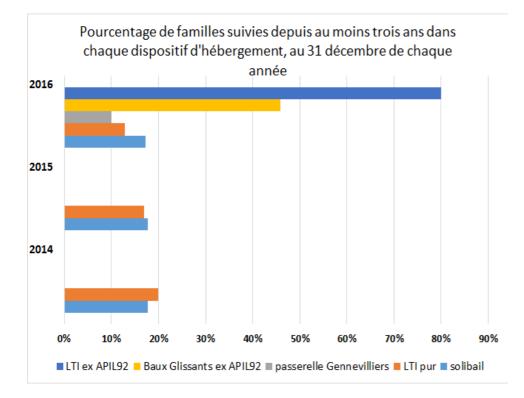
Le dispositif Logement Temporaire d'Insertion (LTI) consent un contrat de 9 mois renouvelable jusqu'à 27 mois (nouvelle durée depuis le nouveau règlement intérieur du FSL de 2016).



Nous avons ainsi fait le choix de regarder le profil des familles accompagnées par notre Association depuis au moins trois ans en essayant de comprendre les causes d'un long accompagnement et d'en évaluer les éventuelles répercussions sur la qualité de la prise en charge et sur les familles.

Quelques données chiffrées : Il apparaît que :

- 80% des familles accueillies en 2013 sur le dispositif LTI (et issues de l'APIL 92) sont toujours suivies après trois ans de prise en charge.
- 45,9% des familles accueillies en 2013 sur le dispositif **Bail Glissant (et issues de l'APIL 92)** sont toujours suivies après trois ans de prise en charge.
- 17,2% des familles admises avant fin 2013 sur le dispositif **Solibail** sont suivies depuis au moins trois ans . Ce chiffre est stable sur les trois dernières années.
- 12,8% des familles admises avant fin 2013 sur le dispositif LTI (hors APIL 92) sont suivies depuis au moins trois ans. Leur nombre tend à baisser sur les trois dernières années.
- 10% des familles admises avant fin 2013 sur le dispositif Logements Passerelles Gennevilliers sont suivies depuis au moins 3 ans par Inser'toit.





Durée de Prise en Charge des Ménages (Suite)

Les causes de l'allongement de certaines prises en charge

Nous distinguons trois catégories de facteurs pouvant expliquer ces prolongations de durée : les facteurs liés à la famille, les facteurs externes et les facteurs institutionnels.

Situation financière fragile. Certaines familles sont bénéficiaires des minimas sociaux ou exercent une activité à temps partiel sans pouvoir bénéficier de la prime

d'activité.

Par ailleurs, nous accueillons

des mères isolées qui no

des mères isolées qui ne bénéficient pas toujours d'un soutien financier de la part du père de leur(s) enfant(s).

Enfin, les situations de surendettement peuvent également fragiliser les démarches de relogement. Ces différents éléments peuvent être des motifs de refus par certains bailleurs de la candidature des familles.

Problèmes de santé (physique ou psychologique).

Il peut arriver que certains résidents présentent des fragilités psychologiques, en lien avec leur parcours de vie souvent chaotique, voire traumatique. Les symptômes (dépression, anxiété peuvent induire des conduites de repli sur soi, de perte de motivation, d'évitement phobique, qui viennent entraver toute évolution.

L'émergence de problème de



santé physique peut, elle aussi, devenir un frein à tout projet personnel, touchant inévitablement le champ du « savoir habiter » et donc entraver le relogement.

Situation matrimoniale en cas de séparation.

Certaines femmes ou certains hommes sont accueillis sur les dispositifs alors qu'ils étaient mariés. Une séparation du implique couple des perspectives de relogements distincts, pourvu qu'une démarche de divorce soit engagée. Dans ce contexte, les bailleurs exigent un acte de saisine du tribunal ou au moins un courrier de l'avocat du conjoint concerné.

Le temps de la procédure peut induire, de fait, un allongement de la prise en charge.

Situation administrative:

Certains organismes tardent à traiter certains dossiers (titre de séjour, demande de

prestations familiales, séparation conjugale non enregistrée par le centre des impôts, ...). Ce retard peut avoir des conséquences sur une éventuelle proposition de logement.

Absence de proposition de logement :

Certaines familles ne reçoivent pas de proposition de logement alors que toutes les démarches ont été entreprises en ce sens (appui logement, dossier SIAO, PU DALO et recours administratif, demande de logement auprès d'action logement).

Il peut (aussi) s'agir d'un problème d'adéquation entre les souhaits de la famille et l'offre de logements sociaux disponibles dans les villes indiquées sur la demande de logement social. Bien que les dispositifs pour favoriser le relogement se surajoutent, les offres de logement restent trop rares, du fait du trop faible nombre de logements



Durée de Prise en Charge des Ménages (Suite)

sociaux au regard du nombre de demandeurs.

Refus de proposition de logement :

Quelques familles refusent une proposition de logement (cf. article « refus de proposition de logement ») pourtant adaptée à leur situation familiale.

Cela peut entraîner la fin de prise en charge de l'accompagnement social et, par voie de conséquence, l'engagement de la procédure d'expulsion à l'encontre de la famille.

Procédure d'expulsion engagée :

16,7% des familles accueillies depuis plus de trois ans au 31 décembre 2016, font l'objet d'une procédure d'expulsion (avec un dossier envoyé). Les délais de la procédure et son issue (décision d'expulsion ou non) induisent de fait une augmentation de la durée de prise en charge par Inser'toit.

Problèmes d'orientations

Nous sommes amenés à accueillir et accompagner des familles dont nous découvrons au fil de la prise en charge que leur profil ne correspond pas, ou plus, aux différents dispositifs.

Malgré la rigueur de notre dispositif d'admission et de préa c c o m p a g n e m e n t , admettre une famille reste un pari sur sa capacité à faire face aux exigences de sa nouvelle situation.

Certaines problématiques peuvent se révéler (par exemple: des personnes éloignées durablement l'emploi, ou rencontrant des problèmes persistants d'alphabétisation, ou encore problèmes de santé importants), et retarder, voire empêcher, le relogement autonome des résidents. Ces difficultés ont été majeures dans le cas des familles issues de l'APIL 92.

Problématique enfance :

Nous pouvons aussi accueillir des familles dont les enfants mineurs sont placés ou avec des enfants majeurs présentant des difficultés importantes (exemple difficultés d'insertion sociale, violence relationnelle....). Cette situation peut retarder le relogement et influer sur la typologie dυ logement proposé.

Non adhésion à l'accompagnement social :

Certaines familles n'adhèrent à l'accompagnement social proposé (rendez-vous non honorés, absence relatifs iustificatifs à leur situation..). Се manque d'adhésion ne nous permet pas d'évaluer leur capacité à devenir locataire et de ce fait d'amorcer avec elles des démarches vers lе relogement.

Changement de référent social :

si parfois un changement de référent peut être décidé pour redynamiser la prise charae difficultés (ex relationnelles familles/ travailleur social), il est parfois provoqué par institutionnels mouvements (ex : départ du travailleur social, sectorisation).

Dans ces situations, il est nécessaire pour la famille et le nouveau référent de prendre le temps de faire connaissance et de se faire confiance. De fait, la durée de prise en charge peut s'en trouver prolongée.

Augmentation des files actives :

L'année 2016 ٧U l'augmentation des files actives des travailleurs sociaux. Cela рu occasionner une charge de supplémentaire travail impacter leur réactivité et leur disponibilité auprès des familles.





Durée de Prise en Charge des Ménages (Suite & Fin)

Spécificités des familles issues de l'APIL 92 :

Nous constatons une surreprésentation de ses familles dont la prise en charge est forcément de plus de trois ans car la reprise de de cette Association est intervenue en octobre 2013.

Nous constatons, au fil de notre accompagnement, qu'un nombre important de ces familles cumulent plusieurs difficultés lourdes de santé (physique et/ou psychologique) nécessitant différentes mesures protections, parfois aussi des problématiques enfances en lien avec des mesures AEMO ou AEAD, mais aussi et/ou budgétaire (dossier surendettement par exemple). Il est important de souligner aue certaines familles sont accompagnées depuis 10 ans et plus...

Elles nous interrogent dans notre travail, quant au sens à d o n n e r à n o t r e accompagnement. Elles nous obligent notamment à trouver de nouvelles stratégies pour les garder mobilisées afin de rester actrices de leur insertion sociale.

Les conséquences d'une prise en charge trop longue

Une prise en charge supérieure à trois ans peut impacter l'accompagnement social et la mobilisation de la famille.

A force d'être maintenue sur le dispositif d'hébergement, la famille peut verbaliser un sentiment de lassitude vis à vis du suivi social dont elle ne comprend plus la pertinence. Parfois, elle refuse même de renouveler et de signer son nouve au contrat d'accompagnement social avec le professionnel.

Par ailleurs, la durée de la prise en charge engendre une démobilisation de la famille. Elle n'arrive plus à se projeter vers une perspective de relogement, et peut se décourager.

Nous pouvons constater la dégradation de la situation à travers une perte d'emploi, une baisse de ressources, des problèmes d'ordre administratifs, de santé...

Bien que le travailleur social ait mis en place diverses éducatives actions pour favoriser le relogement, il peut dυ s'essouffler fait de l'absence de proposition de logement pour les motifs cités précédemment. Il peut alors sentir impuissant démuni.

Confronté à une situation familiale complexe, le travailleur social est amené à sortir du cadre d'un accompagnement social strictement lié au logement. Un accompagnement plus global suppose des contacts avec les différents sociaux, intervenants rendez-vous plus fréquents (VAD, synthèse avec les partenaires, accompagnement physique..).

L'enjeu de la perspective du relogement pour la famille est fondamental. C'est pourquoi, il nous semble important que tout au long de l'accompagnement social, la famille ne perde pas de vu son objectif: « le relogement».

Cela doit pouvoir donner l'énergie nécessaire pour persévérer dans ses démarches d'insertion, surtout lorsque le temps de l'accompagnement Ιυi semble bien trop long.

Quel que soit le dispositif d'accueil, nous constatons aue certaines familles orientées présentent et/ou développent des difficultés, telles que la durée de prise en inévitablement charae est supérieure à la durée du contrat signé à l'admission.



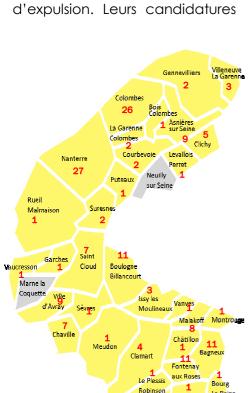


L'Action LOGEMENTS TEMPORAIRES D'INSERTION

a majorité des logements temporaires d'insertion sont issus du parc social des HAUTS-DE-SEINE. Depuis 2010, nous avons restitué un grand nombre des logements du parc privé à leur propriétaire.

Les personnes admises dans ce dispositif sont issues exclusivement du Département et inscrites en démarche d'insertion.

Ces familles ont eu un parcours soit locatif, d'hébergement chez un tiers, à l'hôtel (par le 115) ou d'expulsion. Leurs candidatures



Répartition des logements

Châtenay

Malabry

Туре	Nbre	%
F1	65	41%
F2	61	39%
F3	23	15%
F4	7	4%
F5	1	1%
Total	157	100%



nous sont principalement orientées par les E.D.A.S.

Elles intègrent ce dispositif après un entretien de pré-admission menés par deux travailleurs sociaux.

La fin de l'ALT:

En 2013, nous avions fait conventionner certains Logements Temporaires d'Insertion en ALT.

Nous avons mis fin à ce conventionnement au 31 décembre 2015 car ce financement n'était plus compatible avec celui du Conseil départemental.

Aussi, en décembre 2015, la direction, le service de gestion locative ainsi que le service social se sont mobilisés pour constituer les demandes d'APL pour tous les ménages accueillis d a n s le s logements anciennement « altisés ».

Cette démarche a généré une charge de travail conséquente et supplémentaire. Dès lors que les droits ont été sollicités les familles ont signé un avenant à leur contrat.

La nouvelle réforme du F.S.L:

En janvier 2016, le dispositif FSL a été réformé sur différents points. Certains ont eu un impact direct sur notre accompagnement social: par exemple:

- L'accompagnement social est contractualisé avec la famille en définissant des objectifs précis. Ce contrat était précédemment fixé pour une durée de 6 mois. Dorénavant, il est de 9 mois renouvelable pour une durée maximale de 27 mois.
- Une diminution notoire budget **((** accès αu logement»: 500€ isolé/couple sans enfant et 700€ pour les familles. Cette annonce a amené les travailleurs sociaux à développer le partenariat avec le dispositif FSL Conseil départemental de HAUTS-DE-SEINE et les associations caritatives afin de soutenir les ménages pour meubler de façon autonome logement temporaire d'insertion.
- Concernant l'inscription au PDALPD, cette inscription constitue une condition indispensable à l'accès au logement et au relogement dès lors que le ménage cumule des difficultés



L'Action LOGEMENTS d'INSERTION (suite)

financières et sociales. Pour cette raison, un nouveau formulaire a été crée afin d'avoir une visibilité sur la situation de la famille.

- Depuis fin 2016, la DRIHL a remis en question l'inscription au PDALPD pour les personnes accueillies en structure d'hébergement.
 Seul le SIAO Logement est en mesure d'effectuer la labellisation pour nos publics.
- Concernant le dépôt de garantie, la commission FSL financera uniquement le différentiel entre le DG de l'ancien logement et du nouveau logement avec un justificatif à l'appui.

Auparavant, le travailleur social réalisait un accompagnement social global. Depuis la réforme de 2015, l'accompagnement est exclusivement lié au logement : ASLL. Cette modification a été mise en place en janvier 2016.

<u>Développement du partenariat</u> <u>avec les Mairies</u>

Nous poursuivons nos partenariats avec plusieurs villes du Département afin de pouvoir accueillir des ménages





issus de la Ville et afin de favoriser leur relogement sur la commune.

Ainsi, nous travaillons déjà en étroite collaboration notamment avec Colombes, Clamart, Gennevilliers, Boulogne, Saint-Cloud,... depuis plusieurs années.

Au cours de l'année 2016, nous avons renforcé notre partenariat notamment avec la Mairie de Bagneux. L'objectif étant de mettre à disposition des logements à Inser'toit pour réaliser un ASLL.

La Mairie, en lien avec l'EDAS nous oriente des familles pour réaliser une évaluation et nous met à disposition des logements. Le service logement de la commune s'engage à reloger ces familles sur la commune de Bagneux dès qu'elles sont prêtes au relogement.

Il peut arriver qu'à l'issue du parcours d'insertion, nous demandions l'attribution du logement mis à disposition.

Nous cherchons à développer ces partenariats qui présentent divers intérêts :

Ces ménages ont d'ores et déjà connaissance des infrastructures et différentes institutions existantes et n'ont donc pas à les repérer lors de leur admission ce qui facilite leurs démarches d'insertion. De plus, ils conservent leur réseau familial et/ou amical, souvent source de soutien.

Par ailleurs, mener ce travail en étroite collaboration avec les Villes permet de proposer un travail, soit un relogement de qualité tenant compte de la situation de chacun (localisation du lieu de travail, proximité avec les éventuels soutiens familiaux ou amicaux nécessaires à une insertion durable).

Il convient de souligner que ce partenariat de proximité



L'Action LOGEMENTS d'INSERTION (suite et fin)

favorise le relogement mais aussi l'intégration durable dans la ville car le ménage y a ses repères, ses habitudes et ses liens sociaux.

La procédure d'admission

En amont, les candidatures nous sont envoyées principalement par les EDAS du Département. Nous recevons les ménages dans le cadre d'un rendez vous de pré-admission afin d'évaluer la situation, les atouts du ménages et identifier les freins à l'accès au logement.

L'évaluation est présentée en commission en interne à Inser'toit dans le but de statuer sur la candidature. En cas de refus, nous informons la famille et l'EDAS en motivant notre décision. Dans ce cas, nous recherchons un autre candidat.

Pour lutter contre la vacance, les entretiens de pré-admission sont « prioritaires ». Dès l'instant où nous donnons une suite f a v o r a b l e , n o t r e accompagnement débute. Dans le cas où le logement est indisponible, nous réalisons un pré-accompagnement.

L'accompagnement social

Exercé par un travailleur social diplômé d'Etat. Il s'effectue au cours d'entretiens réguliers, dans nos locaux ou à domicile de la famille. Cet accompagnement nécessite un contrat co-construit avec la famille dès le début de la prise en charge.

Depuis janvier 2016, nous réalisons un accompagnement social lié au logement ce qui nécessite de déléguer certaines missions à l'EDAS. Néanmoins, le partenariat est difficile à mettre en place.

Notre ASLL consiste à évaluer les difficultés et la capacité du ménage à se mobiliser. Puis, accompagner le ménage dans son installation, ouverture des compteurs, identification des vannes, ouverture des droits liés au logement, instruction du dossier d'aide au logement et de la demande de logement social le cas échéant, ...).



Nous réalisons un travail sur l'apprentissage des droits et devoirs du locataire, le savoir habiter, un travail de gestion administrative et budgétaire en lien avec le logement.

Dès lors que la famille est prête au relogement, et en l'absence d'offre de logement, nous aidons le ménage à instruire un recours DALO et nous rédigeons l'appui logement. La Direction transmet cet appui au Conseil départemental, DRIHL, Mairies, certains bailleurs, SIAO.

Dès que la famille a signé son bail de location, nous restons positionnés pendant trois mois, en cas de nécessité. Nous informons alors l'EDAS de cette fin de prise en charge de la famille.



Données chiffrées à l'entrée



Total des Ménages Accueillis

Présents au 01/01/16	136
Arrivées	35
Sorties	40
Présents au 31/12/16	131
TOTAL MENAGES ACCUEILLIS	171





Adultes	Enfants	TOTAL
192	211	403
48%	52%	100%

		es Attendues	
Mark College	STORING TO	MACCO INCIDENCE	
MALCIE	TO TO THE		_



Composition Familiale	171	100
Femmes Isolées	31	18%
Hommes Isolés	27	16%
Femmes Isol.+enfants	89	52%
Femmes Isol.+enfants Hommes Isolés + enfants	89	52% 2%

Iso	Femmes Isolées + Enfants		Hommes Isolés + Enfants		iples fants
1	22%	1	1%	1	2%
2	13%	2	1%	2	1%
3	6%	3		3	3%
4	4%	4		4	2%
5	1%	5		5	
6	1%	6		6	



	- 1	<u> </u>
Age des Adultes	192	100%
18/25	8	4%
26/35	60	31%
36/45	60	31%
46/55	47	24%
56/65	16	8%
+ 65	1	1%

Age des Enfants	211	100%
<=3 ans	34	16%
3/6	47	22%
6/10	44	21%
10/15	31	15%
15/18	25	12%
+18	30	14%



Situation Familiale	171	100%
Célibataire	95	56%
Marié (e)	15	9%
Concubin(e)/Pacsé(e)	7	4%
Divorcé(e)/Séparé(e)	49	29%
Veuf(ve)	5	3%



Motif de la Demande	171	100%
Sans Logement	68	40%
Séparation Conjugale	22	13%
Fin Hébergement	52	30%
Sur Occupation	6	4%
Insalubrité	2	1%
Expulsion	16	9%
Loyer Elevé	2	1%
Vente Logement	2	1%

Les caractéristiques du public accueilli sur le dispositif restent constantes, à savoir une majorité de parents isolés avec enfants.

L'âge moyen des parents en 2016 était de 26/45 ans et les enfants accueillis avaient majoritairement moins de 10 ans (59 % des enfants).

Nous constatons une légère baisse des ressources à l'entrée des ménages notamment pour les plus bas revenus.

Les familles cumulent plusieurs difficultés, ce qui participe de l'augmentation de la durée de prise en charge.

Ceci s'explique par une précarisation des publics. De plus, tant qu'une famille ne présente pas suffisamment de critères de stabilités, nous ne pouvons appuyer sa demande de logement plus pérenne au risque qu'elle se retrouve de nouveau en difficulté locative. La perte d'emploi, l'absence de revenus stables, la difficulté à gérer un budget....sont des facteurs de risques supplémentaires de fragilisation pour une famille.

L'accompagnement social devient alors une nécessité dont la tâche se complexifie.

Données chiffrées à l'entrée

(suite et fin)





Professionnel (par chef de Famille) 171 %

Avec Emploi	92	54%
Salarié	87	51%
Intérimaire	3	2%
Autre	2	1%

	Sur	92	54%
	CDI (1,00 Etp)	35	20%
CDI	Temps Partiel	29	17%
	CDD		
CDD	Temps Partiel	24	14%
	Autre	4	2%
			1
Sans	s Emploi	79	46%
Sans	Emploi Chômeur	79 62	46% 36%
Sans		<u> </u>	
Sans	Chômeur	<u> </u>	
Sans	Chômeur Retraité(e)	62	36%
Sans	Chômeur Retraité(e) Invalidité	62	36%



Endettement		85	
	Mén.	Moy.	Max
locatif	33	5 398	32 804
Consommation	13	5106	15 007
Autre	39	4474	34 391





Nous constatons une paupérisation des ménages accueillis qui rencontrent des difficultés à maintenir un budget à l'équilibre notamment suite à la suspension d'un droit, à des délais de traitement de dossiers qui s'allongent. Les travailleurs sociaux sont amenés à solliciter de plus en plus d'aides alimentaires et/ou financières afin de permettre à des familles de faire face à leurs besoins primaires. Au-delà du temps consacré à ces demandes, que le travailleur social pourrait utiliser à meilleur escient, elles ne vont pas dans le sens de l'autonomisation. Nous nous interrogeons sur ces fonds mobilisés qui «pallient» des manques (notamment en personnel) de certaines administrations.

Cette année, certains des ménages ont rencontré une perte d'autonomie impliquant un soutien dans les actes de la vie quotidienne qui nous ont questionnés sur :

- * La prise en charge à adapter pour favoriser leur maintien à domicile.
- leurs perspectives de relogement,
- les possibilités de réorientation ou d'accueil en structure spécialisée.

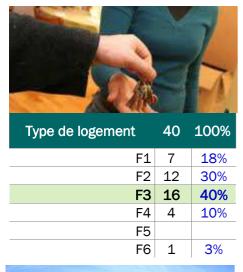
Une fois encore, le référent social sort de son cadre d'intervention. En effet, comment rester sans agir face à un ménage qui appelle à l'aide pratiquement quotidiennement ? Quand nous sommes alertés par ses proches ? Quand on ne trouve pas ou/et n'identifie pas les relais et/ou les partenaires nécessaires? Quand la seule réponse et le seul conseil que nous recevons consiste à appeler les pompiers ?

