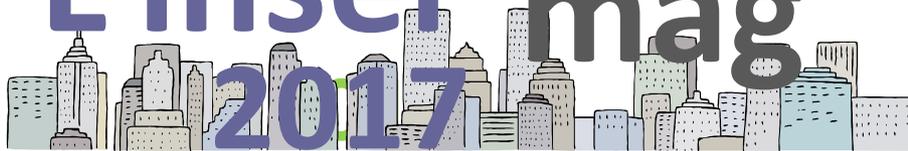




L'inser' mag



DRIHL



« 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 2 à 5



Historique
article pages 6 à 7



Présentation générale d'Inser'toit
article page 8



Dispositifs d'hébergement
article page 9



L'institutionnel
article page 10

Le fonctionnel
article pages 11 à 12



Rapport financier du Trésorier
article pages 13 à 18

Notre activité 2017 en quelques chiffres
article pages 19 à 21



La mutation du travail social
article pages 22 à 26