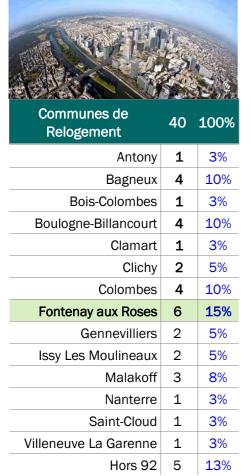


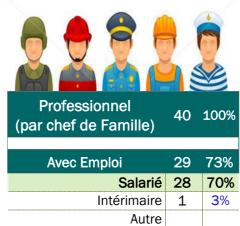
Communes d'Origine	171	100%
Antony	4	2%
Asnières	8	5%
Bagneux	15	9%
Bois-Colombes	1	1%
Boulogne-Billancourt	12	7%
Bourg-la-Reine	4	2%
Châtenay-Malabry		
Châtillon	3	2%
Chaville	7	4%
Clamart	3	2%
Clichy	9	5%
Colombes	31	18%
Courbevoie	2	1%
Fontenay-aux-Roses	9	5%
Garches		
La Garenne Colombes	4	2%
Gennevilliers	3	2%
Issy-les-Moulineaux	2	1%
Levallois Perret	1	1%
Malakoff	4	2%
Marnes-la-Coquette		
Meudon	3	2%
Montrouge	5	3%
Nanterre	16	9%
Neuilly sur Seine	1	1%
Le Plessis Robinson		
Puteaux		
Rueil-Malmaison	1	1%
Saint-Cloud	9	5%
Sceaux		
Sèvres		
Suresnes	2	1%
Vanves		
Vaucresson	1	1%
Ville-d'Avray		
Villeneuve la Garenne	9	5%
Hors 92	2	1%

Données chiffrées à la Sortie









:	Sur	29	73%
	CDI (1,00 Etp)	14	35%
CDI	Temps Partiel	7	18%
	CDD		
CDD	Temps Partiel	7	18%
	Autre	1	3%

Sans	Emploi	11	28%
Sans	Emploi Chômeur	11 8	28% 20%
Sans	<u> </u>		
Sans	Chômeur		
Sans	Chômeur Retraité(e)	8	20%
Sans	Chômeur Retraité(e) Invalidité	8	20%



Ressources (par ménage)	32
Moyenne	858€
Médiane	1 070€
Maximum	3 234€
Minimum	455€



Maximum

Minimum

83

6,9

0.6

recentrer leur activité sur une mission d'ASLL. A charge pour eux de trouver et de mettre en place les relais nécessaires afin de permettre aux ménages de bénéficier des suivis utiles pour faire évoluer leur situation. Cette modification est difficile à mettre en place pour diverses raisons:

Les travailleurs sociaux ont du

En interne:

La « culture » des travailleurs sociaux qui ne parviennent pas toujours à faire évoluer leur pratique et à proposer des réponses différentes aux ménages qu'ils accompagnaient de façon globale.

Bien souvent, le travailleur social d'Inser'toit est le premier, voire l'unique interlocuteur des ménages. De plus, il rentre dans « l'intimité » de la famille, chez elle. Dans ce sens, il est malaisé pour lui, soucieux de créer et d'entretenir le lien avec le ménage, de ne pas répondre à une question, à une demande sans le « saucissonner ».

Certains ménages ont du mal à appréhender mais aussi à accepter la modification de notre prise en charge. En effet, ils ne comprennent pas pourquoi leur référent tente de les réorienter pour les démarches qu'ils menaient ensemble auparavant.

En externe:

Il n'est pas toujours aisé de trouver et d'établir les relais nécessaires pour répondre aux attentes et besoins des ménages.

Nous n'obtenons pas toujours les coordonnées des référents RSA pour les ménages bénéficiaires et soumis à obligation de contrat d'engagement réciproque.

Nous ne parvenons pas toujours à faire évoluer la perception de notre action auprès des partenaires qui, de ce fait, ne comprennent pas pourquoi nous sollicitons un relais alors que, dans leur représentation, nous sommes financés pour une approche globale.



Une Psychologue à Inser'Toit

«Mme C. répond à l'interphone et m'ouvre la porte de son appartement du 4ème étage. Les volets du salon sont mi-clos, la pièce est dans la pénombre, il règne une atmosphère un peu étouffante, chargée en fumée de cigarette. Il y a peu de meubles, pas vraiment de décoration aux murs. Quelques photos de mariage sont posées sur une étagère.

Mme C. est en peignoir, pas vraiment coiffée. Elle semble fatiguée, marche très lentement.

Je lui demande où elle souhaite que nous nous installions. La chaise qu'elle me propose est occupée par son chat, auquel je ferai quelques caresses avant que de lui-même, il comprenne que sa sieste était terminée et me cède sa place...

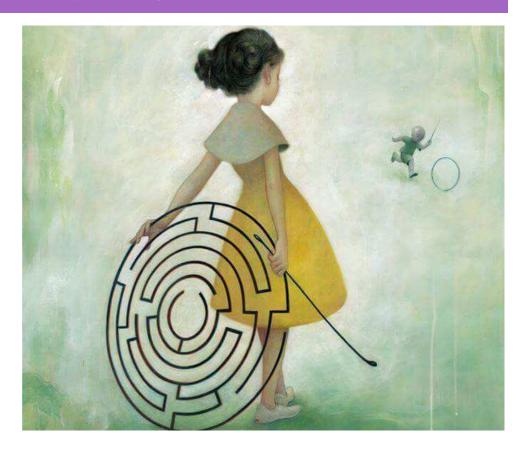
Mme C. me propose à boire. J'accepterai avec plaisir un thé, avec l'espoir de me réchauffer de mon attente devant la grille lors de ma quête du code d'entrée. Elle prendra son troisième café, me précisera-telle.

L'entretien peut commencer ... »



choisi de se doter d'un poste de psychologue à temps partiel, au regard des fragilités que présentaient certains des ménages accueillis, pouvant obérer le travail d'accompagnement social lié au logement.

Si depuis quelques temps, la demande des financeurs a été de basculer d'un



accompagnement global des ménages à un accompagnement social lié au logement, le parcours des familles que nous accueillons n'en est pas devenu pour autant plus léger.

En effet, nombreuses sont les situations traumatiques liées à des vécus de rupture avec le pays ou la famille d'origine. Nombreuses sont les situations de violences intrafamiliales, amenant l'un des conjoints à une grande précarité du fait de la séparation dans un contexte de pauvreté.

Nombreuses enfin sont les situations de détresse sociale, financière et professionnelle qui rouvrent des plaies mal cicatrisées.

In déniablement, l'hébergement dans un appartement, même temporaire, vient mettre un coup d'arrêt à l'instabilité qui souvent a marqué de son rythme chaotique le parcours antérieur du ménage.

soulagement et immédiat... perceptible mais parfois éphémère. Si le besoin de sécurité ainsi partiellement comblé par auatre murs et un toit. retrouver une sécurité psychique intérieure suppose beaucoup plus de temps et parfois, la nécessité d'une aide extérieure.

Ainsi, et dans une démarche d'évaluation et de prévention, le psychologue peut être interpelé dès la pré-admission par le travailleur social, s'il a identifié une possible difficulté psychique, et participe à ses côtés à une deuxième rencontre avec le ménage concerné.

Le travailleur social peut également se retrouver bloqué dans



Une Psychologue à Inser'Toit (Suite)



l'accompagnement social lié au logement qu'il propose, où malgré ses compétences, son énergie et sa capacité relationnelle, il se confronte à ménage qui semble prisonnier d'un fonctionnement répété l'infini, où d'une manière ou d'une autre il se (re)met en au travers difficulté comportements dysfonctionnels, que ce soit dans son lien au référent social, dans son lien avec l'entourage (famille, partenaires, voisins ...), son rapport à l'argent, son vécu d'injustice ou de préjudice, les risques de somatisations, les symptômes dépressifs anxieux ...

Le psychologue est ainsi sollicité avant tout pour le regard différent qu'il peut porter sur une situation, du fait de sa place extérieure et de sa formation clinique et systémique.

Il peut ainsi amener le travailleur social à envisager une situation sous un autre angle, celui des regards croisés et faire émerger de nouvelles pistes de travail.

Les éventuelles

« contre-attitudes » négatives, sentiments d'impuissance ... peuvent être explorés et dépassés. Le psychologue est également amené à intervenir directement auprès des résidents, sous forme de RDV à l'association ou à domicile, sur demande du travailleur social ou des responsables, et avec l'accord du résident.

Les motifs de sollicitations sont divers : repérage de difficultés psychologiques non prises en charge, situations d'endettement aggravées, conflits intrafamiliaux (relations parents-enfants, conflits difficultés conjugaux), santé non suivies médicalement ou négligées, d'accompagnement social, refus de logement, troubles du voisinage ...

Dans tous les cas, il s'aait avant tout de faire une évaluation de la situation, par plusieurs rencontres, en créant autant que faire ce peut un climat de confiance entre le psychologue et le résident. En fonction des éléments saillants de la problématique, les objectifs peuvent être vers l'orientation soin (consultation CMP. associations diverses ...), vers les centres de médiations familiales. les vers interlocuteurs dυ soin somatique (médecin traitant, CMS ...).

A noter que réussir à orienter une personne en souffrance vers le soin peut être une véritable gageure qui heurte à plusieurs obstacles potentiels : sa représentation soin (au regard notamment de sa culture d'origine), sa représentation de la « maladie mentale », la difficulté à reconnaître souffrance (parfois vécue comme une honte) et à accepter de l'aide, le poids des symptômes aui maintiennent dans fonctionnement pathologique (repli sur soi, apathie, perte d'énergie vitale, motivation, éléments phobiques induisant des stratéaies d'évitement. déni de Ιa réalité, problématiques psychiatriques ...).

Tout en se gardant d'un position nement de thérapeute, le psychologue peut néanmoins avoir comme objectif de « simplement » proposer aux ménages un espace-temps de parole et d'écoute de leur discours et de leur histoire, permettant ainsi d'envisager leurs difficultés liées au logement à la lumière de leur vécu.

Combien de malaises relationnels entre un résident et son référent social prennent du sens à l'écoute de l'histoire familiale de la personne!

Le partage de certaines de ces observations avec les collègues travailleurs sociaux peut permettre de dénouer des conflits, de modifier des représentations ... à condition de se situer clairement entre,



Une Psychologue à Inser'Toit (Suite & Fin)

d'un côté la nécessité et la richesse du secret partagé, et de l'autre le respect de l'intimité des personnes.

Les VAD (Visite A Domicile): Être psychologue à Inser'Toit, c'est aussi accepter changer pratique, sa organisée traditionnellement dans le confort d'un bureau où les places sont définies à l'avance, où le psychologue peut garder une certaine maîtrise du cadre (le sien, celui qu'il connaît bien) et où il y a peu de place laissée à la surprise.

Le travail en VAD permet tout d'abord « d'aller vers » l'autre, quand on pense qu'il ne pourra pas faire la démarche de lui-même.

Ce travail vient également bousculer tous les repères : un entretien individuel peut se poursuivre à plusieurs à la faveur de l'arrivée d'un membre de la famille, il peut être nécessaire de composer avec la présence des enfants peu enclins à jouer seuls dans leur chambre ...

Habituellement, le psychologue appuie sa pratique sur ce que le patient accepte, choisit de lui dire.

En entrant dans son lieu de vie, il a accès, par ce qu'il voit, à d'autres sources d'information : les décorations, l'ameublement, l'état de désordre ou de propreté, les photos de famille ... Si l'on fait l'hypothèse que notre intérieur dit quelque chose de ce que l'on a dans



la tête, alors rien de ce qui est observé n'est à négliger : il est du coup possible de voir si le résident a fait de son logement un « chez soi » temporaire, s'il arrive à contrôler son « espace privé » ou bien s'il est débordé.

Une pièce dans la pénombre peut par exemple être un indicateur de dépression ... Autant de « fils à tirer » et à vérifier lors de l'échange avec le résident.

A noter pour conclure qu'être psychologue à Inser'toit, c'est vivre cette formidable aventure professionnelle humaine. tout en avant conscience des limites de cette action, en ce qu'elle nécessite de créer, en peu de temps, un lien de confiance avec le résident ... pour lui demander ensuite d'en investir υn autre. dit « thérapeutique » ... demande paradoxale qui peut entrer en résonnance avec celle faite a u x m é n a g e s d e l'association : investir un logement qu'ils savent par avance provisoire...

A noter pour conclure qu'être psychologue à Inser'toit, c'est vivre cette formidable aventure professionnelle humaine, tout en avant conscience des limites de cette action, en ce qu'elle nécessite de créer, en peu de temps, un lien de confiance avec le résident ... pour lui demander ensuite d'en investir un autre. dit «thérapeutique» ... demande paradoxale qui peut entrer en résonnance avec celle faite ménages aux de l'association: investir un logement qu'ils savent par avance provisoire...



La Technicienne en Intervention Sociale & Familiale (TISF)

a recherche de nouvelles pistes pour améliorer notre qualité d'accueil, prise en charge et la fluidité des traitements des informations en interne et externe est perpétuellement au cœur de nos réflexions. C'est dans ce cadre qu'émerge, dans le courant de l'année 2016, la création du service habitat composé de deux membres du personnel déjà existant:

- Un responsable de service (tenu par l'un des deux anciens responsables de l'équipe social) : dont la mission consiste, entre autre, à s'assurer de la fluidité et du traitement des données liées aux modalités d'occupations des logements et des problèmes techniques, assurer le suivi des versements des aides au logement, assurer le suivi des captations de logements ainsi que la lutte contre la vacance.
- Un technicien: dont la mission consiste, entre autre, à apporter une expertise sur les problématiques techniques dans les logements tant en interne qu'auprès notamment des propriétaires avec qui il est amené à créer dυ organiser, négocier et suivre la réalisation de divers travaux, établir les états des lieux avec les propriétaires, les pré-états des lieux de sortie et états des



lieux de sortie avec les ménages.

- Une technicienne en intervention sociale et familiale (T.ISF) dont le poste est créé en mai 2016 afin d'envisager un mode d'intervention différent auprès des ménages accueillis mais complémentaire à la mission de l'équipe sociale.

En effet, face à un public de plus en plus fragilisé mais également au constat de détériorations de logements, la nécessité d'actions ponctuelles de proximité nous a paru nécessaire. Aussi, nous avons défini un profil de poste pouvant remplir ces missions et avons fait le choix de recruter une TISF dont les fonctions sont assez proches de nos besoins.

En effet. de par ses connaissances sociales et techniques, et de par spécificité de son mode d'intervention, la T.ISF peut accompagner les ménages dans l'apprentissage, l'organisation, la prise conscience.

Nous allons nous attacher aux missions de la T.ISF à Inser'Toit

LES MISSIONS

Visite de Courtoisie

e premier contact de la T.ISF avec les ménages entrant survient lors de la réalisation de « la visite de courtoisie ».

Lors de l'établissement de l'état des lieux d'entrée, nous intégrons la venue de la T.ISF auprès du ménage et lui remettons un courrier de proposition de rendez-vous, programmé un mois après.



La Technicienne en Intervention Sociale & Familiale (Suite)



L'objectif de cette visite d'une heure minimum est de s'assurer que:

- Le ménage a bien assimilé les informations transmises lors de l'état des lieux d'entrée.
- S'assurer que l'état du logement est bien conforme à l'état des lieux d'entrée : pas de dysfonctionnement repéré suite à l'installation,
- S'assurer de la bonne utilisation du matériel présent et des équipements,
- Faire un point sur l'aménagement du logement tout en rappelant les règles de sécurité,
- Faire le point sur l'entretien du logement,
- L'informer des travaux qui incombent au locataire et au propriétaire.

Munie de l'exemplaire d'état des lieux d'entrée, la T.ISF réalise le tour, pièce par pièce, du logement, avec le ménage. C'est l'occasion pour lui de lui indiquer les éventuels dysfonctionnements repérés suite à son installation.

La T.ISF vérifie l'état général, en termes d'entretien, du logement, les ventilations, etc.

Un premier échange peut être réalisé sur les modalités d'aménagement du logement : répartition des pièces en fonction de la composition familiale et du nombre des occupants, acquisition du mobilier.

La T.ISF vérifie que le ménage sait où se trouvent : les vannes d'arrivée d'eau et les différents compteurs (eau, gaz, électricité), mais également que l'utilisation du disjoncteur et du compteur électrique (heures creuses et heures pleines) sont assimilées.

Elle explique le fonctionnement des appareils à disposition dans le logement, ainsi que les modalités d'aération et de ventilation. En cas de constat immédiat de mauvais entretien, la T.ISF questionne le ménage sur ses habitudes. Par souci de prévention, elle prodigue des techniques d'entretien (utilisation du vinaigre blanc et du bicarbonate de soude qui sont des détartrants, désinfectants, désodorisants et 100% naturels).

La T.ISF informe aussi les ménages sur l'efficacité du vinaigre blanc à la place de l'adoucissant pour l'entretien du textile ainsi que de la courroie du lave-linge.

A la fin de la visite, elle propose à certains ménages de les revoir le mois suivant pour s'assurer que ses conseils ont été utiles et suivis. Un point est fait avant cette nouvelle visite avec le référent social.

De retour dans le logement et en cas de constat de non amélioration de la situation et de risque de détérioration, la T.ISF soumet sa proposition d'intervention à la responsable du service habitat et en informe le référent social.

A l'issue de cette visite de courtoisie, la T.ISF, fait le lien avec le technicien ou/et le chargé de gestion locative afin de faire remonter les problématiques techniques constatées, pour traitement.

Lors de la réunion service



La Technicienne en Intervention Sociale & Familiale (Suite)

habitat qui se déroule en présente de la responsable, de la T.ISF et du technicien, un nouveau point sur ces problématiques repérées est réalisé afin de rechercher ensemble la solution la mieux adaptée.

COMPLEMENTARITE DANS LA PRISE EN CHARGE

Questions liées à l'alimentation

Le but de ce travail est de permettre au ménage d'avoir une alimentation saine et équilibrée avec un petit budget.

Les ménages pris en charge étaient pour majorité, précédemment accueillis en hôtel (115) et ont perdu toute notion de « bien se nourrir », du fait de l'impossibilité de cuisiner.

Dans ce cadre, le rôle de la T.ISF est de réaliser les courses alimentaires avec les ménages accompagnés, afin d'observer dans un premier temps leur comportement.

La T.ISF constate que les ménages choisissent souvent des produits de marques qui auront un impact important sur leur budget. Ce constat sert de base à l'accompagnement vers une prise de conscience pour la maitrise des dépenses alimentaires.

Afin d'atteindre cet objectif, des conseils sur le choix des aliments et l'orientation des ménages vers d'autres produits tout aussi bons et moins coûteux sont prodigués.

De retour au domicile, à l'occasion du rangement des courses dans le réfrigérateur, un point sur la conservation et la classification des aliments est réalisé, ainsi qu'une information sur l'entretien et la température à respecter pour la bonne conservation des aliments.

La confection des repas se fait au domicile et avec la contribution des ménages. L'objectif final recherché est que le ménage se saisisse des conseils afin qu'il se les approprie et les utilise en toute autonomie.

Dossiers et démarches administratives

La T.ISF, peut être sollicitée pour la lecture et l'explication des courriers par les ménages qui ne savent pas lire ou éprouvent des difficultés dans la compréhension de courriers administratifs. Toutefois, cette action ne peut perdurer dans le temps, l'objectif étant que les ménages puissent devenir autonomes.

Aussi, en lien avec le référent social, une orientation vers un écrivain public et/ou l'inscription en cours linguistique devront être envisagés.

Parallèlement, la T.ISF peut travailler autour du classement administratif. En ce sens, elle réfléchit avec les ménages sur le choix des supports à utiliser, avant de les accompagner dans le tri et le classement effectif.

Ainsi, en fonction des capacités linguistiques mais également financières de chacun, elle se doit d'être force de proposition afin de permettre aux ménages d'avoir des repères adaptés (avec si besoin, mise en place de logos, codes couleurs, etc.)





La Technicienne en Intervention Sociale & Familiale (Suite)

et poursuivre le classement en toute autonomie. Ce travail permet de soulager les ménages tout en fluidifiant l'accompagnement du référent régulièrement amené à consulter ces documents.

La T.ISF peut également être amenée à accompagner les ménages dans le repérage des administrations aux alentours du lieu de vie, ainsi aue ponctuellement dans réalisation de certaines démarches administratives extérieures : accompagnement à la PMI, Mairie (inscription crèche), etc.

PROBLEMATIQUE « SAVOIR HABITER, AMENAGEMENT » Aménagement du logement

L'aménagement du lieu d'habitation est fait en collaboration avec le ménage. Les idées sur le choix des meubles, des appareils et de la décoration lui sont données en fonction de la typologie du logement.

Le but est de bien organiser l'habitat avec ce que le ménage possède déjà et en fonction du budget pour permettre une meilleure fluidité et une bonne ventilation dans le logement.

Pour les ménages qui ne sont pas en capacité de faire seul, la T.ISF réalise un accompagnement physique dans les magasins et aide à l'installation. Là encore, elle est amenée à conseiller quant à la disposition des meubles et appareils (pas de meubles collés au mur, pas de gazinière ou four près du réfrigérateur). Les meubles collés au mur favorisent la formation de moisissure à cause de la mauvaise circulation d'air.

De plus, elle porte une attention particulière afin de veiller à la sécurité des enfants dans les logements (lit ou canapé sous les fenêtres) et au mode de chauffage (pas de mobilier devant les radiateurs ou convecteurs).

Hygiène dans le logement :

Ce travail consiste à donner des conseils sur l'entretien et sur des produits adaptés. La T.ISF prône des produits naturels en revenant sur les fondamentaux à savoir le vinaigre blanc et bicarbonate de soude qui sont 100% biodégradables.

Les ménages achètent très souvent des produits de marque qui ne sont pas forcement efficaces. A force de publicités commerciales, les ménages se retrouvent avec autant de produits inutilisés qui prennent de la place.

Ces produits ont un impact tant sur leur budget que sur leur santé.

L'objectif : que les ménages aient moins de produits et les utilisent et maîtrisent leur budget sur ce poste. La T.ISF peux être amenée à réaliser les actes de la vie quotidienne avec les ménages, si ceux-ci n'y arrivent pas seuls, soit parce qu'ils ne savent pas faire, soit n'ont jamais appris à le faire ou tout simplement ne voient pas l'intérêt.

Dans ces cas de figure, elle est dans le « faire-avec » en montrant l'efficacité et l'utilité des produits.

En fonction du degré d'encrassement du logement, elle conseille l'achat ponctuel de certains produits qui sont certes chers mais qui permettent un nettoyage en profondeur.

PROBLEMATIQUE ENFANCE

In ser'Toit accueille majoritairement des ménages avec enfants. De ce fait nous sommes tenus d'avoir une vigilance quant à leur éducation et évolution.

Les modalités d'interventions, quel qu'en soit le motif, obligent la T.ISF à être présente





La Technicienne en Intervention Sociale & Familiale (Suite et fin)

fréquemment sur un temps réduit avec des interventions d'une durée d'en moyenne 3h.

Aussi, cette proximité lui permet d'observer chacun des membres de la famille et leurs interactions. Cela permet parfois de faire part de certaines inquiétudes concernant les enfants, au référent social.

cadre Dans le de son intervention, le travailleur social peut être amené à repérer des dysfonctionnements « éducatifs » et de ce fait solliciter la TJSF afin d'effectuer un complément d'évaluation, d'avoir une évaluation croisée, avec une approche différente et complémentaire...

Sa mission consiste alors à observer, repérer, analyser la situation. Son évaluation permettra de conforter ou non le référent dans ses inquiétudes et ainsi, d'orienter, si nécessaire, le ménage vers les services adaptés et/ou de réaliser un signalement.

Pour exemple, la T.ISF réalise actuellement une évaluation approfondie, sur une situation où l'enfant ne s'exprime pas à l'école. L'objectif est d'avoir une visibilité sur son comportement au domicile afin de compléter l'évaluation globale réalisée par les services extérieurs.

A la maison ce garçon est très

agité, communique avec son frère, sa sœur et les parents dans la langue maternelle. Un travail est donc réalisé auprès de la famille afin de favoriser l'utilisation de la langue française malgré les difficultés linguistiques rencontrées, afin d'aider leur fils à évoluer sur le plan du langage.

Ce soutien ponctuel a contribué à la prise de décision concernant cet enfant, à savoir lui faire passer des examens plus approfondis.

PRE ETAT DES LIEUX DE SORTIE

Lorsqu'un ménage nous donne congé du logement qu'il occupe dont le préavis est d'un mois, notre technicien effectue immédiatement un pré-état des lieux de sortie. En cas d'absence de ce dernier et avec accord de la responsable, la T.ISF peut être amenée à le remplacer sur cette tâche.

L'objectif du pré état des lieux de sortie est de réaliser le tour du logement en prenant comme appui le document d'état des lieux d'entrée signé, afin de pointer avec le ménage les problématiques et les anomalies.

Elle explique au ménage ce qui est à sa charge, le coût des travaux et le nettoyage du logement en cas de non réalisation.

Au regard de notre activité, les missions de la T.ISF au sein d'INSER'TOIT diffèrent et sont plus polyvalentes et globales de celles d'une T.ISF « classique » essentiellement basées sur la protection de l'enfance, la parentalité, le budget et les démarches administratives.

En 2016:

- 79 visites de courtoisie
- Dans le cadre de la complémentarité des prises en charge, 128 visites à domicile ont été prévues. 98 ont été réalisées (22 dans le cadre du dispositif SOLIBAIL, 76 dans le cadre de l'action LTI).
- 2 visites dans le cadre de la demande de glissement de bail, 1 visite de soutien pour l'envoi de l'appui logement et 1 PELS ont également été réalisés.

Constatant que les sollicitations sont essentiellement liées aux questions relatives à l'entretien du logement, nous menons une réflexion quant aux perspectives d'évolutions du poste de T.ISF, afin d'élargir son champ d'intervention.



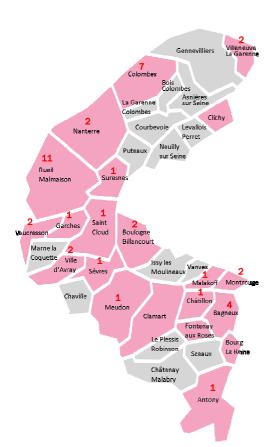


L'Action des Baux Glissants

ette action était menée par l'association Apil 92 jusqu'en octobre 2013. A cette date, nous avons été mandatés pour reprendre cette activité, par le conseil départemental.

Cette action prévoit « un accompagnement social individuel et individualisé exercé par un travailleur social de l'association. Il s'effectue au cours d'entretiens réguliers entre le ménage et le travailleur social référent ».

Les ménages admis dans des logements en Baux Glissants signent un contrat de souslocation lié à un accompagnement social qui fixe leurs droits et



Répartition des logements

Type	Nbre	%
F1	4	10%
F2	11	26%
F3	17	40%
F4	8	19%
F5	1	2%
F6	1	2%
Total	42	100%



devoirs.

L'objet et l'intérêt de ce dispositif portent sur le fait que les familles deviennent, quand le ménage est prêt à devenir locataire du logement et après accord du bailleur, locataires en titre du logement occupé quand elles remplissent l'ensemble des conditions requises.

Tout au long de l'accompagnement social, la famille a investi cette relation éducative pour obtenir «toutes les clés» favorisant le glissement de son bail.

C'est à cette condition que le travailleur social sollicite le bailleur pour le glissement du bail. Ce dernier démontre par un écrit professionnel que la famille respecte les conditions pour y bénéficier (conditions administratives, savoir habiter dans le logement, respect du voisinage, paiement du loyer et des charges courantes).

Le dossier de la famille est étudié à la Commission d'Attribution Logement du bailleur. Après l'accord de la CAL, la famille signe alors son contrat de location et devient locataire en titre.

Nous informons de la fin de prise en charge au service FSL pour clôturer ce suivi. Une veille locative de 3 mois est possible dans les situations le nécessitant. L'ensemble des partenaires est avisé de la fin de la mesure pour des éventuels relais sur des problématiques spécifiques (santé, enfance....).

Depuis octobre 2013, 62 familles ont bénéficié de ce dispositif. Fin 2016, 28 familles (soit 45,9 %) sont encore suivies par Inser'Toit depuis au moins trois ans.

Certaines de ces familles ne sont pas devenues locataires en titre au motif que :

• la famille ne remplit toujours pas les critères permettant le glissement du bail : dette ou paiements irréguliers des loyers, logement inadapté à la nouvelle composition familiale, refus du glissement de bail par le bailleur (2 situations chez un même bailleur qui estime le budget trop modeste).

Dans le cadre de ce dispositif, nous avons été amenés à reprendre l'accompagnement social de familles dont nous avons découvert au fil de la prise en charge que le profil ne correspondait pas, ou plus, au dispositif.

Certaines problématiques peuvent se révéler (notamment les problèmes de santé importants, situation matrimoniale,...) et retarder, voire empêcher, le glissement du bail.

Données chiffrées à l'entrée





Total des Ménages accueillis

Présents au 01/01/16	42	
Arrivées		
Sorties	14	
Présents au 31/12/16	28	
TOTAL MENAGES ACCUEILLIS	42	



Age des Adultes	52	100%
18/25		
26/35	8	15%
36/45	14	27%
46/55	17	33%
56/65	10	19%
+ 65	3	6%



Situation Familiale	42	100%
Célibataire	16	38%
Marié (e)	8	19%
Concubin (e)	2	5%
Séparé (e)	4	10%
Divorcé (e)	8	19%
Veuf (ve)	4	10%





Adultes	Enfants	TOTAL
52	65	1117
44%	56%	100%

Naissances Attendues					
	81 LY 5-1 C	a alela	A 1 - 1 - 1 - 1 A	BEE-TATA	
	8 B. L . I .	0.01018	revele man	resemble.	forale W

Age des Enfants	65	100%
<=3 ans	2	3%
3/6	1	2%
6/10	16	25%
10/15	12	18%
15/18	17	26%
+18	17	26%



Motif de la Demande	42	100%
Sans Logement	7	17%
Séparation Conjugale	3	7%
Fin Hébergement	6	14%
Sur Occupation	1	2%
Insalubrité	1	2%
Expulsion	18	43%
Loyer Elevé	4	10%
Problèmes Santé	1	2%
Dossier Surendettement	1	2%
Vente Logement		



Composition Familiale	42	100
Femmes Isolées	5	12%
Hommes Isolés	5	12%
Femmes Isolées+enfants	22	52%
Hommes Isolés + enfants		
Couples	3	7%
Couples + enfants	7	17%

Iso	imes lées fants	Iso	nmes olés fants		ples fants
1	17%	1		1	2%
2	14%	2		2	7 %
3	17%	3		3	7 %
4	5%	4		4	
5		5		5	

Compte tenu des changements liés au nouveau règlement FSL, nous avions besoin d'un renfort de compétences professionnelles.

Les équipes ont exprimé le besoin d'être soutenues dans différents domaines tels que la santé mentale et le savoir habiter. C'est dans ce contexte qu'une psychologue et une TISF ont été recrutées à Inser'toit.

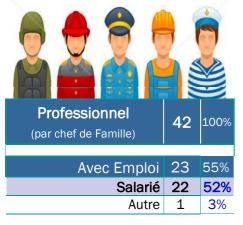
Cette dynamique de regards croisés autour d'une situation favorise la prise de recul pour le travailleur social et un réajustement de sa pratique.

Il se sent épaulé dans sa prise en charge. Certaines situations nécessitent l'intervention de ces trois corps de métier.

A ce jour, nous n'avons pas assez de recul pour évaluer concrètement les effets de ces nouveaux corps de métiers sur l'évolution de la situation des ménages. Cependant, la grande majorité des familles orientées vers la TISF ou vers la psychologue acceptent leur intervention et leur aide.

Données chiffrées à l'entrée

(suite et fin)



	Sur	23	55%
	CDI (1,00 Etp)	12	29%
CDI	Temps Partiel	7	17%
	CDD		
CDD	Temps Partiel	3	7%
	Autre	1	2%

Sans Emploi	19	45%
Chômeur	15	36%
Retraité(e)	1	2%
Invalidité	3	7%
Formation		



	Mén.	Moy.	Max
locatif	19	7 368	34 131
Consommation	11	8 875	38 956
Autre	26	6 738	51530





Depuis la prise de fonction de la psychologue à Inser'toit, lorsque nous interrogeons l'équipe sociale sur ses difficultés avec les ménages ayant des problématiques de santé, celles-ci sont moins vécues comme une contrainte dans l'accompagnement social.

Disposer d'une évaluation et des pistes sur la manière d'appréhender un ménage permet au travailleur social d'avoir une prise en charge adaptée et centrée sur sa fonction.

Les travailleurs sociaux restent positionnés en parallèle de l'intervention de la psychologue et/ou de la TISF/Maîtresse de maison. Ce travail conjoint, l'apport de ses regards croisés semblent profitables aux ménages concernés.

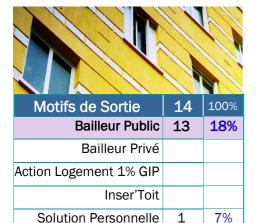
Il est à noter que nous donnons la possibilité au travailleur social de suspendre son action s'il estime que l'action, soit de la psychologue ou de la TISF/Maîtresse de maison, est prioritaire et ne peut se mener en parallèle de son intervention.

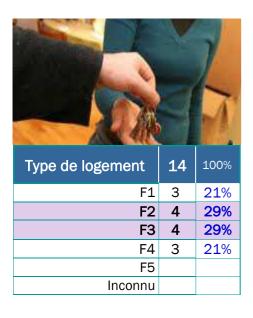
Les commissions techniques territoriales sont un appui et un soutien technique par leur regard neutre dans les situations complexes évoquées.

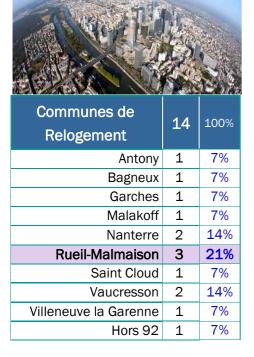
En cas de difficultés avec un ménage, nous pouvons compter sur son soutien.

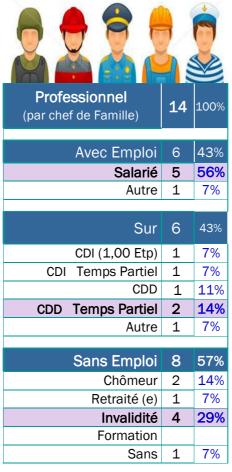
The state of the s	N/	
AG TO	Lac.	
	Way.	
Communes d'Origine	42	100%
Antony	2	5%
Asnières	1	2%
Bagneux	3	7%
Bois-Colombes		
Boulogne-Billancourt	3	7%
Bourg-la-Reine		
Châtenay-Malabry		
Châtillon	1	2%
Chaville		
Clamart		
Clichy		
Colombes	6	14%
Courbevoie		
Fontenay-aux-Roses		
Garches	1	2%
La Garenne Colombes		
Gennevilliers	1	2%
Issy-les-Moulineaux		
Levallois Perret		
Malakoff	2	5%
Marnes-la-Coquette		
Meudon		
Montrouge	1	2%
Nanterre	2	5%
Neuilly sur Seine		
Le Plessis Robinson		
Puteaux		
Rueil-Malmaison	11	26%
Saint-Cloud		
Sceaux		
Sèvres	1	2%
Suresnes	2	5%
Vanves		
Vaucresson		
Ville-d'Avray	1	2%
Villeneuve la Garenne	2	5%
Hors 92	2	5%

Données chiffrées à la Sortie

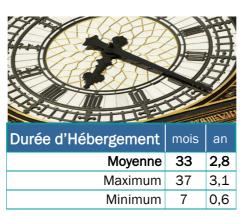












Nous avons instruit 16 demandes de glissements de bail dont 14 ont été effectives sur la période.

Il est à noter que le montant des ressources ne nous semble pas être l'indicateur prioritaire. Etre prêt au relogement, c'est avant tout prioriser le paiement de son loyer et de ses charges courantes.

Parfois, certains ménages que nous considérons comme « prêts au relogement» déploient des stratégies (troubles du voisinage, visite coolisée chez le gardien, à l'EDAS, au CCAS....) pour mettre en échec le glissement du bail. Aussi, un travail conjoint avec l'ensemble partenaires (bailleurs, EDAS. CCAS....) favorise la mise en place de relais sécurisants qui permettent au ménage de trouver les soutiens nécessaires pour répondre à ses attentes et besoins en dehors de l'association. Par ailleurs, nous restons en veille sur ce type de situation le temps nécessaire pour que ses relais soient efficients.

Nous accueillons des bénéficiaires des minima sociaux dont les priorités budgétaires sont acquises et le loyer régulièrement payé.

Ces derniers ont bien conscience qu'une seule mensualité de retard aura des conséquences graves dans leur budget.

Enfin, nous constatons que les délais de traitement des demandes de glissement de bail sont variables d'un bailleur à un autre. Ces délais ne sont parfois pas entendus pour les commissions techniques territoriales pour qui notre mission d'ASLL est terminée.

Pourtant durant cette période l'équipe sociale et des membres de la direction peuvent être mobilisés dans les négociations et éclaircissements auprès des bailleurs.

PRÉFET D'IL E-DE-FRANCE DE L'AREGION EF INTERDEPARTEMENT D'IL E-DE-FRANCE DE L'AREGION EF INTERDEPARTEMENT DE L'AREGIONALE ET D'IL GOGMENT

L'Action INTERMEDIATION LOCATIVE SOLIBAIL 2 et 3

e parc locatif social ne pouvant répondre seul aux besoins des ménages en difficulté, le programme d'intermédiation locative SOLIBAIL, financé par l'Etat, a pour objet de développer une offre nouvelle de logements à partir du parc privé pour des ménages qui s'inscrivent dans un parcours d'insertion et pour lesquels il convient de proposer une alternative à l'hébergement.

Solibail a pour vocation de préparer les ménages accueillis à la gestion d'un logement autonome.



Répartition des logements

Type	Nbre	%
F1	18	11%
F2	57	36%
F3	66	42%
F4	15	10%
F5	1	1%
Total	157	100%



Dans la pratique, les propriétaires du parc privé louent leur logement à l'association, qui devient locataire principal.

L'association garantit l'entretien du logement, sa remise en état si nécessaire, le paiement du loyer ainsi qu'un Accompagnement Vers et Dans le Logement.

L'association dispose de **157** logements Solibail répartis sur tout le département des Hauts de Seine.

Afin d'accompagner les ménages, l'équipe est composée de travailleurs sociaux.

Seules les familles peuvent être prises en charge, aussi, les logements T1 que gère l'association doivent pouvoir accueillir au moins deux personnes.

Les ménages, sous-locataires, sont tenus de respecter les droits et devoirs du locataire et de participer à l'accompagnement social proposé.

Cette action présente un double intérêt : des logements disponibles et décents pour les familles et des avantages fiscaux pour les propriétaires volontaires.

En outre, le paiement du loyer est garanti au propriétaire par le paiement des trois acteurs : famille. 25% de ressources la CAF l'intermédiaire de l'Allocation Logement versée directement à Inser'toit; la DRIHL (Direction Régionale Interdépartementale de l'Hébergement dυ Logement), qui prend en charge le résiduel.

Orientées par le GIP, les familles sont reçues en entretien de pré admission par deux travailleurs sociaux au sein de la structure.

Loyer versé au propriétaire :	Famille : Ressources 1 908.09€ 25% :	CAF/AL	RESIDUEL versé par la DRIHL
1068,01€	- 477.02	- 438.91€	152.08€



Lors de cet entretien, un point global de la situation est réalisé et les caractéristiques du logement sont présentées.

Si la famille correspond aux critères déterminés par la DRIHL pour intégrer le dispositif, et si elle accepte les termes de celui-ci, la signature de la convention d'occupation ainsi que l'état des lieux d'entrée sont programmés.

Au cours de la prise en charge, les ménages sont rencontrés lors de visites à domicile ou d'entretien au Siège, à raison d'une fois par mois, en moyenne.

Lors du relogement, le référent social reste positionné auprès de la famille pendant trois mois.

Solibail repose initialement sur un accueil temporaire d'une durée de 6 mois renouvelable deux fois et un Accompagnement Vers et Dans le Logement.

La famille s'engage à entreprendre les démarches nécessaires à l'amélioration de sa situation. Au vu des problématiques rencontrées par certaines familles,



l'accompagnement social va parfois bien au-delà des missions d'AVDL attendues par le financeur.

L'accompagnement social permet de développer et consolider l'autonomie des ménages en vue de leur relogement, à travers un suivi individualisé (appropriation du logement, savoir habiter, intégration dans l'environnement et recherche du logement pérenne).

L'année 2016 a été marquée par le travail en binôme avec la TISF et la psychologue, recrutées respectivement en mai et juillet 2016.

Lorsque les difficultés de la famille dépassent nos missions, nous sommes amenés à les solliciter pour une évaluation et un soutien temporaire sur des objectifs discutés ensemble et réadaptés en fonction des besoins réels de la famille.

L'Action INTERMEDIATION LOCATIVE SOLIBAIL 2 et 3

(suite & Fin)

Nous observons que la plupart des familles se sont saisies de ces interventions qui ont pu leur permettre d'avancer sur leurs difficultés et leur ont apporté un mieux-être au quotidien.

Pour les travailleurs sociaux, ces interventions ont permis de repérer de nouveaux éléments dans certaines situations et ont apporté un regard extérieur leur permettant de prendre du recul.

Si la plus value de ce travail est évidente, il nous paraitrait cependant judicieux de renforcer la coordination de nos interventions respectives.

Nous avons poursuivi le travail de réorganisation interne et finalement mis en œuvre la sectorisation au mois de février, entraînant des changements de référence et des passations, pas toujours évidentes pour les familles mais qui ont, pour la grande majorité d'entres elles, été acceptées.

L'association a répondu à un appel à projet en 2015 en vue d'accroître de 25 le nombre de logements gérés et de familles accueillies et accompagnées.

La captation de ces logements et l'admission de nouvelles familles a demandé à l'ensemble des équipes une grande réactivité et disponibilité afin de réaliser les nombreux rendez-vous de pré admission et d'états des lieux d'entrée.

Auparavant, nous étions référents de 25 logements pour 25 familles.

Suite à cette montée en charge, le mode de calcul de la file active a été revu à la hausse, le maximum a été défini à 27 Equivalent Temps Plein par travailleur social.

Cet ETP se calcule de la manière suivante : 50% pour une famille prête au relogement et 100% pour les autres.

A titre d'exemple, un travailleur social peut avoir 27 familles selon le calcul ETP et en accompagner en réalité 30.

Afin de soutenir l'équipe Solibail en place, un poste de travailleur social en CDD a été créé de mai à novembre 2016.

Afin d'harmoniser nos pratiques et d'améliorer la communication entre services, un travail de réflexion sur l'organisation générale de l'association est en cours avec la Direction.

Par ailleurs, l'association a obtenu un nouvel accord pour la gestion de 25 logements Solibail supplémentaires, sur les deux ans à venir (2017-2018).

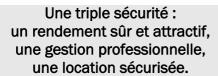


Le dispositif d'INTERMEDIATION LOCATIVE SOLIBAIL

e dispositif d'intermédiation locative Solibail, initié par le ministère du Logement et de la Ville en décembre 2008 en Ile-de-France, a pour but de faciliter l'accès à l'habitat des ménages confinés jusque-là dans des hôtels ou des centres d'hébergement, en apportant des garanties aux propriétaires du parc privé. Cette initiative fait suite à l'expérience parisienne « Louez solidaire ».

Face à la forte pénurie de logements sociaux en Ile-de-France, Solibail a pour vocation de répondre à cette demande.

Son action repose ainsi sur l'action des associations qui assurent un rôle d'intermédiation locative entre les propriétaires et les sous-locataires.



Les conditions requises pour bénéficier du dispositif :

- Louer son bien immobilier à une association conventionnée par la Préfecture d'Ile-de-France pendant trois ans.
- Le logement doit :

/ PRÉFET DE LA RÉGION D'ILE-DE-FRANCE

- ⇒ être un appartement libre et non meublé;
- ⇒ respecter les normes d'habitabilité en vigueur ;
- \Rightarrow être de type T2, T3, T4 ou T5;
- ⇒ respecter un loyer fixé par référence aux prix du marché et plafonné ;
- ⇒ **être situé dans les Hauts-de-Seine** et de préférence proche des transports en commun.





LES AVANTAGES

Un rendement sûr et attractif:

- Paiement mensuel des loyers et des charges locatives par l'Association
- Pas de risques de vacance
- De possibles déductions fiscales de vos revenus locatifs

Un suivi professionnel:

- Prise en charge de l'entretien courant du logement
- Suivi administratif et social de l'occupant
- Un interlocuteur durant toute la durée du bail

Une location sécurisée :

- Garantie d'une remise en l'état du logement pour d'éventuelles dégradations causées par l'occupant
- Prise en charge des incidents locatifs
- Occupation paisible du logement

insertoit

Témoignage d'une Propriétaire

Catherine Ketterer: Bonjour Madame, vous avez accepté de me rencontrer. Vous nous louez deux logements et nous souhaitons échanger avec vous afin de connaître vos ressentis et votre opinion sur le Dispositif Solibail ainsi que les relations que vous entretenez avec notre Association

Comment avez-vous connu le dispositif SOLIBAIL?

Chantal Bonnet: Bonjour, je suis ravie d'être sollicitée pour témoigner et vous conter mon expérience. J'ai été contactée à l'époque par une personne travaillant chez Inser'toit suite à l'annonce que j'avais passée sur le site PAP (Particulier à Particulier).

A l'époque, en 2010, je louais un logement de 45 m² sur la commune de Rueil-Malmaison. En effet, je suis propriétaire depuis 2004 et suite à une succession de locataires et aussi par manque de temps, j'ai été persuadée par les avantages présentés par ce membre du Conseil d'Administration d'Inser'toit que j'ai rencontré.

CK : Pourquoi le dispositif vous a -t-il intéressé ?

CB: Le dispositif était intéressant car je pouvais louer « utile », l'action sociale de la structure me rassurait quant à la destination du bien et le fait de savoir qu'un état des lieux entre chaque sous-locataire était organisé (du coup, mon logement serait suivi et visité) m'a convaincu.

Je pouvais de plus envisager des déductions fiscales sans



avoir à me préoccuper de chercher un locataire; enfin, en cas de sinistre, je serai prévenue mais je n'avais pas à m'en occuper.

Le Service Technique devait assurer l'interface voire pouvait me contacter pour valider un devis si besoin mais je me sentais accompagnée. C'était formidable!!!

CK: Etes-vous satisfaite par ce dispositif?

CB: Absolument, je suis très satisfaite; on est bien chez Inser'toit!!!! je sais que de plus, une visite de courtoisie (m'avait confirmé l'agent technique) devait être organisée et que si besoin, le logement serait entretenu par l'Association si de menus réparations étaient à réaliser!!!

La prise en charge par la gestion locative de ces logements est pour moi un soulagement ; je suis en confiance.

CK : Avez-vous rencontré des difficultés avec un ou plusieurs services ? si oui, lesquelles ?

CB: En 2016, j'ai décidé de renouveler ma confiance auprès de votre Association et vous ai confié un nouveau logement (41 m² à Asnières). Cette fois, le fait qu'il y ait une structure intermédiaire avait alourdi le processus et le temps de mise en location fut long voire trop long!!

J'ai bien compris à l'époque cette nécessité et vu que j'étais déjà convaincue et que je vous connaissais, j'ai insisté et souhaité poursuivre mon intention de louer... cela aurait pu me décourager si je n'avais pas été une « ancienne propriétaire » !! je souhaite vous le préciser.

En effet, la lourdeur administrative fut plus présente et certaines préconisations m'ont obligée à engager des dépenses assez conséquentes (ex : le changement d'une porte car celle-ci fermait très mal !!).

CK: Quelles relations entretenez-vous avec INSER'TOIT?

CB: J'ai de très nombreux

Témoignage d'une Propriétaire (Suite & Fin)



contacts avec les différents services: autant avec le Service Technique qu'avec mon Chargé de gestion Locative ou l'Accueil : le ton est juste et tous très efficaces; les échanges sont clairs, sympathiques et chaque interlocuteur est de parole et surtout, très professionnel je tiens à insister!!

CK : Percevez-vous vos loyers régulièrement ?

CB: Oui, chaque mois à la date prévue, ce qui est vraiment appréciable!

CK : Bénéficiez-vous de déductions fiscales comme annoncé?

CB: Je vous précise avoir eu il y a peu, un contrôle fiscal qui s'est extrêmement bien passé; aucun redressement suite à ce contrôle. Les déductions appliquées ont été validées. Il faut juste bien veiller et cocher correctement le CERFA concerné lors de la déclaration de revenus à faire. Je suis restée vigilante!!

CK: Seriez-vous disposée à nous confier un nouveau logement?



CB: Tout à fait; d'ailleurs, je suis en cours d'acquisition d'un bien sur la ville de Meudon: j'ai fait une offre de prêt, signé la promesse et je dois acheter ce logement début avril 2017 et je souhaite à nouveau vous proposer cet appartement.

Je souhaite savoir si en 2017 certaines conditions sont imposées?

CK: Nous n'avons pas de conditions particulières mais nous évoluons effectivement: nous n'avons plus de structure intermédiaire mais nous organisons avant toute signature, une visite dite « technique de contrôle » afin de repérer d'éventuelles préconisations à réparer ou à modifier pour une bonne location.

Nous recommandons vivement un état des lieux réalisé par un huissier (montant de 210 euros) qui serait réglé pour moitié par le propriétaire et notre structure! soit la somme de 105 euros à votre charge.

Nous vous demanderons aussi, pour ce nouveau logement, de nous transmettre une attestation d'assurance propriétaire non occupant; enfin, l'abattement initialement de 70% doit passer à 85 % à compter du 01/02/2017 mais à l'heure où nous parlons, le décret n'est pas paru!!

Pour les logements concernés, et afin d'assurer au maximum sur la question de la sécurité, nous souhaiterons obtenir une copie du contrat de ramonage du chauffage s'il y a une chaudière dans le logement. Cela n'est pas votre cas vu que c'est un chauffage collectif.

CK : Que pensez-vous de ces évolutions ?

CB: Concernant les frais d'huissier, cela ne me pose aucun souci; je trouve même cela rassurant! cela ne me gêne pas d'avoir à régler la somme de 105 euros. Cela évitera les problèmes de part et d'autre.

La situation est encore plus clarifiée et sans intermédiaire, cela me convient vraiment.

CK : Avons-nous des points à améliorer?

CB: Je n'en vois pas!

CK: Quels sont nos points forts?

CB: J'ai conscience de mes responsabilités car je reste joignable mais j'apprécie de ne pas avoir à me déplacer régulièrement (pour le dernier dégât des eaux: celui-ci s'est parfaitement solutionné; j'ai juste eu à donner mon accord pour une réparation nécessaire à ma charge après réception d'un devis)

(Interview recueillie par Catherine KETTERER, Chargée de la Captation des logements.



Données chiffrées à l'entrée



Total des Ménages accueillis Présents au 01/01/16 143 Arrivées 64 Sorties 36 Présents au 31/12/16 171

TOTAL MENAGES ACCUEILLIS 207



Adultes	Enfants	TOTAL
293	475	768
38%	62%	100%

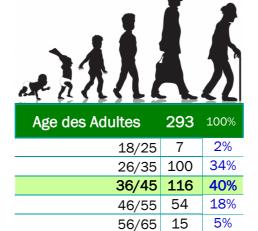
Naissances Attendues 14 2%



Composition Familiale	207	100%
Femmes Isolées	2	1%
Hommes Isolés	2	1%
· ·		
Femmes Isolées+enfants	110	53%
Femmes Isolées+enfants Hommes Isolés + enfants	110 5	53% 2%
		0070

Femmes Isolées + Enfants		Hommes Isolés + Enfants	
1	16%	4	4%
2	14%	1	1%
3	14%		
4	5%		
5	2%		

Couples + Enfants		
1	5%	
2	15%	
3	12%	
4	6%	
5	2%	



Age des Enfants	475	100%
<=3 ans	107	23%
3/6	106	22%
6/10	117	25%
10/15	77	176%
15/18	27	6%
+18	41	9%

+ 65

1



1,000	4.5000	
Situation Familiale	207	100%
Célibataire	87	42%
Marié (e)	64	31%
Concubin (e)	26	13%
Séparé (e)	9	4%
Divorcé (e)	15	7%
Veuf (ve)	6	3%



Motif de la Demande	207	100%
Sans Logement	176	85%
Séparation Conjugale	3	1%
Fin Hébergement	20	10%
Sur Occupation	1	0%
Insalubrité		
Expulsion	6	4%
Loyer Elevé		
Regroupement Familial	1	0%

Certains ménages rencontrent des difficultés prégnantes. Ces dernières demandent d'être traitées en amont de tout accompagnement social lié au logement.

0%

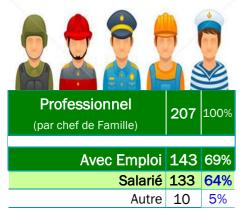
Aussi, confronté à une situation familiale complexe, le travailleur social est amené à sortir du cadre strict d'un accompagnement social strictement lié au logement. Un accompagnement plus global suppose des contacts avec les différents intervenants sociaux, des rendez-vous plus fréquents (VAD, synthèses avec les partenaires, accompagnements physiques,...).

Ce positionnement est primordial pour maintenir le lien, la qualité de la relation, des échanges et la mobilisation du ménage dans l'accompagnement social. En effet, ce dernier à besoin d'être entendu dans ses demandes, ses difficultés, ses attentes, ses potentialités, pour être valorisé, compris...

Données chiffrées à l'entrée

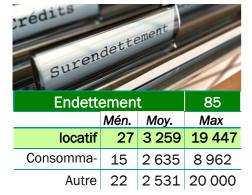
(suite et fin)





Sur	143	69%
CDI (1,00 Etp)	64	45%
CDI Temps Partiel	41	29%
CDD	8	6%
CDD Temps Partiel	24	17%
Autre	6	4%

Sans Emploi	64	31%
Chômeur	47	73%
Retraité(e)	1	2%
Invalidité	2	3%
Formation	4	6%
Au Foyer	7	11%
Sans	3	5%







Nous constatons une augmentation des délais de traitement des dossiers dans plusieurs administrations (Préfecture, CAF, CPAM....). Ceci a une incidence notable sur les ouvertures de droits (ou les renouvellements) et notamment sur le budget des plus précaires.

Cette difficultés est renforcée par :

Notre difficulté à trouver un interlocuteur susceptible de nous soutenir dans la tentative de résolution des problématiques (renouvellement titre de séjour, droits suspendus à la CAF, Indemnités journalières non versées....)

La fermeture des accueils publics de certaines administrations

Le travailleur social sollicite régulièrement des demandes d'aide alimentaire ou financières pour permettre aux ménages de pouvoir subvenir à leurs besoins primaires durant la durée de traitement de leur dossier.

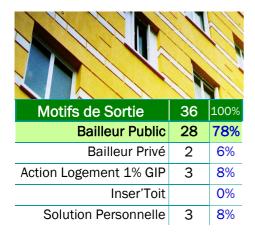


Communes d'Origine	207	100%
Antony	3	1%
Asnières	17	8%
Bagneux	3	1%
Bois-Colombes	2	1%
Boulogne-Billancourt	6	3%
Bourg-la-Reine	2	1%
Châtenay-Malabry	2	1%
Châtillon	6	3%
Chaville	1	0%
Clamart	3	1%
Clichy	17	8%
Colombes	19	9%
Courbevoie	10	5%
Fontenay-aux-Roses	1	0%
Garches		
La Garenne Colombes	2	1%
Gennevilliers	6	3%
Issy-les-Moulineaux	3	1%
Levallois Perret	2	1%
Malakoff		
Marnes-la-Coquette		
Meudon	1	0%
Montrouge	1	0%
Nanterre	14	7%
Neuilly sur Seine	1	0%
Le Plessis Robinson		
Puteaux	4	2%
Rueil-Malmaison	5	2%
Saint-Cloud	1	0%
Sceaux		
Sèvres	2	1%
Suresnes		
Vanves		
Vaucresson		
Ville-d'Avray	1	0%
Villeneuve la Garenne	4	2%
Hors 92	68	33%

Données chiffrées à la Sortie



Professionnel



Type de logement

36

1

7

13

2

3

F1

F2

F3

F4 10

F5

Inconnu

100%

3%

19%

36%

28%

6%

8%

6%

6%

33%

2

36	(par chef de Famille)
25	Avec Emploi
23	Salarié
2	Autre
25	Sur
14	CDI (1,00 Etp)
2	CDI Temps Partiel
2	CDD
3	CDD Temps Partiel
4 :	Autre
11 2	Sans Emploi
9	Chômeur
	Retraité(e)
	Invalidité
	-

Formation

Sans

2

2%

No. il		
Communes de Relogement	36	100%
Antony	1	3%
Asnières	1	3%
Bagneux	2	6%
Boulogne-Billancourt	1	3%
Bourg la Reine	1	3%
Châtenay-Malabry	1	3%
Clichy	3	8%
Colombes	3	8%
Courbevoie	1	3%
Montrouge	1	3%
Nanterre	2	6%
Rueil-Malmaison	2	6%

Sceaux

Hors 92 12

Villeneuve la Garenne

	000
Ressources (par ménage)	36
Moyenne	1 226€
Moyenne <i>Médiane</i>	1 226€ 1 207 €
<u> </u>	
Médiane	1 207 €

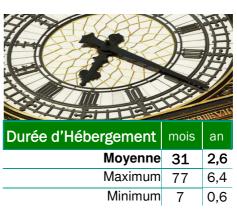
Nous notons que l'idéalisation des logements reste une problématique à laquelle nous sommes toujours confrontés.

En effet, il existe souvent un décalage entre les souhaits des ménages et le logement proposé qui, aiouté à des délais d'attribution très longs, augmentent les risques refus.

Du début à la fin de notre prise charge, les différents intervenants (le référent social, responsable de service social, la psychologue, la TISF, la Direction, etc) adoptent un discours similaire, reprenant les mêmes éléments concernant la procédure de relogement et le contexte locatif social en lle-de-France.

travailleur Le social est régulièrement amené à accompagner physiquement les ménages, soit à leur demande, soit à l'appréciation du référent, en fonction de la situation, de sa complexité, dυ niveau d'autonomie,...

Cela peut servir à solutionner une situation.





Entretien des logements par la Société Proxiserve Bilan et Analyse

out au long de l'année 2016, nous avons poursuivi notre partenariat avec la société PROXISERVE chargée d'entretenir et de réparer les installations et les équipements à l'intérieur des logements.

Pour rappel, la mise en place de ce partenariat est née du constat de la surcharge du service technique notamment dédié aux menues réparations dans les logements mais aussi de la gestion de trop nombreux sinistres.

La décision de déléguer l'entretien courant à l'intérieur de nos logements a également permis de réduire les effectifs du service technique.

Avec un coût de 7€ par mois pour nos résidents, ces derniers bénéficient ainsi d'un service aux multiples avantages.

Deux types d'interventions sont



réalisées par PROXISERVE : les dépannages effectués à la demande des sous-locataires ou par nos services en fonction de la problématique rencontrée, et les visites annuelles d'entretien réalisées à l'initiative de la société.

Les dépannages

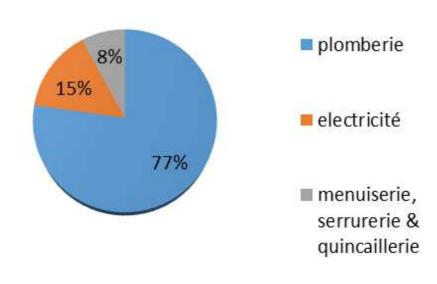
Lorsqu'ils rencontrent un désordre technique dans leur logement, les résidents ont à leur disposition un numéro d'appel qui leur est possible de composer du lundi au samedi.

Avec une promesse d'intervention dans les 48 heures en fonction de l'urgence rencontrée, la satisfaction semble au rendez-vous.

En 2016, 270 interventions en dépannage ont été sollicitées dans 172 logements et 250 ont effectivement été réalisées, soit un taux d'absence constaté au moment du passage du technicien, de 7.4 %.

Elles ont concerné majoritairement les appareils sanitaires et la robinetterie, et plus rarement l'électricité, la menuiserie, serrurerie et quincaillerie.

Face à ce constat, les options du contrat concernant l'électricité, la menuiserie, serrurerie et quincaillerie n'ont pas été reconduites en 2017. Seules les interventions de plomberie incluant aussi





Entretien des logements par la Sté Proxiserve Bilan et Analyse (Suite & Fin)

l'entretien des ballons d'eau chaude se poursuivront du fait de l'importance de la demande mais aussi afin de limiter le nombre de sinistres liés à l'eau et de prévenir les consommations excessives d'eau liées aux fuites.

Les visites annuelles d'entretien

En 2016, parallèlement aux dépannages, PROXISERVE a programmé des visites annuelles dans les logements que nous gérons afin de procéder à une révision générale des équipements et des installations.

Sur 358 visites de logements programmées en 2016, 227 ont effectivement été réalisées.

Au moment du passage du technicien, 130 absences et un refus sont donc à déplorer.

Avec un taux d'absence de 36.3 %, force est de constater que l'organisation de ces visites annuelles doit être améliorée.

Lors des dépannages ou des visites, il arrive que PROXISERVE ne puisse pas intervenir lorsque la réparation ne relève pas de ses services ou qu'elle incombe au





propriétaire.

Par le biais de bons d'intervention et des devis quii nous sont transmis, nous nous emparons du désordre et contactons le propriétaire ou un autre prestataire selon le cas rencontré.

En 2016, 32 dépannages ont requis l'intervention d'un autre prestataire et 34 devis ont été établis.

Même si la majorité des interventions sont programmées sans que l'Association INSER'TOIT en soit informée, nous demeurons malgré tout impliqués face aux difficultés rencontrées.

Les résidents, peut-être par défaut d'analyse du problème rencontré, conservent parfois le réflexe de contacter nos services qui les réorientent ensuite vers PROXISERVE.

Après un démarrage de notre partenariat fin 2015, cette année 2016 a permis de prendre la mesure de l'importance de l'action de PROXISERVE dans le quotidien de nos résidents.

L'implication de la société de maintenance et de dépannage dans notre action globale semble se confirmer, même si des améliorations doivent encore être apportées et, à ce titre, discutées avec les dirigeants de la société à l'occasion d'un bilan annuel.

La prestation de plomberie et robinetterie a ainsi permis de restreindre le nombre de sinistres à charge.

Il est nécessaire de souligner le gain de temps et d'argent lors d'un changement de résidents dans un logement et notre service technique peut ainsi s'atteler à d'autres missions, notamment de prévention.





Les Logements« Passerelle » Gennevilliers

Suite au lancement par la ville de Gennevilliers d'un marché public en 2011 remporté par notre association, nous nous sommes vus confier dès janvier 2012 une mission globale de gestion locative, technique et sociale concernant 6 logements « passerelles ».

Ce marché, d'une durée de 3 ans, a été reconduit en 2014 et sera requestionné en 2017.

A l'approche de cette échéance et après 5 ans de fonctionnement, il nous semblait important de faire un bilan de l'action menée.

L'évolution du parc locatif

La Ville nous a confié initialement 6 logements dont la typologie était la suivante : 1 F1 Bis, 3 F1, 2 F2.

A ce jour, le parc locatif compte toujours 6 logements mais 2 d'entre eux ont été restitués et remplacés par un logement de typologie similaire ou presque, l'un comme l'autre pour des raisons techniques.

Nous comptons donc à présent un parc comprenant 3 F1 et 3 F2.

Ces types de logements nous permettent ainsi d'accueillir des ménages dont la composition familiale diffère : des isolés et





des familles avec 1 enfant, de préférence en bas âge.

La composition familiale des ménages accueillis

Depuis la mise en œuvre du dispositif en 01/2012, 15 ménages ont ainsi pu être accueillis, soit 31 personnes (18 adultes et 13 enfants). Un enfant est né après l'admission du ménage.

Les relogements

Depuis 2012, la Ville a relogé 8 ménages dont 2 au cours de l'année 2016.

La durée de prise en charge moyenne est de 17 mois environ (le minimum étant de 10 mois et le maximum de 26 mois).

Ces relogements ont concerné:

- 1 isolé,
- 5 familles monoparentales (5 adultes et 6 enfants), l'une d'entre elles ayant été relogée avec son compagnon avec qui elle avait un projet de vie commune,
- 2 couples avec enfant (2 adultes et 2 enfants).

Il est important de rappeler que la durée de prise en charge maximale est de 18 mois. Or, force est de constater que la durée de prise en charge moyenne a augmenté au fur et à mesure des années.

En effet, en 2012, aucun relogement n'a eu lieu. En 2013, 2014, 2015 et 2016, la durée moyenne a été de 11, 20, 20 et 21 mois.

Nous pouvons constater que la durée a été plus longue, dans la majorité des cas, pour les familles monoparentales ou célibataires ne pouvant compter que sur un seul revenu, voire aucun revenu d'activité.

En effet, les familles monoparentales occupent souvent une activité à temps partiel leur permettant de prendre en charge leurs enfants à la sortie de l'école.

Ainsi, elles n'ont pas à assumer de frais supplémentaires de mode de garde.



Les Logements« Passerelle » Gennevilliers (suite)



Leurs revenus sont souvent modestes et variables.

Nous sommes donc d'autant plus vigilants à leur situation, notamment budgétaire et prenons plus de temps à valider leur relogement définitif.

Les ménages ont, pour la plupart, été relogés dans des logements auxquels ils n'auraient pu forcément prétendre dans un circuit classique, autrement dit, hors partenariat avec la Ville.

Εn effet, les familles monoparentales et couples avec enfant, hormis l'un d'entre eux, ont tous été relogés dans logement de type proposant ainsi une chambre au couple ainsi qu'à l'enfant. Un couple avec un enfant adolescent a été relogé dans logement de type 4, permettant ainsi à la famille

situation locative était précaire. La personne isolée a cependant été relogée dans un

d'accueillir le fils majeur dont la

logement de type 1 en raison de ses faibles ressources (minimas sociaux).

Le service logement a ainsi tenu compte, à la fois, de la composition familiale des ménages et de leurs ressources. L'une d'entre elles, bénéficiant de revenus suffisants pour y prétendre, a ainsi été relogée au sein de l'éco-quartier, soit au sein d'un logement neuf.

Il est important de souligner que tous les ménages ont accepté l'offre de logement et que les bailleurs sociaux ont validé les candidatures en Commission d'Attribution.

Par ailleurs, ces ménages ont été relogés dans un délai raisonnable, soit moins de 3 mois après que nous ayons adressé l'appui logement qui marque que nous estimons qu'ils sont « prêts au relogement ».

Une seule famille a été relogée au bout de 7 mois.

Ceci s'explique par le fait que le service logement ait tenté de la positionner, à plusieurs reprises, compte tenu de ses revenus, sur un logement situé dans l'éco-quartier, sans succès.

6 ménages ont été relogés sur le parc de l'OPH de Gennevilliers et 2 dans le parc de France Habitation.

Seule une demande de FSL accès a été instruite et accordée compte tenu des revenus modestes du ménage qui ne lui avaient pas permis de constituer une épargne en vue de son relogement.

Ce dispositif a permis à l'ensemble des autres ménages, de constituer progressivement une épargne leur permettant de prendre en charge seuls les frais inhérents à leur relogement, soit le dépôt de garantie, le premier mois de loyer et le mobilier de première nécessité.

L'état du parc locatif actuel

5 logements sont toujours occupés avec une perspective de relogement dans les mois à venir pour 2 de ces ménages.

Pour l'un d'entre eux, une procédure d'expulsion est en cours pour non adhésion à





Les Logements « Passerelle » Gennevilliers (suite et fin)

l'accompagnement social. Le 6ème logement passerelle est vacant suite à l'expulsion du ménage pour abandon du domicile et impayés de loyers. Nous avons, dans ce cadre, sollicité une reprise des lieux par huissier. Un nouveau ménage dont la candidature a été retenue devrait prochainement intégrer ledit logement.

Les candidatures

Pour rappel, le CCAS nous soumet les candidatures qui lui ont été adressées par l'EDAS qu'il valide préalablement Le travailleur social et le responsable de service social de l'association reçoivent ensuite le ménage dans le cadre d'un entretien de pré-admission.

Le travailleur social prescripteur est invité à participer à cet entretien.

Cet entretien a pour but de déterminer si la candidature est adaptée au dispositif.

Depuis la mise en place du dispositif, 27 candidatures nous ont été transmises. 15 d'entre elles ont été retenues et ont donné lieu à une entrée dans les lieux, 12 n'ont pas abouti pour différentes raisons :

- 3 n'ont pas été retenues par l'association et n'ont pas donné lieu à un entretien de pré-admission,
- 2 ont été annulées car les ménages n'ont pas donné suite aux propositions de rendez-vous
- 5 ont donné lieu à un refus suite à l'entretien de pré-admission car jugées non adaptées par rapport au dispositif proposé,
- 1 a été retenue et est dans l'attente d'une entrée dans les lieux.
- 1 n'a pu donner lieu à une entrée, le logement sur lequel elle avait été positionnée n'ayant pas été libéré comme convenu (abandon du logement depuis). Aucun logement correspondant à sa composition familiale n'a été libéré depuis.

Sur 27 candidatures adressées par le CCAS, seules 5 d'entre elles ont été jugées non adaptées au dispositif proposé :

- 1 relevait d'un logement autonome,
- 1 relevait d'un centre maternel,
- 1 n'était pas adaptée en terme de composition

- familiale, la personne isolée en question, positionnée sur un F1, ayant un projet de regroupement familiale,
- 2 nous ont questionnés quant à l'adhésion à l'accompagnement social.

Pour conclure, sur les 15 ménages accueillis depuis la mise en place de ce dispositif, seuls 2 ménages ont posé des problèmes d'adhésion ayant conduit à une fin de prise en charge et à l'engagement d'une procédure d'expulsion. Seul l'un d'entre eux était à l'origine d'impayés de loyer réguliers.

Si ces ménages ont rencontré des problématiques diverses entravant leur relogement définitif et occasionnant une durée de prise en charge plus longue que la moyenne, l'ensemble des autres ménages « prêts au relogement » ont pu être relogés par la Ville dans un délai relativement court et à l'issue d'une durée de prise en charge moyenne inférieure à la durée de prise en charge maximale.



Données chiffrées à l'entrée





Total des Ménages accueillis

TOTAL MENAGES ACCUEILLIS	8
Présents au 31/12/16	5
Sorties	3
Arrivées	2
Présents au 01/01/16	6



Age des Adultes	9	100%
18/25		
26/35	4	44%
36/45	3	33%
46/55	2	22%
56/65		
+ 65		

#M#		
Situation Familiale	8	100%
Célibataire	5	56%
Marié (e)	2	22%
Concubin (e)		
Séparé (e)		
Divorcé (e)	2	22%





Adultes	Enfants	TOTAL
9	7	16
56%	44%	100%

Naissances	Attendues	%

Age des Enfants	7	100%
<=3 ans	3	43%
3/6	2	29%
6/10		
10/15	2	29%
15/18		
+18		



Divorcé (e) Veuf (ve)

Motif de la Demande	8	100%
Sans Logement	5	63%
Séparation Conjugale		
Fin Hébergement		
Sur Occupation		
Insalubrité		
Expulsion	2	25%
Loyer Elevé	1	13%
Vente Logement		



Composition Familiale	8	100%
Femmes Isolées	2	25%
Hommes Isolés	1	13%
Femmes Isolées+enfants	3	50%
Hommes Isolés + enfants		
Couples		
Couples + enfants	2	13%

	Cou	pies +	entant	s 2	13%	
Iso	nmes lées ifants	lso	Hommes Isolés + Enfants		Couples + Enfants	
1	50%	1		1		
2		2		2		
3		3		3	13%	
4		4		4		
5		5		5		

Proposer ce type d'action à des ménages issus de la ville, en difficultés locative et d'insertion, présente divers intérêts.

Ces ménages ont d'ores et déjà connaissance des infrastructures et différentes institutions existantes et n'ont donc pas à les repérer lors de leur admission ce qui facilite leurs démarches d'insertion.

De plus, ils conservent leur réseau familial et/ou amical, souvent source de soutien, notamment pour la garde des enfants des familles monoparentales exerçant une activité professionnelle.

Par ailleurs, mener ce travail en étroite collaboration avec la Ville permet de proposer un travail, soit un relogement de qualité tenant compte de la situation de chacun (localisation du lieu de travail, proximité avec les éventuels soutiens familiaux ou amicaux nécessaires à une insertion durable).

Données chiffrées à l'entrée

(suite et fin)



Sur	5	100%
CDI (1,00 Etp)	1	20%
CDI Temps Partiel	1	20%
CDD		
CDD Temps Partiel	2	40%
Autre	1	20%

Intérimaire

Sans Emploi	2	29%
Chômeur	1	50 %
Retraité(e)		
Invalidité		
Formation	1	50 %
Sans		



	Mén.	Moy.	Max
locatif	1	20 452	20 452
Consommation			
Autre	1	2 197	2 197



Ménages Prêts au Relogement



En cas d'hésitation sur une situation des échanges sont possibles en amont de la prescription et/ou de l'admission.

Le partenariat existant favorise une bonne connaissance du dispositif et de notre manière de fonctionner avec la Mairie qui nous oriente des candidatures adaptées au dispositif.

Les ménages accueillis sont principalement des isolés avec ou sans enfant.

Ils sont pour la plupart inscrits dans l'emploi à temps partiel ou dans des démarches actives d'insertion professionnelle.

Ces ménages se mobilisent et sont acteurs dans leur prise en charge pour faire évoluer positivement leur situation.

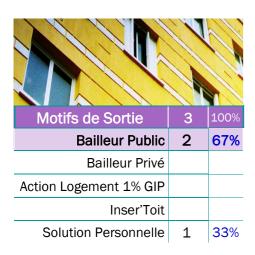
L'inscription dans un territoire déjà connu et repéré sécurise et permet à chacun d'appréhender de manière plus sereine son insertion.

Par ailleurs, le partenariat avec la mairie nous permet d'identifier et de trouver les interlocuteurs susceptibles d'apporter une plus value à notre accompagnement social, dans l'intérêt des ménages.

THE STATE OF THE S	il.	Sec.
	18	
		S.
Communes d'Origine	7	100%
Antony		
Asnières		
Bagneux		
Bois-Colombes		
Boulogne-Billancourt		
Bourg-la-Reine		
Châtenay-Malabry		
Châtillon		
Chaville		
Clamart		
Clichy		
Colombes		
Courbevoie		
Fontenay-aux-Roses		
Garches		
La Garenne Colombes		
Gennevilliers	7	100%
Issy-les-Moulineaux		
Levallois Perret		
Malakoff		
Marnes-la-Coquette		
Meudon		
Montrouge		
Nanterre		
Neuilly sur Seine		
Le Plessis Robinson		
Puteaux		
Rueil-Malmaison		
Saint-Cloud		
Sceaux		
Sèvres		
Suresnes		
Vanves		
Vaucresson		
Ville-d'Avray		
Villeneuve la Garenne		
Lloro OO		

Hors 92

Données chiffrées à la Sortie



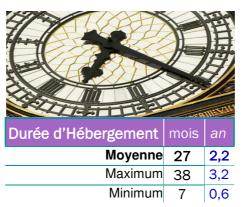
		1
Type de logement	3	100%
F1		
F2		
F3	2	67%
F4		
F5		
Inconnu	1	33%





Sans Emploi	1	33%
Chômeur	1	33%
Retraité(e)		
Invalidité		
Formation		
Sans		





Les relogements « rapides » après que nous ayons évalué qu'un ménage est prêt au relogement donne du sens à notre travail mais aussi et surtout redonne un sentiment de « justice » aux ménages qui ont utilisé à bon escient ce dispositif pour stabiliser ou améliorer leur situation globalement. Ce relogement valorise le parcours d'insertion et les efforts fournis.

Il convient de souligner que ce partenariat de proximité favorise le relogement mais aussi l'intégration durable dans la ville car le ménage y a ses repères, ses habitudes et ses liens sociaux.

Les ménages **((** prêts relogement » ont pu être relogés par la Ville dans un délai raisonnable et à l'issue d'une durée de prise en charge moyenne inférieure aux 18 mois maximum prévus contractuellement. Ce travail partenarial est donc un atout majeur dans le cadre du des relogement ménages accueillis.



n 2014, nous avions fait état du nombre croissant de refus de propositions de logement que l'équipe sociale avait constaté, et nous avions tenté d'apporter des premiers éléments d'explication à ces refus. Deux ans après, nous observons que, bien que le nombre de refus ne soit pas en nette augmentation, dans beaucoup de situations, il a fallu « parlementer » avec la famille pour qu'elle accepte l'offre de logement.

Devant l'augmentation nombre de refus, l'arrivée d'une proposition de logement génère presque un contexte anxiogène pour le travailleur social. Ce qui auparavant était vécu comme une heureuse perspective l'aboutissement du travail mené avec la famille pendant mois, plusieurs entraine maintenant de nombreuses appréhensions avec interrogation majeure: la famille va-t-elle accepter proposition?

Alors même que le contexte locatif en Ile-de-France continue de se durcir, les travailleurs sociaux constatent que les exigences des familles augmentent quant aux logements qui leur sont proposés; point qu'à ce jour, nous n'arrivons pas à expliquer.

Nous avons pensé un temps à une corrélation entre difficulté du parcours de vie et idéalisation du logement, mais cette hypothèse ne se vérifie pas toujours.





sociale constate L'équipe cependant que malgré la procédure mise en place en interne, malgré le travail mené long tout aи d e l'accompagnement social, malgré le fait que la famille, durant les nombreux rendez-vous en amont. répété avoir compris les conséquences d'un refus, être prête à accepter « n'importe quel logement » car elle veut « partir vite », lorsque la proposition arrive, lorsau'elle devient concrète, les discours peuvent change et évoluer et les fausses idées réapparaître : « nous avons droit à trois propositions de logement », « je n'ai pas inscrit cette commune dans mon formulaire de demande de logement social »,

« je n'ai pas coché rez-dechaussée », « j'ai une amie qui a refusé et elle a été relogée depuis », etc.

Les « on dit » ont un lourd impact dans ces moments où les familles préfèrent croire ce qui leur a été raconté plutôt que ce que leur référent ou la responsable de service leur avance.

Nous évoquerons, d'une part, les difficultés auxquelles nous continuons d'être confrontés, et d'autre part, la procédure préventive que nous avons mise en œuvre depuis les constats de 2014 pour éviter les refus et préparer au mieux les familles au relogement.





Les refus : chiffres et motifs

Sur un échantillon de 24 propositions de logement ayant eu lieu sur l'année 2016, nous recensons 6 refus de propositions émanant des familles et 7 refus émanant des bailleurs sociaux.

Concernant les refus des familles, les motifs prédominants repérés sont :

- Environnement du logement (5 sur 6): quartier jugé dangereux, problématiques liées aux transports en commun, perte de repères
- Typologie du logement (3 sur
 6): logement trop petit, logement en mauvais état
- Montant du loyer résiduel estimé trop élevé (1 sur 6)

Dans 5 cas sur 6, les familles mettent en avant plusieurs motifs les conduisant à refuser l'offre de logement.

Par ailleurs, nous nous interrogeons quant au lien qui pourrait exister entre le cadre « agréable » des logements proposés en Solibail (quartiers paisibles, logements en bon état...) et les motifs de refus des familles lorsqu'elles reçoivent une proposition de logement social. Sont-elles davantage enclines à refuser une proposition quand celle-ci semble, à priori, moins intéressante que le cadre de vie qu'elles connaissent actuellement?

Concernant les refus des bailleurs, les motifs sont beaucoup plus opaques et difficiles à quantifier mais on soulève les motifs suivants :

- Ressources estimées insuffisantes
- Candidature validée mais non retenue au profit du 1^{er} candidat

Il est à noter que nous ne sommes généralement pas informés des propositions de logement qui sont faites aux familles, quel que soit le réservataire. Nous le regrettons car cela pourrait nous permettre d'anticiper et de gagner du temps, notamment pour améliorer notre travail de prévention des refus.

Afin d'approfondir nos recherches concernant les refus des demandeurs de logement, nous nous sommes appuyés sur une étude de l'ADIL réalisée en février 2013.

Cette dernière laisse apparaitre que la problématique des refus s'articule autour des mêmes principales causes que nous rencontrons à Inser'toit à savoir : la localisation du logement et les caractéristiques du logement proposé.

♦ La localisation du logement

Dans certains cas, les familles ont tendance à vouloir refuser, sans même avoir visité le logement, simplement en ayant connaissance de sa localisation. En effet, la stigmatisation de certains quartiers est la première cause de refus liés à la localisation.

Les quartiers rejetés sont majoritairement situés dans les grands ensembles d'habitat social. Ces quartiers souffrent d'une image négative, liée à un environnement parfois perçu comme anxiogène voire dangereux (trafic de drogue, délinquance, bruit...), à la dégradation d'un parc



vieillissant et à une concentration des ménages socialement défavorisés.

Ce souhait de vivre dans un "endroit tranquille" est encore plus présent chez les familles avec enfants et les familles monoparentales.

L'éloignement du logement des lieux d'activités, des porteurs d'emploi, des écoles, des services, des transports en commun ou de tout autre endroit où le ménage a l'habitude de se rendre régulièrement constituent second motif de refus. En effet, les ménages disposent rarement d'un véhicule personnel ; la proximité avec ces lieux et la desserte des transports en commun leur est donc indispensable.

<u>* Les caractéristiques du</u> logement

Le motif qui revient le plus fréquemment est celui concernant la typologie du logement.

Les ménages considèrent le plus souvent que le logement proposé est trop petit au regard de la typologie. Or, seule la superficie du logement est strictement prise en compte dans lе cadre d'une proposition. Ainsi, les refus exprimés proviennent ici du décalage entre les aspirations des familles et les attributions.

Dans quelques cas, nous avons été confrontés à des refus liés à l'étage où est situé le logement, au montant du loyer, à la configuration du logement, ou encore à son état.



Au-delà de ces motifs, notons que l'idéalisation des logements s o c i a u x r e s t e u n e problématique à laquelle nous sommes toujours confrontés.

En effet, il existe souvent un décalage entre les souhaits des ménages et le logement proposé qui, ajouté à des délais d'attribution très longs, augmentent les risques de refus.

La diversité de procédures des bailleurs sociaux

L'une des difficultés que nous rencontrons, au moment d'une proposition de logement pour une famille, réside dans la diversité de procédures des bailleurs sociaux. Nous faisons en effet le constat que chaque bailleur a sa propre façon de fonctionner, ce qui rend le système plus opaque, tant pour les familles que pour les travailleurs sociaux en charge d'ASLL.

Dans le cadre du DALO, la DRIHL transmet le courrier de proposition du logement à la famille en même temps qu'elle le transmet au bailleur



concerné et à la Mairie. Il arrive alors régulièrement que la famille attende plusieurs semaines avant de recevoir le courrier du bailleur qui permettra de visiter logement, d'obtenir d'avantage de détails sur le logement proposé (montant du loyer par exemple) et connaître la liste des pièces à fournir pour constituer son dossier.

Ces situations peuvent générer une angoisse chez les familles, que nous tentons d'apaiser notamment en contactant le bailleur pour obtenir davantage d'informations en amont. Il est cependant fréquent que ce dernier n'ait pas encore saisi la proposition de la DRIHL de façon informatique et ne soit donc pas en mesure de nous en dire davantage.

Certains bailleurs informent la famille de la proposition lui demandant de visiter le logement et de transmettre ensuite son dossier complet en vue du passage en commission d'attribution.

D'autres étudient la candidature de la famille en commission d'attribution (et lui





attribuent éventuellement le logement) avant même que la famille n'en soit informée.

Dans ce cas, si l'attribution n'est pas prononcée, la famille n'en sera jamais informée. Si elle l'est, la famille se doit généralement d'être très réactive pour visiter le logement alors même que certains travailleurs sociaux constatent qu'il est de plus en plus difficile de joindre les gardiens pour fixer un rendez-vous pour la visite du logement.

Certains communiquent facilement la date de passage en commission d'attribution à la famille et/ou au travailleur social.

D'autres ne la transmettent pas, parfois parce qu'elle n'est simplement pas fixée avant que le dossier complet n'ait été réceptionné, parfois sans explication...

Les propositions sont généralement faites à plusieurs familles pour le même logement, en établissant un ordre de priorité pour le passage en commission. Certains bailleurs respectent cet ordre quand pour d'autres, il n'a aucune valeur et cela ne nous est indiqué que si nous posons la question. Ces derniers pourront alors s'appuyer sur l'ordre dans lequel ils reçoivent les dossiers des familles.

Par ailleurs, nous rencontrons régulièrement des difficultés pour joindre les standards des bailleurs et être mis en relation avec un conseiller lorsqu'il n'est pas identifié sur le courrier de proposition.

Au fil du temps, nous avons réussi à tisser des liens particuliers avec certains « conseillers relogement », ce qui facilite notre travail en accélérant par exemple les délais de réponse. Nous partons du principe qu'en créant un partenariat privilégié et un lien confiance, d e communication s'en voit améliorée et de ce fait, la présentation d'une candidature commission d'attribution peut être facilitée.

Cela reste cependant encore marginal et il nous faut généralement consacrer beaucoup de temps d'énergie pour comprendre le fonctionnement du bailleur, avoir sa confirmation qu'il a bien recu le dossier complet, connaître les différentes échéances de la procédure, notamment la date commission, et être informés de la décision.

Il va de soi que lorsqu'un ménage était déjà « frileux » à l'idée d'accepter le logement, ce manque d'information, de coordination et ces délais prolongés n'arrangent rien à la situation et ce, malgré tout le travail de fond et de prévention mené au sein de l'association.

<u>La prévention des refus de proposition : procédure interne</u>

Il est stipulé dans tous les contrats d'hébergement signés entre les ménages et l'association que : « compte tenu du contexte locatif difficile, tout refus de proposition de logement ou d'une autre solution d'hébergement adaptée entraîne la rupture du présent contrat ».

Il s'agit alors de préparer au mieux les familles accompagnées au relogement, finalité de l'accompagnement social lié au logement, et de mettre un terme aux « idées reçues » éventuelles, hors réalité locative.

Du début à la fin, les différents intervenants (le référent social, la responsable de service, la psychologue, la TISF, la Direction, etc), adoptent un



discours similaire, reprenant les mêmes éléments concernant la procédure de relogement et le contexte locatif en lle-de-France.

Le travail de prévention s'effectue tout au long de la prise en charge, du premier rendez-vous à la sortie de la famille, lors de :

- L'entretien de pré-admission
- La signature du contrat
- L'accompagnement et les bilans
- La rédaction de l'appui logement
- La proposition de logement

Cependant, il y a des temps où les familles sont plus à même d'entendre ce propos qu'à d'autres. Par exemple, lors de l'entretien de pré-admission et de la signature, les familles n'aspirent, pour la plupart, qu'à être accueillies au sein du dispositif pour bénéficier d'un hébergement et ce, quelles au'en soient les rèales énoncées ; ce n'est pas le temps de la réflexion et de la projection.

Aussi, il est indispensable, tout au long de la prise en charge, afin qu'elles puissent se l'approprier, de reprendre ces éléments:

- Le fonctionnement des bailleurs (proposition de logement, dossier à constituer, passage en commission, visite dυ logement, bon de visite à retourner pour faire part de sa décision)
- Les différents organismes susceptibles de proposer logement (Mairie, DRIHL, Conseil départemental, bailleurs sociaux, GIP, Action Logement, SIAO Logement, ...)
- La réalité du contexte locatif social en lle-de-France (écarts entre le nombre de demandeurs et l'offre disponible, environnement et bâti, ...)
- Les conséquences d'un refus « non légitime »
- Les critères sur lesquels s'appuient les bailleurs, critères du « savoir habiter »
- Le rôle (un intermédiaire entre les bailleurs et le ménage) et le poids (prise en compte de « l'appui logement ») de l'association dans le cadre du relogement des familles.

Les ménages dits « prêts au relogement »

Un ménage est considéré comme « prêt au relogement » lorsqu'il remplit l'ensemble des critères du « savoir habiter ». Dès lors, une procédure propre à l'association s'ensuit, décomposée en plusieurs étapes :

- Le travailleur social rédige un écrit, validé par les responsables, en vue d'appuyer le relogement du ménage en question, que l'on nomme « appui logement ».
- Le ménage est ensuite reçu par la responsable de service social ainsi que le travailleur social référent. Lors de ce rendez-vous, l'appui logement est relu et validé avec la famille. La responsable de service social insiste à nouveau sur la réalité du contexte locatif en lle-de-France.
- Cet exposé est transmis par la Directrice adjointe à la DRIHL, au Conseil départemental ainsi qu'à certains bailleurs tels qu'Hauts-de-Seine Habitat, Colombes Habitat et certains





- services logement de Ville en vue d'appuyer le relogement de la famille.
- Le travailleur social constitue en parallèle un dossier SIAO logement qui sera signé par la famille avant transmission au service.

En cas de proposition, il est demandé au ménage d'en informer son référent social au plus vite pour qu'il fasse son nécessaire pour l'accompagner lors de la visite du logement, d'autant plus lorsqu'il y a un risque de refus.

Par ailleurs, le rendez-vous fixé avec le ménage et la responsable de service social permet de s'assurer que ce dernier a bien connaissance:

- Des conditions à réunir pour être considéré par un bailleur ((prêt comme relogement » et se voir proposer un logement, soit : régler régulièrement son loyer et ses charges courantes, ne pas avoir de dette, éventuellement disposer d'une g n connaître les droits et devoirs d'un locataire, entretenir son logement, respecter les règles de vie en immeuble collectifs
- Des seuls critères de « refus » considérés comme « légitimes » par les bailleurs (l'insalubrité avérée logement; des ressources en inadéquation avec montant du loyer ; la distance domicile/travail supérieure ou égale à 1h20; la composition familiale en inadéquation avec

- superficie et/ou la typologie; problème de santé important et/ou handicapant stipulé sur la demande de logement social et certifié par un médecin)
- Des termes du contrat qui le lie à l'association, précisant les conséquences d'un refus de proposition de logement, s o i t , la fin de la prise en charge, l'obligation de libérér le logement d'intermédiation locative et, en cas de maintien constaté, l'engagement d'une procédure d'expulsion.

Nous insistons également sur les conséquences du refus de proposition, lesquelles nous sont imposées par les financeurs et/ou externes à l'association, soit :

- La perte de leur caractère prioritaire lorsque les ménages sont reconnus comme devant être relogés de manière prioritaire et urgente dans le cadre de la loi DALO
- L'indication sur le fichier Syplo de leur refus, ce qui limite fortement la possibilité de

recevoir une nouvelle proposition.

Cependant, tout ce travail de prévention n'est pas toujours suffisant, alors, lorsque le ménage émet son intention de refuser la proposition qui lui est faite:

- Il est convoqué par la responsable de service social
- Il reçoit un premier courrier reprenant les termes du contrat qui le lie à l'association et l'invitant à mesurer les conséquences d'un tel refus, à revoir sa décision et à la communiquer à son référent social
- En cas de refus ou de non transmission de la décision à son référent, le ménage est une nouvelle fois convoqué dans nos bureaux par courrier, afin de lui notifier la fin de prise en charge. Nous interrogeons la DRIHL sur le caractère légitime ou non du refus, et en fonction du retour qui nous est fait, nous demandons à la famille de libérer les lieux.





Nous avions déjà exprimé dans le rapport d'activité 2014 qu'il est difficile pour le travailleur social de « vendre » une proposition de logement à la famille lorsque lui-même ne valide pas cette proposition, qu'il a alors la désagréable impression de forcer la famille à accepter un logement que lui-même n'aurait pas accepté. est tout aussi difficile d'entendre les propos certaines familles après des voire des années, mois. d'accompagnement : « je n'étais pas au courant que je n'avais pas le droit de refuser».

Nous remarquons alors que, malgré ce qui a été répété tout au long de la prise en charge, les familles restent convaincues que les travailleurs sociaux sont décisionnaires quant à la proposition qui leur est faite. Certaines ne comprennent pas, ou ne veulent pas comprendre, qu'il n'en est rien : « vous devez m'aider, je ne peux pas aller faites dans ce logement, quelque chose », « je compte sur vous pour me proposer un beau logement », « je sais que vous faites tout pour qu'on me propose un beau logement », etc...

Cette situation met le référent dans une position difficile car s'il ne peut rien changer à la procédure. Il est en première ligne pour gérer les frustrations et les attentes déçues des familles.

Conclusion

Il nous semble qu'au sein de l'association, nous travaillons tous en collaboration et effectuons, tout au long de la prise en charge, un gros travail de prévention auprès des familles afin de proposer des solutions permettant de diminuer le nombre de refus. Dans cette idée, depuis janvier 2017, nous avons modifié nos procédures:

• Un spécimen du contrat de sous-location est remis aux ménages à la fin de chaque pré-admission, afin qu'ils en prennent connaissance dans le détail avant le rendez-vous de signature. Ils ont ainsi les éléments nécessaires à la compréhension des droits et devoirs auxquels ils s'engagent en acceptant

l'hébergement,

• Le rendez-vous de signature s'effectue en présence du référent social et de responsable de service social, qui reprennent grands points du contrat. Un représentant de la Direction vient se présenter et lui souhaiter la bienvenue, tout comme le chargé de gestion locative qui lui remet son avis d'échéance et assure l'encaissement du dépôt de garantie et du premier loyer.

Si le travail mené auprès des familles porte, bien heureusement, ses fruits dans la plupart des cas, un trop grand nombre de familles refuse encore des logements, au risque de se mettre à nouveau dans une situation de grande précarité.

Il paraît urgent de se questionner, au-delà des raisons qui les poussent à refuser les propositions, sur les actions qui pourraient être mises en place, à une échelle plus importante, pour clarifier et homogénéiser les procédures entre les différents intervenants.



Bagnetit

Etre loin de la Syrie ...

tre loin de la Syrie : L'omniprésence de la guerre dans les pensées des familles syriennes réfugiées.

Lors des VAD, les familles syriennes partagent leurs souvenirs positifs, tristes et leurs inquiétudes sur la vie en Syrie avec le travailleur social. Malgré ce sentiment « sécure » en France, chaque famille n'oublie pas sa vie en Syrie. Ces bombardements resteront gravés dans leur mémoire.

Afin de fuir la guerre et de protéger leur vie, elles ont quitté leur domicile, leur emploi, leur réseau amical et surtout leurs proches. Elles partent de la Syrie en laissant leur vie là-bas.

Elles n'ont aucune idée des barrières à franchir pour s'intégrer en France.

Quitter la Syrie n'a pas été un moment aisé parce qu'elles font cette démarche par obligation comme le dit l'une d'entre elles : « nous avons parti de chez nous à cause de la guerre. Nous sommes venus en France par obligation mais on n'a rien demandé ».





Ce sentiment d'obligation est fort pour cette famille.

Les bombardements et la guerre restent dans leurs pensées au quotidien. Chaque famille va évoquer cette situation d'une manière différente mais le ressenti sera tout aussi important.

Depuis leur arrivée, elles maintiennent le cap en espérant que leurs proches ne seront pas touchés davantage.

Vivre de loin la situation de la Svrie avec la famille :

Les conditions de vie en Syrie restent très présentes dans son esprit. D. lutte contre ce fléau en publiant des images et des logos sur son profil facebook. Elle veut rester solidaire de cette détresse même si elle est impuissante.

Leurs proches apportent des éléments de leur vie au pays : fenêtres cassées, bombes explosent, logement sinistré, absence d'électricité et d'equ...

Le travailleur social est au cœur

même de cette situation car cette jeune femme partage cet instant difficile en montrant des photos de l'état du logement de ses parents...

L'autre famille espère que cette guerre s'apaisera un jour pour pouvoir retourner au pays.

A ce jour, ayant le statut de réfugiée, elle a conscience que ce retour n'est pas encore possible.

Ce sentiment de revoir ses proches, de les serrer dans ses bras est un besoin réel. Néanmoins, elle maintient le lien avec ses derniers grâce aux a c c è s I n t e r n e t.

La dernière famille est en permanence inquiète des bombardements. Son époux est toujours en Syrie. Leur souhait est de se retrouver en vie et tous ensemble, en France.

Elle craint que son époux soit coincé en Syrie et ne puisse jamais arriver, malgré les démarches engagées.

Etre loin de la Syrie ... (Suite & Fin)





Cette préoccupation majeure plane dans l'esprit de cette famille qui se sent démunie et angoissée.

emmène également le Elle travailleur social sur ce chemin parce qu'elle aimerait que ce dernier puisse davantage intervenir.

Cependant, il n'a pas le pouvoir d'aller au delà de compétences.

Revivre les souvenirs positifs de mon pays:

Lors des VAD. les familles parlent aussi de leur vie positive en Syrie.

D. se remémore les souvenirs en avec le pays « embarquant » son travailleur social.

Elle partage donc des photos paysage, d'évènements festifs, de portraits d'elle dans le but de montrer sa vie d'avant. Elle explique « i'ai pleins de photos de moi, et là j'ai seulement 6 photos ».

Lorsqu'elle évoque les souvenirs illustrés, elle met en avant le caractère « magique » par sa tenue, sa coiffure, les lieux cultes...la beauté de la Syrie.

Un des membres de l'autre famille capte l'attention du travailleur social puisqu'il parle de sa fonction de géodésie spatiale.

Ayant une aisance en langue française, il parle de son travail avec une certaine facilité.

L'autre famille veut faire partager les saveurs des plats du Elle crée enthousiasme en évoquant ses recettes.

Pour conclure, une des famille dit : « nous, on se sent au paradis! Eux sont dans l'enfer de la guerre... Quitter le pays, le



travail, les parents, c'est une décision énorme ».

Ses mots résument bien les pensées de toutes les familles... Venir en France demande également de se reconstruire pour un nouveau départ et surtout de s'adapter aux normes et au fonctionnement.

Les trois familles syriennes n'oublieront jamais leurs souvenirs de guerre maintiendront ce sentiment d'impuissance.





L'Action d'Accueil des Réfugiés à Bagneux

LES LOGEMENTS PASSERELLE REFUGIES ACCUEIL DES FAMILLES REFUGIÉES À BAGNEUX

Au regard des flux importants de migrants, la Mairie de la ville de Bagneux a souhaité apporter son soutien à ces populations en proposant d'accueillir 3 ménages avec une prise en charge complète liée à un hébergement spécifique, dans de bonnes conditions.

L'association a été sensibilisée et associée à ce projet et a proposé un projet global de gestion sociale, locative, et technique qui a été retenu par la Ville qui finance cette action.

Le CCAS de Bagneux a donc orienté 3 ménages sur ce dispositif. L'accueil et la prise en charge sont contractualisés pour une durée initiale de 6 mois et ne pouvant excéder 18 mois.

La Mairie a donc remis en état et aménagé 3 logements vacants au sein de 2 établissements scolaires.

Le soutien des associations caritatives de la commune et



des partenaires a ainsi permis de créer un confort dans les logements. Ce mode d'hébergement est assez particulier. En effet, il est important de souligner la vigilance au regard des plans Vigipirates.

Le travailleur social a établi un lien avec les gardiens des écoles afin de prendre connaissance des règles de sécurité au sein de l'établissement scolaire et surtout pour se faire identifier lors des interventions dans les logements.

De même, il a été très important d'expliquer aux familles les modalités de fonctionnement d'un établissement scolaire en tant que sous locataire d'un logement : accès privé, fermer systématiquement le portail derrière soi même, récupérer le courrier auprès de la gardienne...

Aussi, elles entendent que la gardienne est une personne garante de l'accès de l'école uniquement pour les enfants. Chaque famille doit s'autogérer pour intégrer son logement sans solliciter la gardienne.

En amont de cette prise en charge, chaque famille a été reçue en entretien à l'association en présence de la Responsable du Service Social et la psychologue.

Le but est de faire connaissance, de présenter le projet des logements passerelle, notre fonctionnement institutionnel, notre mission et le futur hébergement. Cette étape permet de poser le cadre de notre intervention et de s'assurer de l'adhésion de la famille à l'accompagnement social global.

C'est un moment important de recueil d'informations sur le





L'Action d'Accueil des Réfugiés à Bagneux (Suite)





parcours et les projets du ménage afin de déterminer les axes de cet accompagnement social individuel et individualisé. L'objectif consiste à préparer le ménage à son relogement pérenne. Le référent social fait « avec la famille et pas à sa place »!

Afin d'acter cette prise en charge avec la famille, cette dernière signe un contrat de sous-location avec l'association. Les droits et devoirs sont les mêmes qu'en logement de droit commun : paiement du dépôt de garantie et des loyers, instruction d'un dossier d'aide au logement, signature du contrat,...

Dès l'entrée dans le logement passerelle, le travailleur social va développer un aspect éducatif auprès de la famille. Il explique également l'aspect technique du logement : relevé des compteurs d'eau, d'électricité, vanne d'eau, économie d'énergie afin de prodiguer des conseils et astuces que le ménage pourra réutiliser quand il accèdera à son futur logement.

Depuis octobre 2016, le travailleur social prend en charge trois familles syriennes (couple avec enfants, femme seule avec adolescentes, jeunes femmes isolées) dans un accompagnement global.

Pour mener cet accompagnement social, le référent social travaille en partenariat avec le C.C.A.S et l'E.D.A.S de la commune de Bagneux dans l'objectif d'être soutenu dans ses missions. Le travailleur social obtient une visibilité sur la vie en Syrie, grâce à un des professionnels de l'E.D.A.S. Ce dernier dispose d'une maîtrise du fonctionnement de la Syrie sur différents plans.

L'E.D.A.S et le C.CA.S peuvent être amenés à recevoir la famille dans leurs locaux afin. notamment de montrer cohésion entre tous les partenaires à la famille. Cette dernière v a pouvoir comprendre que nous échangeons régulièrement sur sa situation.

De plus, ces partenaires peuvent rappeler à la famille la réalité de la vie en France et l'enjeu de cet hébergement. Afin de pouvoir évaluer

Afin de pouvoir evaluer l'intégration des familles, nous faisons un point trimestriel avec les partenaires de la commune sur l'ensemble de la prise en charge.

Parallèlement, l'intervention de notre T.ISF va renforcer notre accompagnement. Cette professionnelle est sollicitée par le travailleur social pour travailler en binôme selon les besoins des familles.

Il est fondamental de rappeler que la T.ISF est une plus-value dans cet accompagnement social parce qu'elle permet aux familles d'obtenir une aide et des conseils pratiques supplémentaires à des fréquences variables. social référent peut déléguer certaines missions. Ses 2 professionnelles peuvent donc se soutenir mutuellement.



L'Action d'Accueil des Réfugiés à Bagneux (Suite & Fin)

Dans le cadre de cette prise en charge, le travailleur social peut être amené à soutenir la famille dans des démarches officielles. Il se met en contact avec le consulat de France à Beyrouth (Liban) en transmettant l'ensemble des éléments.

Toutefois, la famille doit entendre que ce professionnel est uniquement un appui. Son proche devra, malgré tout, prendre un rendez-vous et se rendre sur le secteur pour affirmer sa demande de visa et de réunification familiale.

Au quotidien, le travailleur social mène son accompagnement social par des visites à domicile et parfois des accompagnements physiques dans des établissements, administrations,...

Au début de la prise en charge, les premiers apprentissages portent sur l'identification du centre municipal de santé, l'accès à la prise de rendez vous par téléphone et Internet, l'accès à l'information sur le traitement des dossiers par la CAF, la mise en place des accès Internet pour les énergies, la mise en place des premiers virements et enregistrement d'un RIB auprès de la banque,...

En interne à Inser'toit : l'identification de l'interlocuteur pour obtenir un accès à l'information : avis d'échéance, désordres techniques, l'utilisation de l'électroménager dans le logement...

Les différences entre le mode



de vie en Syrie et en France nécessitent υn temps d'adaptation. En effet, ce pays pas lе n'a même fonctionnement administratif ce qui peut entraîner une perte de repère. Εn Syrie, administrations n'ont aucun lien entre elles contrairement à la France.

Les ménages refugiés accueillis sont confrontés à la barrière de la communication orale comme écrite. Un apprentissage de la langue française est nécessaire pour l'intégration dans cette nouvelle vie en France. Il existe des cursus d'apprentissage de la langue française grâce à des formations spécifiques.

Dans l'une des familles accueillie, les enfants représentent un soutien pour favoriser le dialogue entre le travailleur social et le parent.

Une des familles s'est projetée très rapidement dans des activités bénévoles (restau du cœur, maison des arts, secours catholique...) afin de tisser des liens et de poursuivre cet apprentissage de la langue.

Cette intégration passe par une

maîtrise de la langue française. En Syrie, « les enfants vont à l'école jusqu'à 14h et déjeunent après dans la famille. La cantine n'existe pas » dit Monsieur. A ce jour, les enfants/adolescents de chaque famille vont à l'école dans une classe pour non francophones.

Les adultes sont inscrits à des cours spécifiques en lien avec l'O.F.I.I auprès d'un organisme GERMEA, ACIFE...

Vivre en France n'est pas simple : Il faut acquérir une certaine aisance pour communiquer.

Pour conclure, ce dispositif de « logements passerelles » est très récent au sein d'Inser'toit.

L'accueil de ces familles réfugiées nous a demandé d'ajuster notre pratique professionnelle.

Cet accompagnement est riche dans l'exercice de ses missions puisqu'il touche à la vie quotidienne de la famille : s'adapter au fonctionnement de la France, l'apprentissage du savoir habiter, les connaissances et l'identification des organismes et l'apprentissage des droits et devoirs.

Données chiffrées à l'entrée



Total des Ménages accueillis

TOTAL MENAGES ACCUEILLIS	3
Présents au 31/12/16	3
Sorties	
Arrivées	3
Présents au 01/01/16	0



Age des Adultes	5	100%
18/25		
26/35	2	40%
36/45	2	40%
46/55	1	20%
56/65		
+ 65		

TM	7	19
Situation Familiale	3	100%
Célibataire	1	63%
Marié (e)	2	25%
Concubin (e)		
Séparé (e)		
Divorcé (e)		

Veuf (ve)





Adultes	Enfants	TOTAL
5	8	13
38%	62%	100%

Naissances	Attendues	%

Age des Enfants	8	100%
<=3 ans		
3/6		
6/10	1	13%
10/15	4	50%
15/18	1	13%
+18	2	25%



Expulsion Loyer Elevé Vente Logement



Composition Familiale	8	100%
Femmes Isolées		
Hommes Isolés		
Femmes Isolées+enfants	1	33%
Hommes Isolés + enfants		
Couples	1	33%
Couples + enfants	1	33%

Iso	nmes lées fants	Isc	nmes blés fants		iples ifants
1		1		1	
2		2		2	
3		3		3	
4	33%	4		1	33%
5		5		5	

En 2016, la mairie de Bagneux nous a sollicités pour mettre en place une action destinée à l'accueil de réfugiés syriens.

Ainsi, nous avons accueilli 3 familles syriennes auprès desquelles nous menons un accompagnement social global. L'ensemble de ces familles parlent un minimum français.

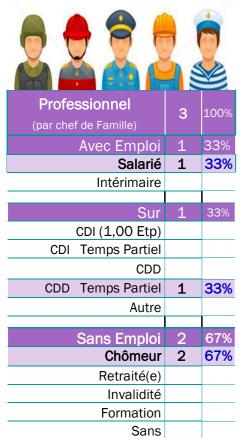
Dans un premier temps, le travailleur social a dû faire évoluer sa pratique et orienter son accompagnement sur l'appréhension des codes et des principes de réalité du fonctionnement du système français. Les représentions que les familles ont de la France peuvent parfois être en décalage, voir erronées. Par exemple, nous avons eu l'occasion de constater que certaines pensaient que le système scolaire secondaire était gratuit et égalitaire pour tous. Elles ont été très surprises de constater que les études pouvaient être payantes.

Ce travail de découverte d'une nouvelle culture et d'un nouvel environnement est primordial dans l'établissement du lien de confiance et de la compréhension de leurs besoins et attentes.

Données chiffrées à l'entrée

(suite et fin)





rédits			
Endett	temen	t	
	Mén.	Moy.	Max
locatif			
Consommation			
Autre			





Ces familles sont très mobilisées dans leurs démarches d'insertion. Elle sont curieuses de découvrir les fonctionnements des institutions françaises et participent à la vie de la cité.

Cependant, nous constatons qu'elles restent marquées par les traumatismes et les stigmates de la guerre.

Elles expriment parfois un sentiment de culpabilité, d'injustice et d'inquiétude vis-à -vis de leurs proches restés au pays.

Par ailleurs, il est aussi difficile pour elles de se dire qu'elles ne verront pas leur proches dans un futur immédiat.

Cette vie dans « l'entre deux » demande une capacité de résilience que nous observons chez ces ménages.

Le travailleur social doit porter une attention particulière à ce sujet.

Un travail d'évaluation, de prévention et d'orientation se met en place par l'intermédiaire de la psychologue d'Inser'toit.

La TISF intervient auprès de ces ménages notamment dans l'appréhension de la gestion des fluides et des dépenses de la vie quotidienne.

Cette dynamique de regard croisé favorise la prise de recul pour le travailleur social et un s o u t i e n d a n s s o n positionnement afin que ce dernier puisse adapter sa pratique au plus proche des attentes et des besoins des familles.

多数		
The West H		
	A A	
Communes d'Origine	3	100%
Antony		
Asnières		
Bagneux	2	67%
Bois-Colombes		
Boulogne-Billancourt		
Bourg-la-Reine		
Châtenay-Malabry		
Châtillon	1	33%
Chaville		
Clamart		
Clichy		
Colombes		
Courbevoie		
Fontenay-aux-Roses		
Garches		
La Garenne Colombes		
Gennevilliers		
Issy-les-Moulineaux		
Levallois Perret		
Malakoff		
Marnes-la-Coquette		
Meudon		
Montrouge		
Nanterre		
Neuilly sur Seine		
Le Plessis Robinson		
Puteaux		
Rueil-Malmaison		
Saint-Cloud		
Sceaux		
Sèvres		
Suresnes		
Vauvressen		
Vaucresson		
Villenouve la Garenne		
Villeneuve la Garenne		
Hors 92		



Les Impayés, Gestion & Procédures

Dans le cadre de son activité d'intermédiation locative, notre association est tenue à une gestion très rigoureuse indispensable à l'équilibre de ses comptes.

A la charge des loyers versés aux bailleurs, privés ou publics, il faut associer trois types de recettes:

 les subventions de nos financeurs (Conseil départemental, DRIHL et Communes de Gennevilliers et Bagneux).

La subvention n'est pas un droit.
Nous devons justifier aux financeurs chaque euro dépensé, et répondre à leurs demandes par la production de documents de gestion élaborés (demandes de subvention, bilans intermédiaires, bilans, appels d'offre...)

- Le versement des aides au logement. Nous avons fait le choix de demander le versement direct des allocations à notre association afin de sécuriser cette recette.
- La participation financière aux loyers des ménages accueillis. Notre service de gestion locative édite les avis d'échéance, saisit et suit les encaissements. Malgré le travail de chacun et la forte implication des services concernés, l'impayé locatif est conséquent et nous a demandé de revoir nos méthodes.



Les chiffres

Notre étude comparative globale porte sur les 3 derniers exercices pour une meilleure visibilité. Elle concerne les ménages présents avec une réintégration des ménages sortis en cours d'année dès lors qu'ils étaient présents l'année précédente.

Puis, nous procéderons à une analyse détaillée de l'endettement en 2016.

Etude comparative 2014 – 2015 - 2016

Nombre de Ménages endettés			
2014 2015 2016			
257	241	206	

Après une légère diminution en 2015, le nombre de ménages baisse de près de 15% en 2016.

La répartition par action :

Bien que légère en LTI, la baisse du nombre de ménages endettés est réelle et concerne tous les dispositifs.

Action LTI				
2014	2015	2016		
120	120	113		

Action Bail Glissant				
2014 2015 2016				
52	42	31		

Action Solibail			
2014	2015	2016	
81	77	58	

Entre 2014 et 2016, elle est de :

- 28.40 % en Solibail
- 5.83 % en LTI
- 40.38 % en BG

Nous avons fait le choix de distinguer les ménages en précontentieux et ceux en procédure contentieuse.

En effet, notre travail de prévention et de gestion de l'impayé locatif vise essentiellement les familles avant la procédure contentieuse.





Les ménages en procédure précontentieuse sont ceux avec un montant d'impayé locatif inférieur ou égal à trois mois de loyer ou participation au loyer.

Après une hausse de plus de 30 % en 2015 dans cette catégorie, la

Précontentieux			
	2014	2015	2016
Ménages	123	162	132
2 à 3 mois	79	89	66

tendance est à la baisse en 2016, environ 18.50 % en moins.

Les ménages avec une dette locative dont le montant représente plus de 6 mois de loyer ou participation au loyer:

La tendance est à la baisse en nombre de ménages concernés alors même que la part de leur dette par rapport à la dette globale ne cesse de croitre pour atteindre 91 % en fin 2016.

Dettes de 6 mois et +				
2014 2015 2016				
Ménages	134	79	74	
% dette totale	89%	88%	91%	

Toutes catégories confondues, le nombre de ménages concernés baisse jusqu'à plus de 44, 70 % fin 2016 par rapport à fin 2014.

La proportion par rapport au total des ménages endettés diminue, sur la même période, de plus de 30 %.

Les ménages en procédure contentieuse sont ceux au-delà de la signification d'un commandement de payer par voie d'huissier, acte précédent l'envoi du dossier à Paris Contentieux en charge du traitement de nos dossiers.

Contentieux				
2014 2015 2016				
Ménages	10	40	43	
% dette totale	4%	17%	21%	

Face à l'ampleur de l'endettement, notre association a engagé des poursuites en vue d'expulsions locatives dès 2015.

Analyse 2016 (en nombre de ménages)

Ventilation par Durée		
Dettes de 1 à 3 mois	132	
Dettes de 6 mois	23	
Dettes de 6 à 12 mois	20	
Dettes de 1 à 2 ans	13	
Dettes de > de 2 ans	18	
TOTAL 2016	206	

Ventilation par Action				
Solibail	58	48%		
LTI	113	42%		
Bail Glissant	31	8%		
Gennevilliers	4	1%		
TOTAL 2016	206	100%		

En 2016, la dette locative concernait 206 familles dont 74 avec une dette de plus de six mois, soit 36 % des ménages endettés.

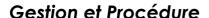
La part de cette dette de plus de six mois représente 91 % de la dette globale. Aucune action n'est épargnée.





En 2016, la dette locative concernait 206 familles dont 74 avec une dette de plus de six mois, soit 36 % des ménages endettés. La part de cette dette de plus de six mois représente 91 % de la dette globale. Aucune action n'est épargnée.

43 ménages étaient en procédure contentieuse. Le bail de 16 d'entre eux a été résilié par jugement.



En 2016, nous avons appliqué de nouvelles méthodes suite à un constat dressé courant 2015 : le seul traitement des impayés par des procédures précontentieuses et contentieuses ne peut suffire et n'est pas satisfaisant en soi.

Nous avions mené une réflexion et choisi de modifier notre processus de relances et de gestion des impayés.

En effet, conscients que la dette globale des ménages augmentait, nous avons décidé de modifier le système de déclenchement de la relance et par ce biais de renforcer le suivi des ménages en dette.

Nous avons instauré des rendez-vous avec les ménages concernés, mis en place des com-





missions impayés avec les référents sociaux et amélioré nos outils notamment de gestion informatique.

Auparavant, les relances étaient effectuées de manière automatique.

Cela posait un problème au terme de la procédure précontentieuse car nous n'avions pas suffisamment de visibilité sur la situation des ménages d'un point de vue social et budgétaire pour lancer la procédure contentieuse.

Du fait de notre mission d'accompagnement social, nous devions, avant de transmettre un dossier à notre cabinet juridique en vue d'une résiliation du bail, nous assurer que toutes les tentatives de médiation, de soutien, avaient été mises en place.

L'automatisation des relances ne nous permettait pas d'avoir une vision globale du suivi et nous perdions alors du temps à essayer de «raccrocher les wagons».

Nous avons repensé la méthode en amont de l'envoi des relances.

L'automatisation de ces dernières a donc été supprimée.

Afin de déterminer le niveau de relance à appliquer, nous avons choisi d'instaurer une «commission des impayés» suivie, si besoin, d'une convocation de la famille:

La commission des impayés : est une réunion mensuelle interne. Elle se tient en deux temps:

 Dans un premier temps, le Directeur Général rencontre chaque travailleur social individuellement pour faire un point sur l'endettement de ses ménages. Le référent expose ses situations, si nécessaire prouve la bonne foi du ménage, explique l'incident et les démarches entreprises sinon, il valide la relance.

Le cas échéant le Directeur peut choisir de suspendre ponctuellement la procédure de relance.





 Dans un second temps, le personnel du service administratif effectue un relevé de décisions sans avoir eu connaissance de l'échange préalable ceci afin de respecter la confidentialité du suivi social.

La convocation:

En cas de suspension de relance, le ménage est convoqué par le Directeur afin de faire le point sur la situation locative.

Les motifs des convocations peuvent être les suivants : retard régulier de paiement, absence de versement, paiement insuffisant, non-respect des engagements...

Le ménage est reçu par le Directeur et le travailleur social référent du ménage. Le chargé de gestion locative du logement peut être invité à participer à la rencontre si besoin.

La prise de rendez-vous et le suivi des présences sont effectués par le service administratif.

Tous les services de l'association se mobilisent autour de cette problématique.

Le but de cette rencontre est :

- de s'assurer que la situation d'un ménage en impayé de loyer d'un mois ne s'aggrave pas. Il est en effet très difficile pour un ménage de régulariser sa situation au-delà du 1er mois de retard,
- d'expliquer les conséquences de l'impayé sur la trésorerie de l'association.
- de trouver ensemble une solution adaptée à leur situation et de signer un contrat d'objectif.

Dans ce cas, un suivi est

réalisé par le service social et le service de gestion locative afin d'en optimiser les résultats.

Les relances :

Elles sont effectuées par le service administratif dans le strict respect des décisions et avec une grande vigilance en cas d'accords d'apurement de la dette ou de dossiers de surendettement auprès de la Banque de France.

En cas de jugement de recevabilité du dossier, la Banque de France nous informe officiellement et nous devons actualiser le montant de la dette.

Dès lors ce montant ne peut faire l'objet de relances de notre part. S'en suit un certain délai avant la décision de la Banque de France ou du Tribunal qui peut accorder un moratoire ou une procédure de rétablissement personnel.

Dans les deux cas une partie de la dette est « gelée » ou



effacée, ce qui constitue une perte sèche pour notre association.



	Procédure Pré-Contentieuse			
Phases Opération Mois Impayés Observations				
1	1ère relance	1	Lettre de rappel	
2	2ème relance	2	Mise en demeure	
3	3ème relance	3	Dernier avis avant poursuites	

Procédure contentieuse

Une procédure d'expulsion menée à son terme, compte tenu des nombreux délais légaux et de la période hivernale (1er novembre—30 avril), va durer en moyenne 3 ans

	nivernai	e (Ter nover	mbre—30 avril), va durer en moyenne 3 ans
Phases	Opération	Mois Impayés	Observations
1	4ème relance	4	= Commandement de Payer - Constitution du dossier contentieux / demande de date d'audience
2	5ème relance	5	1 mois après R4 HUISSIER
3	6ème relance	6	2 mois après R4 HUISSIER , Envoi dossier d'expulsion à Paris Contentieux
7	Assignation à comparaître	3 à 10	délivrée et dénoncée au préfet par l'Huissier de justice, un délai de DEUX MOIS doit être respecté entre la notification de l'assignation au préfet et l'audience – en fonction de l'encombrement des tribunaux les délais sont actuellement beaucoup plus long - 5 à 15 mois
8	Audience	+ 2	le juge ne statue jamais immédiatement, l'affaire est mise en délibéré (plus ou moins long selon l'encombrement des tribunaux)
9	Délibéré	+ 1 à 3	
	Jugement : bail résilié Début de la	+ 2 + 2 à	 signification de la décision de justice commandement de quitter les lieux - NOUVEAU DELAI 2 MOIS passé le délai -> PV de tentative d'expulsion suivi de : réquisition de la Force Publique DELAI 2 MOIS (enquête du commissariat de Police+ ser-
10	procédure d'expulsion	vices sociaux) - le dossier est transmis au Préfet et la demande du Concours de la force publique est faite	
	Jugement : le défendeur a obtenu des délais		 signification de la décision de justice Paris contentieux surveille le respect des délais chaque mois en cas de non-respect : Notification de déchéance du terme -> la procédure reprend comme ci-dessus par la délivrance du commandement de quitter les lieux.



En 2014, 3 ménages avaient déposé un dossier de surendettement à la Banque de France. En 2016, on en comptait 12.

La communication et la diffusion de l'information sont priorisées car la gestion des impayés est l'affaire de tous.

D'autres évènements peuvent survenir en cours de la procédure, renvoi d'audience (constitution d'une demande d'aide juridictionnelle), délais supplémentaire accordés par le Juge de l'exécution, plan de surendettement de la Banque de France qui peut bloquer la procédure.

Enfin et pour les dossiers dans lesquels nous n'obtenons pas le concours de la force publique de la Préfecture, il reste la possibilité de faire une demande d'indemnisation sur une partie des loyers, ce qui souvent déclenche la décision d'expulsion, car l'Etat reste redevable jusqu'au jour de l'expulsion; nous pouvons donc déposer autant de demandes d'indemnisation que nécessaire.

A titre d'exemple le dossier d'un ménage ou la demande de CFP a été faite en octobre 2012 : Nous avons demandé une indemnisation en avril 2014 - accordée à hauteur de nos demandes et suivie de l'autorisation d'expulsion qui a été accordée en avril 2015 soit juste à la fin de la période hivernale.



Jugements d'Expulsion par Action				
Solibail	58	48%		
LTI	113	42%		
Bail Glissant	31	8%		
Gennevilliers	4	1%		
TOTAL 2016	206	100%		



Users Septim Francisco RETURNOS PRANCISCO RETURNOS PRANCISCO RETURNOS PRANCISCO RETURNOS RETU

L'Action DIAGNOSTIC SOCIAL FNAVDL



Intre novembre 2011 et 2012, l'association Inser'Toit, dans la cadre d'une convention d'expérimentation passée avec la DRIHL UTHL 92, avait réalisé des diagnostics sociaux pour les ménages reconnus PU DALO en 2008 et 2009.

Forte de cette expérience, l'association a répondu à l'appel à projet de l'Etat en février 2012, dans la cadre du plan de relance 2009, complété par la circulaire du 19 juillet 2010 et celle du 31 janvier 2012 sur la mise en œuvre opérationnelle d'un dispositif d'Accompagnement Vers et Dans le Logement.

Le 28 novembre 2012, l'association a signé la convention d'objectifs du FNAVDL, pour la réalisation de diagnostics logement à destination des ménages reconnus prioritaires au titre du DALO sur le territoire des Hauts de Seine.

Chaque année depuis, la DRIHL nous propose un avenant à cette convention avec le cumul des diagnostics sociaux réalisés et ceux étant à réaliser pour l'année à venir.

Nous tenons à préciser que, pour ce dernier exercice, nous avions pris deux décisions :

- Renforcer l'équipe de travailleurs sociaux en recrutant un travailleur social complémentaire (soit une équipe de 3 TS au lieu de 2)
- Terminer l'action au 31/12/16 au lieu du 27/11/16.

Ces mesures avaient pour objectifs de rattraper le retard pris au cours des exercices précédents et ainsi respecter nos engagements conventionnels.

En effet, comme nous l'avions expliqué lors des rapports d'activité antérieurs et lors de nos rencontres avec la DRIHL UTHL 92 et IDF, nous n'avions pu réaliser les objectifs fixés en raison de plusieurs arrêts maladie et des difficultés de recrutement, laissant une partie des postes vacants pendant plusieurs semaines.

Il était primordial pour Inser'toit de finaliser cette action de diagnostics sociaux dans la configuration prévue dans la convention initiale, sachant que le nouvel appel à projet allait différer en fusionnant les deux missions de diagnostics sociaux et les mesures d'Accompagnement Vers et Dans le Logement.





L'action en quelques chiffres

Pour le quatrième et dernier exercice (28/11/12 au 27/11/16, mais dans les faits au 31/12/16), les objectifs conventionnels cumulés se déclinent ainsi :

OBJECTIF			
DIAGNOSTICS LÉGERS			
DIAGNOSTICS APPROFONDIS			

1456	
250	17%
1206	83%

RECEPTION DES DOSSIERS

									JJ.L.	•				
	nov12	déc12	janv13	févr13	mars-13	avr13	mai-13	juin-13	juil13	août-13	sept13	oct13	nov13	TOTAL
RECEPTION	44	4	47	16	40	10	57	49	13	32	46	27	4	389
Ī	Cumul	48	95	111	151	161	218	267	280	312	358	385	389	
														•
		déc-13	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	TOTAL
RI	ECEPTION	23	62	36	21	5	36	33	51	2	33	49	40	391
	Cumul	412	474	510	531	536	572	605	656	658	691	740	780	
	•													•
		déc-14	janv-15	févr-15	mars-15	avr-15	mai-15	juin-15	juil-15	août-15	sept-15	oct-15	nov-15	TOTAL
RI	ECEPTION	11	31	25	26	19	16	27	9	10	10	14	31	229
	Cumul	791	822	847	873	892	908	935	944	954	964	978	1009	
		déc-15	janv-16	févr-16	mars-16	avr-16	mai-16	juin-16	juil-16	août-16	sept-16	oct-16	nov-16	déc-16
RI	ECEPTION	7	7	39	48	36	11	23	25	20	23	28	6	1
	Cumul	1016	1023	1062	1110	1146	1157	1180	1205	1225	1248	1276	1282	1283

Nous notons une baisse de dossiers qui nous ont été adressés et par la-même un **déficit de 173 dossiers** au 31/12/16, soit un manque de 12%.

Constatant ce déficit de dossiers, nous en avons alerté mensuellement la DRIHL lors de l'envoi de nos statistiques mensuelles.

DIAGNOSTICS SOCIAUX ENVOYES A LA DRIHL

nov12	dác 12	iany 12	fóvr 12	mars-13	avr13	mai-13	juin-13	juil13	août-13	sept13	oct13	nov13	ľ
		_								_			
REALISES 5	23	25	28	27	21	10	30	42	27	25	51	28	
Cumul	28	53	81	108	129	139	169	211	238	263	314	342	
		•			,		,				,	•	
	déc-13	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	
REALISES	35	28	38	27	15	14	15	15	14	15	23	25	
Cumul	377	405	443	470	485	499	514	529	543	558	581	606	
	déc-14	janv-15	févr-15	mars-15	avr-15	mai-15	juin-15	juil-15	août-15	sept-15	oct-15	nov-15	
REALISES	24	28	41	23	42	21	33	20	9	26	21	16	
Cumul	630	658	699	722	764	785	818	838	847	873	894	910	
	déc-15	janv-16	févr-16	mars-16	avr-16	mai-16	juin-16	juil-16	août-16	sept-16	oct-16	nov-16	déc-16
REALISES	31	33	40	28	33	44	39	30	19	16	17	26	17
Cumul	941	974	1014	1042	1075	1119	1158	1188	1207	1223	1240	1266	1283

Nous avons donc pu réaliser l'ensemble des diagnostics sociaux que la DRIHL nous a confiés.

Au cours de l'exercice 2015/2016, nous avons réalisé 373 diagnostics sociaux, soit 104 % de l'objectif de la convention annuelle (360 dossiers).

Sur les 4 années d'exercice, nous avons donc réalisé 100 % des demandes de diagnostics reçues.



L'action en quelques chiffres (Suite)

L'ORIGINE DES DEMANDES DE DIAGNOSTICS SOCIAUX

PRESCRIPTEURS	75	77	78	91	92	93	94	95	TOTAL
COMED	3		3	2	1050	3			1061
DRIHL-SHAL	33	1	2	1	177	1	4	3	222
BAILLEURS									0
CCAPEX									0
Structures Hébergement									0
ACTION LOGEMENT									0
PDALPD									0
	36	1	5	3	1227	4	4	3	1283
	2,81%	0,08%	0,39%	0,23%	95,64%	0,31%	0,31%	0,23%	100%

Dans la très grand majorité des cas, 82 %, la demande de diagnostic social provient de la COMED des Hauts de Seine. Cette tendance a été constante au cours des quatre années.

Toutefois, la DRIHL SHAL est amenée à nous demander d'en réaliser pour différentes raisons :

- La DRIHL prévoit de positionner la candidature d'un ménage auprès d'un bailleur et elle souhaite s'assurer que la candidature est adaptée et notamment que les informations indiquées dans le SNE (Système National d'Enregistrement) sont conformes à la situation actuelle;
- Le service expulsion de la Préfecture demande des précisions quant à la situation du ménage pour statuer sur la demande de réquisition de la force publique;
- Un bailleur social demande des précisions quant à la situation du ménage avant ou après passage en Commission d'Attribution Logement (CAL).
- Après que le ménage a saisi le Tribunal Administratif, le préfet doit le reloger faute de quoi il est condamné à verser des astreintes.

L'ANNEE DE RECONNAISSANCE PU DALO

P.U. DALO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1283	10	8	<i>2</i> 4	<i>2</i> 7	139	36 0	315	190	210
100%	1%	1%	2 %	2 %	11%	28 %	25 %	<i>15</i> %	16 %

Nous pouvons être amenés à réaliser des diagnostics sociaux auprès de ménages qui ont été reconnus Prioritaires et Urgents DALO plusieurs années avant.

Dans ces cas, la DRIHL SHAL prescrit le diagnostic social pour les raisons décrites ci-dessus.



L'action en quelques chiffres (Suite)

DETAIL DES 1283 DIAGNOSTICS SOCIAUX ENVOYES A LA DRIHL

714 diagnostics sociaux, soit 56 % des DS envoyés, n'ont pas donné lieu à une mesure d'Accompagnement Vers et Dans le Logement.

	CLOTURES											
Perte PU DALO	Relogement	Sans réponse après 2 MAD	Refus ménage	Divers	Décès	SIAO92 logement	Recherche Infructueuse	Refus Ménage en cours	Eléments Insuffis.	Décision Impossible	Accession à la Propriété	
3	128	30	10	4	3	1	2	5	13	26	1	

226 dossiers clôturés, dont près de 57 % concernent des ménages relogés (parc privé, social, accession à la propriété) entre la reconnaissance DALO et le démarrage du diagnostic AVDL.

Une constante tout au long de ce dispositif : environ 6 % des ménages contactés ou rencontrés refusent de participer au diagnostic social.

ORIENTATION LOGEMENT

Logement Public	Maison Relais	Logement Privé	Résidence Personnes Agées
485	1		2

Nous avons orienté 486 dossiers vers le logement, dont 68 % vers un logement du parc social sans mesure d'AVDL.

Il convient de souligner que cela ne signifie pas forcément que l'ensemble de ces ménages étaient prêts au relogement. Certains bénéficiaient déjà de mesures d'accompagnement suffisantes (mesures de protection adultes notamment) ou les travailleurs sociaux des EDAS prévoyaient de solliciter une mesure d'ASLL dans le cadre du FSL, lors du relogement.

Seule une quinzaine de ménages a refusé de bénéficier d'une mesure d'accompagnement (avant ou lors du relogement) malgré notre proposition. Cet élément figurait alors dans notre exposé de situation, validé par les ménages concernés.





L'action en quelques chiffres (suite & fin)

DETAIL DES 569 DIAGNOSTICS SOCIAUX AVEC ORIENTATION VERS UNE MESURE

Cela représente près de 44 % des diagnostics sociaux.

MESURES AVDL

AVL	ADL
449	120
79%	21%

Une grande majorité de ménages cumulant des difficultés sociales, familiales, financières et parfois sanitaires, nécessitait une mesure d'Accompagnement Vers le Logement pour optimiser leur relogement. La mesure est parfois l'occasion de créer le réseau nécessaire à une prise en charge plus globale ou parfois spécialisée, en l'absence de travailleur social positionné ou repéré.

La mesure est aussi l'occasion d'approfondir l'évaluation que nous avions faite, alors que nous ne disposions pas de l'ensemble des éléments nécessaires à la compréhension de la situation.

La fragilité budgétaire est un frein récurrent au relogement serein et pérenne.

La mesure a aussi parfois pour objectif de préciser la réalité du contexte locatif social en lle de France et d'appréhender les écarts avec les vœux parfois manquant de réalisme dans la demande du ménage.

Tous les dossiers des ménages pour lesquels nous avons préconisé une mesure d'AVDL ont été transmis à l'opérateur Accompagnement.

Mis à part le cas où nous effectuons le Diagnostic Social lors de l'offre de logement, il appartient à la DRIHL de nous informer de la désignation du candidat au bailleur. Quand il existe un délai de plusieurs mois entre notre diagnostic et l'offre de logement, il a été souvent nécessaire d'actualiser la situation et de recontacter le ménage afin de vérifier son accord à la mise en place de la mesure initialement proposée.

Des préconisations très variables (tant dans l'intensité de la mesure que le type de mesure et même la localisation géographique) d'un mois à l'autre pouvaient entraîner des difficultés de gestion de charge de travail pour les travailleurs sociaux de l'opérateur « Accompagnement ».

DETAIL DES MESURES PRECONISEES										569	
AVL	3 m	6 m	9 m			ADL	3 m	6 m	9 m		
4 h	10	22		449	7097	4 h	4	1		120	0107
8 h	2	351	1	447	79%	8 h	48	63		120	21%
16 h	1	62				16 h	1	3			



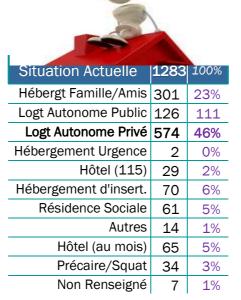
Motif n°1 Reconnaissance P.U.	1283	100%
Dépourvu Log/Héb/Tiers	343	27%
DLS Sans Proposition	417	33%
Menacé d'Expulsion	185	14%
Logement sur Occupé	191	15%
Logement de Transition	64	5%
Hébergé en Struct. Héb.	40	3%
Logement non Décent	30	2%
Logt Insalubre/Dangereux	7	1%
Pers. Handic./Enf. Mineur	1	0%
Non Renseigné	5	0%

Motif n°2 Reconnaissance P.U.	5798	45%
Dépourvu Log/Héb/Tiers	117	9%
DLS Sans Proposition	243	19%
Menacé d'Expulsion	67	5%
Logement sur Occupé	82	6%
Logement de Transition	19	1%
Hébergé en Struc. Héberg	8	1%
Logement non Décent	32	2%
Logt Insalubre/Dangereux	7	1%
Pers. Handic./Enf. Mineur	4	0%
Non Renseigné		

Motif n°3 Reconnaissance P.U.	72	6%
Dépourvu Log/Héb/Tiers	8	1%
DLS Sans Proposition	27	2%
Menacé d'Expulsion	11	1%
Logement sur Occupé	15	1%
Logement de Transition	1	0%
Hébergé en Struc. Héberg	1	0%
Logement non Décent	7	1%
Logt Insalubre/Dangereux	1	0%
Pers. Handic./Enf. Mineur	1	0%
Non Renseigné		

<u> </u>									
Problématiques Repérées									
1823									
Administratives	319	17%							
Justice	2	0%							
Santé/Handicap	287	16%							
Situation Familiale	140	8%							
Séjour	13	1%							
Financières	326	18%							
Emploi	508	28%							
Expulsion	228	13%							

Année P.U.DALO	1283	100%
2008	10	1%
2009	8	1%
2010	24	2%
2011	27	2%
2012	139	11%
2013	360	28%
2014	315	25%
2015	190	15%
2016	210	16%





/lesures	Préconisées	2079

FSL ACCES	1282	62%
Dépôt de Garantie	492	38%
1er Loyer	462	36%
ASLL	33	3%
Garantie de Loyer	295	23%

LOCA PASS	228	11%
Dépôt de Garantie	120	53%
Garantie de Loyer	108	47%

AVDL		569	27%
		449	
	ADL	120	35%



Endettement	277	44%
Moyenne	15	366
Maximum	255 0	00€
Minimum		48€

Dettes Moyenne (par ménage)

Locatives	11 583€
Consommation	14 458€
Autres	8 394€



l'Astreinte	571 719 €
lour	c 25.742
Jour	s 25 743





Durée Demande de Logement

	Mois	An
Moyenne	65	5
Maximum	291	24
Minimum	6	1

Durée depuis P.U. DALO

	Mois	An	
Moyenne	38	3.2	
Maximum	113	9,4	
Minimum	36,9	3.1	

Durée Traitement Dossiers

	Jours	Mois
Moyenne	92	3,0
Maximum	364	12,0
Minimum	1	0.0



L'Action DIAGNOSTIC SOCIAL FNAVDL

e diagnostic social est réalisé par un travailleur social diplômé d'Etat et expérimenté, garant du respect de la personne et de la confidentialité des informations recueillies.

Nous le définissons comme une « photographie » de la situation du ménage à un moment donné.

Rappel des principaux objectifs du diagnostic social :

- Mesurer l'adéquation entre la demande du ménage et la préconisation de relogement:
- Replacer le bénéficiaire au cœur de son projet et susciter ses potentialités à chercher des solutions à ses difficultés.
- Détecter les risques locatifs (occupation du logement, impayés,...) en s'assurant de « sa capacité à habiter ».
- S'assurer d'une approche réaliste du relogement.
- Recueillir l'adhésion informée du ménage à un possible accompagnement et définir les objectifs de la mesure.

Quelques in dicateurs permettant de mesurer la nature du diagnostic social :

<u>Diagnostic léger</u> (actualisation ou réévaluation)

Pour les actualisations, il s'agit:

 d'un entretien téléphonique avec le ménage qui nous informe être déjà relogé avant la réalisation du diagnostic social



- * de dossiers que nous clôturons car nous ne parvenons pas à contacter le ménage ou que celui-ci ne souhaite pas participer au bilan.
- * les ménages accueillis en structure d'hébergement et pour lesquels nous avons contacté le travailleur social référent pour demander une évaluation sociale, en accord avec la DRIHL.

Pour les réévaluations, il s'agit de ménages déjà « diagnostiqués » pour lesquels une réévaluation est demandée. En priorité, nous la faisons par téléphone et rédigeons un compte rendu avec envoi à l'opérateur « Accompagnement » si une mesure d'accompagnement est nécessaire et acceptée par le ménage.

Diagnostic approfondi:

Nous rencontrons la famille lors d'un rendez-vous, aboutissant ou non à la préconisation d'une mesure d'accompagnement. Quand il y a suspicion d'habitat indigne, indécent, dangereux ou insalubre, que le ménage présente un handicap tel qu'il éprouve des difficultés à se déplacer, nous proposons une visite à domicile.

La prescription:

La convention prévoit que la demande de diagnostic social peut être faite par :

- ◆les commissions de médiation, comme le prévoit la loi,
- ◆les services de l'Etat chargés du relogement et/ou de la gestion du contingent préfectoral,
- ◆les instances locales du PDALPD,
 - ♦la CCAPEX
 - ♦ les structures d'hébergement,
 - ♦les collecteurs 1 %.
- ◆les bailleurs sociaux, de manière motivée, quel que soit le moment où ils expriment cette demande.



L'Action DIAGNOSTIC SOCIAL FNAVDL (suite)

<u>Déroulement d'un diagnostic</u> social :

Le travailleur social prend en charge les dossiers dès réception.

Il crée les dossiers informatiques (notre base de données qui permet d'établir notamment des statistiques et le dossier individualisé des ménages sur le serveur commun) et papiers.

Nous cherchons à entrer en contact avec la famille par téléphone pour convenir d'un premier rendez-vous.

C'est l'occasion de lui expliquer notre démarche, l'origine et l'objectif de cet entretien.

Suite à cet échange, nous lui confirmons le rendez-vous, par

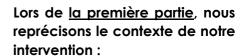


écrit (courriel ou courrier) accompagné de la liste des documents qu'il devra apporter pour l'entretien fixé.

En cas d'absence de numéro de téléphone valide, nous consultons la base de données Syplo ou/et contactons le référent éventuellement indiqué dans le recours DALO et/ou consultons l'annuaire téléphonique...

L'entretien se déroule en plusieurs étapes :

L'adhésion de la famille est posée en préambule de notre intervention ce qui facilite le libre-échange afin qu'elle se sente entendue et reconnue dans ses difficultés mais aussi valorisée dans ses potentialités.



- Mandaté par COMED ou autre prescripteur
- Secret professionnel auquel nous sommes tenus
- Un rappel à la loi concernant le DALO

Transmission d'informations concernant le cheminement





L'Action DIAGNOSTIC SOCIAL FNAVDL (suite et fin)

entre la décision de reconnaissance PU DALO et le relogement

- Les conséquences sur la reconnaissance DALO, d'un refus d'une offre de logement.
- Un rappel (ou une information) sur les droits et devoirs des locataires.
- Information sur le fait que le diagnostic social a pour finalité de permettre au prescripteur de chercher une solution adaptée à sa situation globale.

La deuxième phase de l'entretien consiste essentiellement au recueil des données :

- R e c e n s e m e n t d e s problématiques du ménage et analyse de la situation familiale, sociale, professionnelle, financière et locative;
- Bilan financier (ressources, charges courantes, crédits, dettes, échéanciers, saisie de la commission de surendettement, capacités à faire face aux frais inhérents au relogement,...);
- Repérage du besoin en matière de logement (type, localisation, montant du loyer, évaluation de l'aide au logement,...) et rappel du contexte locatif social en lle de France.
- Evaluation de difficultés pouvant représenter un frein au relogement (pas d'expérience de locataire, expulsion locative pour dettes, ressources de la famille, composition familiale, maladie/handicap, ...);

- Pour les salariés, vérification de l'existence de l'Action Logement au sein de l'entreprise et instruction d'une demande de logement;
- •Repérage de l'éventuel besoin d'accompagnement social vers le logement et proposition de cet accompagnement au ménage et à la DRIHL92.

La dernière partie de l'entretien :

- Etude des documents et vérification des informations communiquées
- Synthèse des freins et éléments positifs de la situation
- Conseils, orientation et éventuellement préconisations d'une mesure d'AVDL en expliquant les motifs, l'aide que ce type de mesure peut apporter au ménage dans son parcours résidentiel

Suite à l'entretien, nous contactons les travailleurs sociaux ou autres partenaires (service expulsion de la DRIHL, CAF, service logement de la Mairie, ...) en lien avec le ménage.

Il est fréquent de recontacter le ménage afin d'obtenir un complément d'informations.

Une fois le diagnostic social rédigé, il est présenté en commission interne AVDL.

Cette commission a pour objectifs:

⇒ De présenter et d'échanger sur la situation du ménage

⇒ Valider l'écrit professionnel et les préconisations

Le projet du diagnostic social est transmis au ménage, pour vérification, relecture et validation.

Dans le cas où le ménage ne valide pas l'exposé de situation, nous échangeons avec lui afin d'envisager les modifications éventuelles si besoin et si cela n'a pas de réelle incidence sur la préconisation que nous réalisons.

Les désaccords avec les ménages restent rares car nous abordons lors de l'entretien les préconisations que nous envisageons de réaliser et les expliquons.

Cependant, si le désaccord persiste, nous clôturons le dossier et informons la famille des répercussions éventuelles sur sa reconnaissance DALO.

En effet, notre éthique nous oblige à rester objectifs et à consigner les éléments utiles à la compréhension de la situation.

Le diagnostic social est adressé à la DRIHL, au ménage et à l ' o p é r a t e u r « accompagnement » (dans le cas où une mesure est préconisée et validée).





Le lien au cours du Diagnostic Social... et les retours

Dans notre précédent rapport d'activité, nous nous interrogions sur la création du lien au cours des entretiens de diagnostics que nous réalisions auprès des familles.

Nous évoquions alors la nécessité de créer un lien de confiance rapidement avec les familles pour parvenir à établir un recueil de données global et objectif, en un seul entretien. Ce recueil est essentiel pour une analyse pertinente et pour cerner la situation du ménage dans sa globalité. Cela permet alors de donner des pistes au ménage afin d'améliorer sa situation, et dans l'objectif du FNAVDL, une préconisation en matière de relogement.

Au cours de l'année 2016, notre service a reçu de nombreux courriers et appels de familles auprès desquelles nous avions effectué un diagnostic, parfois plus d'un an auparavant.

En tout état de cause, nous refaisons le point avec elles sur leur situation en leur recommandant de signaler au Service Logement de leur commune, tout éventuel changement intervenu (professionnel, familial, etc).

Des partenaires extérieurs en c h a r g e d e l e u r accompagnement social nous ont également contacté.

Il s'agissait généralement de s'enquérir du « niveau d'avancée » de leur dossier, de signaler l'absence d'offre de logement ou encore de se renseigner sur la procédure pour déposer un recours auprès du Tribunal Administratif. Parfois, ces ménages avaient déjà sollicité les partenaires de l'EDAS, qui, à leur tour, revenaient vers nous pour savoir si nous « accompagnions » toujours telle ou telle famille.

Les familles exprimaient leur inquiétude. Les partenaires voyaient peut-être en nous l'espoir d'en savoir davantage sur le potentiel relogement de ces familles, considérant que nous étions, de toute façon, davantage en lien avec les services de relogement de la DRIHL qu'eux-mêmes ne l'étaient.

Malgré nos efforts durant le diagnostic, tant auprès des ménages que des partenaires, pour expliquer notre mission, son contenu, ses limites et sa fin après la validation du diagnostic, cette idée semblait difficile à comprendre/accepter (notamment au regard de l'insistance de certains).

Le problème se posait particulièrement pour les familles pour lesquelles nous avions évalué leur autonomie et prêtes au relogement (348 ménages dans ce cas) et pour qui nous n'avions pas proposé de mesure d'accompagnement en place.

Le fait que ces personnes aient parfois pu reprendre contact avec notre service ne remet pas en cause leur autonomie (ou rarement) mais soulève de façon prégnante le problème du délai entre la demande de logement social, le recours DALO, le diagnostic social et l'offre de logement.



Il est indéniable que ces délais génèrent chez ces familles de l'angoisse, de l'incompréhension, du désespoir, de la colère,....

Par ailleurs, il nous semblait important de pouvoir répondre à chaque demande, quand bien même nous n'avions aucune information concrète à fournir.

Nous nous sommes attachés à tenter d'apaiser les inquiétudes en réexpliquant les procédures d'attribution des logements sociaux et la réalité du contexte locatif dans le Département et en région lle de France.

Cependant, се temps «informel» pouvait être très chronophage. C'est pourquoi il primordial de pouvoir prendre du temps, dès la première rencontre, pour cadre expliciter dυ le diagnostic et informer les familles des éventuels relais la suite (plateforme pour d'information de la DRIHL, ADIL...).

Toutefois, les mois s'écoulant, les propos que nous avons tenus et qui ont été compris à un moment du parcours des ménages ne sont plus compréhensibles des mois plus tard.



Coordination avec les prescripteurs (Suite)

Bien que la convention prévoit que l'établissement d'un diagnostic puisse être demandé par différents organismes, la DRIHL UTHL 92 a, tout au long de ces quatre années, souhaité rester le seul « orienteur », par le biais de la COMED et la DRIHL SHAL.

Quand la DRIHL SHAL nous demande de réaliser un diagnostic social à la demande d'un bailleur social, nous nous devons de traiter la demande dans des délais très courts.

En effet, le bailleur attend notre d i a g n o s t i c e t n o s préconisations pour statuer sur la candidature d'un ménage.

L'exigence de la durée de traitement est pour nous fondamental pour deux principales raisons :

- pour le ménage qui attend depuis des mois voire des années un logement social;
- pour le bailleur qui ne peut se permettre de laisser un logement vacant.

Concrètement, nous essayons d'obtenir un maximum d'informations relatives au logement proposé (adresse, étage, type, surface, montant du loyer, des provisions sur charges,...), la date de la Commission d'Attribution Logement (CAL) du bailleur.

Nous mettons tout en œuvre pour que le diagnostic social soit entièrement finalisé et envoyé à la DRIHL dans les 15 jours suivants la date du rendez-vous. Nous adressons en parallèle, et avec l'accord du ménage, une copie du diagnostic social au bailleur.

Ce fonctionnement nécessite de la flexibilité dans notre organisation. En effet, nous ne pouvons savoir à l'avance si nous aurons (et combien) des dossiers à gérer en urgence.

Nous nous aménageons donc des plages plus « libres » pour y faire face. Il nous arrive parfois de devoir décaler nos rendez-vous et prendre du retard dans le traitement des autres demandes.

Par ailleurs, ces diagnostics, plus spécifiques, nous demandent davantage de travail. Nous systématiquement prenons contact avec le bailleur, les travailleurs sociaux du secteur et autres partenaires afin de soutenir autant que possible la candidature du ménage et lui apporter, besoin, une si orientation pour son installation.

Le diagnostic social a parfois été

confondu avec la mise en place « automatique » d'une mesure par quelques rares bailleurs sociaux.

Les craintes du bailleur (impayés, troubles,...)trouvent sans doute leur origine dans l'image parfois négative que les bailleurs peuvent parfois avoir des familles reconnues prioritaires DALO, en lien avec le profil des ménages et leur parcours locatif parfois fragile et décousu.

Conscients de cette réalité et souhaitant valoriser la pertinence de l'évaluation, nous avons toujours tenté d'être les plus clairs et précis possible dans nos écrits.

De nombreux ménages sont en effet tout à fait autonomes dans la gestion de leurs démarches, de leur budget,..., et par conséquent prêts à être relogés.

Le cas échéant, un relais temporaire avec le service social de secteur suffirait pour instruire une demande de FSL ou de prêt CAF...





Coordination avec les prescripteurs (suite et fin)

'accès qui nous est donné au **logiciel SYPLO** (Système Priorité Logement) a modifié en profondeur notre pratique. Il est devenu un outil incontournable et indispensable au diagnostic social.

Nous le consultons avant de recevoir le ménage afin de nous assurer que sa Demande de Logement Social est toujours en cours de validité.

Lors du rendez-vous avec le ménage et après avoir fait un point sur l'ensemble de sa situation, nous consultons ensemble les informations du S y s t è m e National d'Enregistrement (SNE) logiciel reprenant les informations de la Demande Logement Social (DLS).

Lorsque nous constatons des informations erronées qui peuvent entraîner une offre de logement non adaptée, nous invitons systématiquement le candidat à actualiser sa demande de logement social.

C'est un réel outil d'information des démarches et actions mises en œuvre pour le relogement du ménage.

Nous complétons mensuellement les données dans l'onglet AVDL, pour chaque ménage orienté, pour obtenir des éléments statistiques et préciser si le ménage nous parait avoir besoin d'un accompagnement social exercé par l'opérateur AVDL.

Les indications permettent par la suite, de transférer l'accès pour l'opérateur accompagnement, quand nous précon isons un accompagnement AVDL et de permettre un suivi de l'action FNAVDL pour la DRIHL.

A de rares exceptions près, nous notons une réelle pertinence dans les demandes de diagnostics sociaux issues de la COMED.

Elles nous semblent correspondre aux attentes du dispositif et « cibler » un public plus démuni.

Nous sentons de la part de la DRIHL UTHL 92 un e reconnaissance de notre travail mais regrettons de ne pas avoir pu davantage échanger au cours de rencontres pour faire quelques ajustements.

Toutefois nos fréquents échanges téléphoniques avec les agents de la DRIHL ont été fluides. Nous avons trouvé des interlocuteurs disponibles et à notre écoute.





Coordination avec l'opérateur accompagnement

ous avons choisi d'organiser la mise en œuvre des diagnostics sociaux selon les mêmes procédures que les exercices précédents, c'est à dire, dans le respect des ménages et en accord avec eux.

Au cours du 1er exercice (novembre 2012 à novembre 2013), 52 % (177 orientations vers une mesure sur 342 DS réalisés) des diagnostics aboutissaient à une orientation vers un accompagnement AVDL.

Au cours du 2ème exercice (décembre 2013 à novembre 2014), nous avons préconisé 39 % (102 mesures sur 264 DS réalisés) de mesures sur les diagnostics sociaux réalisés en cours de la deuxième année.

Au cours du 3ème exercice (décembre 2014 à novembre 2015), 41 % (126 mesures sur 304 DS réalisés) des ménages ont été orientés vers une mesure d'Accompagnement Vers ou Dans le Logement.

Ce 4ème et dernier exercice (décembre 2015 à décembre 2016), 44 % (164 mesures sur 373 DS réalisés) des diagnostics aboutissaient à une orientation vers un accompagnement AVDL.

REPARTITION DU TYPE DE MESURE/AN						
	1er	2ème	3ème	4ème	TOTAL	
	exercice	exercice	exercice	exercice	IOIAL	
Préconisation	129	72	106	142	449	79%
AVL	127	72	100	142	777	7770
Préconisation	48	30	20	22	120	21%
ADL	1 0	30	20	22	120	Z 1 /0
TOTAL	177	102	126	164	569	

La moyenne, sur ces quatre exercices, se situe à 44 % de diagnostics sociaux orientés vers une mesure d'Accompagnement Vers ou Dans le Logement.

Depuis la fin du deuxième exercice, nous passons en « temps réel » les dossiers des ménages pour lesquels nous préconisons une mesure d'Accompagnement Vers le Logement.

Le délai de passation des dossiers des ménages pour lesquels nous préconisons une mesure d'Accompagnement Dans le Logement reste très variable et aléatoire comme indiqué précédemment dans ce rapport.

En effet, lorsque nous faisons cette orientation lors d'une offre de logement, nous avons moyen de savoir aisément et rapidement si la CAL a retenu la candidature de la famille. Nous pouvons alors immédiatement communiquer le dossier à l'opérateur Accompagnement.

Par contre, nous ne maîtrisons pas du tout les délais entre la fin de notre diagnostic social et la date à laquelle la DRIHL va pouvoir positionner la candidature du ménage à un bailleur. De plus, le ménage peut recevoir une offre de logement par un autre canal sans que la DRIHL reçoive l'information et puisse nous en informer.



Coordination avec l'opérateur accompagnement (Suite & Fin)

Nous avons mis en place une instance de coordination avec l'opérateur accompagnement à la fin de l'année 2014.

Nous avons poursuivi cette démarche et nous sommes rencontrés tous les deux mois.

Ces réunions ont semblé bénéfiques à différents niveaux, en permettant :

 de transmettre à l'opérateur des informations complémentaires sur des situations familiales particulières

- d'améliorer et/ou compléter ainsi les évaluations que nous avons pu faire, ce qui nous permet d'être plus vigilants à certaines difficultés par la suite
- d'échanger sur nos pratiques de façon générale, notre connaissance du cadre légal en vigueur, en évolution régulière
- d'ajuster nos procédures d'échanges et de fonctionnement
- de mettre en commun nos

constats, ce qui a pour effet de renforcer notre sentiment d'appartenance à un même dispositif

Notons que nous sommes également amenés à être en lien par mail ou téléphone avec les différents travailleurs sociaux en charge des mesures d'accompagnement de la transmission d'un dossier, si certains éléments dans la situation nécessitent rapidement un échange complémentaire.



Mise au jour... Mise à jour...



'on peut énoncer que le diagnostic repose sur deux grands principes : mettre **au** jour et mettre **à** jour.

Mettre au jour

Mise au jour de personnes qui « restent dans l'ombre » et bien souvent se sentent oubliées et qui considèrent leur reconnaissance DALO comme une promesse non tenue.

Mise au jour de conditions de logement souvent très difficiles : sur occupation dans de petits logements; exiguïté; vétusté et « insalubrité ». Ces conditions de logements sont souvent combinées avec des situations sociales complexes problématiques de chômage de longue durée, d'insertion professionnelle, de handicap et problématiques sanitaires parfois directement liées à l'état des logements (saturnisme infantile, problèmes respiratoires, allergies...).

Mise au jour de fréquentes non ouvertures de droits : RSA activité, Aide à la Complémentaire Santé, retraites complémentaires, tarifs sociaux énergie, bourses scolaires...

Mise au jour de la méconnaissance de certains droits liés au statut de locataire non respectés par de

exemple: la non régularisation des charges locatives dont le montant est souvent manifestement abusif), mais aussi parfois de devoirs non respectés par le locataire lui-même (par exemple: d'assurance absence habitation).

nombreux bailleurs privés (par

Mettre à jour

Mise à jour administrative à travers les documents, clés nécessaires à l'accès au logement et qui parfois ne reflètent pas ou plus la situation des personnes au moment du diagnostic : DLS, avis d'impôt (situation familiale ou/et matrimoniale, enfants à charge notamment dans le cas de personnes divorcées).

Mise à jour du projet de relogement : choix géographique, typologie du logement demandé, bénéficiaires, décohabitation éventuelle lorsqu'il y a présence d'enfants majeurs. Dissuader certaines personnes de persister dans des demandes parfois irréalistes (exemple d'une personne seule demandant un logement de 3 pièces à PARIS) et nécessité de les ramener au principe de réalité.

La prudence est de mise...

En général, une seule rencontre pour évaluer la capacité des personnes à accéder à un logement autonome (cas des personnes qui n'ont jamais été locataires en titre, et qui est fréquent) n'est pas exercice aisé : recueillir le ressenti du ménage quant à sa situation, ses projets, ses capacités, ses compétences alors que l'enjeu est l'accès à un logement et « confronter » les propos aux documents remis permettent de mettre parfois en exergue des écarts importants. Il est nécessaire de faire prendre conscience à la personne de ces écarts.

Le diagnostic social n'est pas qu'une déclaration sur l'honneur (comme la DLS ou le recours DALO). Il engage le ménage et le travailleur social qui le réalise et le rédige.

Afin d'éviter les risques de projection, d'interprétation, la relecture de l'écrit au cours de commissions internes et par le lui-même ménage impérative pour être le plus fidèle possible à la situation et la réalité de candidat-locataire. Il est primordial de bien expliciter le sens du diagnostic et de rester prudent quant au sens de notre intervention au regard de la forte attente des signifier personnes : très clairement que notre intervention ne vaut proposition de logement ni de notre part, ni de la part de l'opérateur dans le cas où un accompagnement préconisé et mis en place.

Comme précisé déjà lors du précédent exercice, il nous semble que le dispositif AVDL est davantage connu et maîtrisé des partenaires (services sociaux, bailleurs, membres de la COMED,...).





parait intéressant nous d'expliquer un peu les clôtures de dossiers:

Les ménages que nous n'avons pas rencontrés : 150, soit 16 % des diagnostics sociaux réalisés.

- Sur l'ensemble des ménages contactés, seuls 8 ménages ont refusé de participer au diagnostic social, de nous rencontrer, soit 0,88 %.
 - Il est à noter que trois d'entre quelques semaines après, nous ont recontactés pour revenir sur leur décision. Nous avons alors demandé à la DRIHL l'autorisation de « refaire » un diagnostic social (le premier « compte » comme un diagnostic léger).
- Malgré trois années d'expérience, nous sommes toujours un peu surpris de ce si faible taux « d'échec ». Cela tient sans doute au fait que nous sommes convaincus du bien fondé de la démarche, de son réel intérêt.
- Nous n'avons pas réussi à en contacter 28 (19%) malgré nos multiples et nombreuses tentatives : téléphone, courriers, courriels, contacts téléphoniques avec l'EDAS, le service logement de la Ville, l'annuaire, le site de la CAF,...
- 106 ménages relogés (12 %) entre le moment où ils ont été reconnus PU DALO et le moment où nous les contactons. Il est arrivé que le ménage a été relogé au moment

SELON 2IN SONDAGE: 92% DES FRANÇAIS SERAIENT SATISFAITS DE LEZIR LOGEMENT ...



reconnaissance DALO, sans aue la DRIHL n'ait l'information : il s'agit de ménages relogés par Action Logement (hors DALO).

Les dossiers que nous avons dû clôturer après avoir rencontré les familles : 33, soit 4%.

Décisions impossibles (18): Il s'agit des ménages dont la situation familiale (matrimoniale notamment) ou financière (absence de ressources ou ressources inférieurs au RSA) ne nous permettent pas de faire une préconisation en matière de logement social.

Nous avons également clôturé des dossiers pour ce motif quand nous avons souliané d'importantes incohérences dans les différentes déclarations (CAF, Centre des Impôts) et que le ménage se refusait à modifier ses déclarations auprès des administrations concernées.

- Eléments insuffisants (9): nous demandé avons documents justifiant de la (situation situation familiale, professionnelle, financière,...) que le ménage, malgré plusieurs relances de notre part, ne nous a pas fourni. Nous ne pouvons donc évaluer alobalement situation, les besoins dυ ménage, ses difficultés,...
- Après l'envoi de notre projet de diagnostic social, 5 ménages ont refusé qu'il soit transmis. En fait, ils nous demandaient de modifier des informations essentielles quant à leur parcours, leur endettement, leur situation globale: aucune négociation n'était possible sans que notre éthique ne soit remise en question. Les ménages ont préféré renoncer à l'envoi du diagnostic.



- nous ont recontactés pour revenir sur leur décision. Nous avons alors demandé à la DRIHL l'autorisation de « refaire » un diagnostic social (le premier « compte » comme un diagnostic léger).
- Malaré trois années d'expérience, nous sommes toujours un peu surpris de ce si faible taux « d'échec ». Cela tient sans doute au fait aue nous sommes convaincus du bien fondé de la démarche, de son réel intérêt.
- Nous n'avons pas réussi à en contacter 28 (19%) malgré nos multiples et nombreuses tentatives : téléphone, courriers, courriels, contacts téléphoniques avec l'EDAS, le service logement de la Ville, l'annuaire, le site de la CAF,...
- 106 ménages relogés (12 %) entre le moment où ils ont été reconnus PU DALO et le moment où nous les contactons. Il est arrivé que le ménage a été relogé au moment d e s a reconnaissance DALO, sans que la DRIHL n'ait eu l'information : il s'agit de ménages relogés Action Logement DALO).
- Les dossiers que nous avons dû clôturer après avoir rencontré les familles : 33, soit 4 %.



- Décisions impossibles (18) : Il s'agit des ménages dont la situation familiale (matrimoniale notamment) ou financière (absence de ressources ou ressources inférieurs au RSA) ne nous permettent pas de faire une préconisation en matière de logement social. avons également clôturé des dossiers pour ce motif quand nous avons souligné d'importantes incohérences dans les différentes déclarations (CAF, Centre des Impôts) et que le ménage se refusait modifier ses déclarations auprès des administrations concernées.
- Eléments insuffisants (9) : nous avons demandé des documents justifiant de la situation (situation familiale, professionnelle, financière,...) que ménage, malgré plusieurs

- relances de notre part, ne nous a pas fourni. Nous ne pouvons donc évaluer globalement la situation, les besoins du ménage, ses difficultés....
- Après l'envoi de notre projet de diagnostic social, 5 ménages ont refusé qu'il soit transmis. En fait, ils nous demandaient de modifier des informations essentielles quant à leur parcours, leur endettement, leur situation alobale : aucune négociation n'était possible sans que notre éthique ne soit remise en question. Les ménages ont préféré renoncer à l'envoi du diagnostic.

La fin de l'action...



ès l'année 2014, la DRIHL réfléchissait aux modalités du nouvel appel à projet qui tardait à arriver... Le projet de fusion entre « diagnostic social » et « accompagnement » est devenu réalité.

De nouveaux outils étaient en cours de constitution et des groupes de travail et de réflexion ont vu le jour sur un outil commun à l'ensemble des opérateurs d'Ile de France.

En interne, nous avons mené des réflexions notamment avec les travailleurs sociaux constituant l'équipe. Ceux-ci avaient été recrutés pour une mission de diagnostics sociaux et ont développé des compétences pour la mener.

Comme nous l'avions évoqué à diverses reprises avec nos interlocuteurs de la DRIHL UT et IDF, le financement de cette action ne permettait pas de prévoir un temps suffisant de coordination pourtant nécessaire en interne mais aussi en direction des partenaires extérieurs.

Nous avions développé des outils utiles et performants pour mener cette action et rendre compte mensuellement de nos réalisations quantitatives. Les modifications du contenu de la nouvelle mission concomitantes avec des modifications importantes au sein d'Inser'toit nous ont conduits à, finalement et après de nombreuses hésitations, ne pas répondre à cet appel à projet.

Nous avons mis un point d'honneur à terminer cette action dans les meilleures conditions pour les familles,



l'équipe de travailleurs sociaux et nos partenaires (DRIHL et o p é r a t e u r « accompagnement ») en informant largement et le plus en amont possible de notre décision.

Une dernière réunion de travail et de passation s'est tenue en nos locaux en début d'année 2017 avec les deux « nouveaux » opérateurs retenus sur le territoire, en présence d'un représentant de la DRIHL UTHL.

Nous avons pu mettre à disposition certains éléments de notre travail et statistiques à ceux-ci et sommes restés à leur disposition en cas de questions sur certains ménages.

Nous continuons de recevoir des questions ou demandes de bailleurs ou ménages. Nous répondons par courriel à ces demandes qui restent cependant rares.

L'un des travailleurs sociaux recruté pour cette dernière année dans le cadre d'un CDD a quitté la structure malgré notre proposition d'intégrer l'équipe existante qui mène une action d'accompagnement social lié au Logement (SOLIBAIL ou Logements Temporaires d'Insertion). Quant aux deux autres collègues, elles ont rejoint cette équipe et sont identifiées comme des « spécialistes du DALO »...

Cette expérience nous a permis, pour nos actions d'accompagnement, de modifier et d'améliorer certaines de nos pratiques, notamment lors des entretiens de pré-admission et lors de la rédaction des «appuis logement».

Riches de cette mission, nous cherchons à développer cette action de diagnostics sociaux qui, nous en sommes bien convaincus est un aide à la décision pour les réservataires de logements sociaux et un soutien aux ménages en recherche de logement pour les conseiller, les guider, les soutenir afin de leur permettre d'accéder et de se maintenir durablement dans leur logement.



4, Boulevard Edgar Quinet 92700 COLOMBES



Téléphone: 01 46 21 08 48 Télécopie: 01 46 21 19 48 association@insertoit.fr www.insertoit.com





Ouverture du lundi au vendredi de: 9h à 13h & 14h à 17h

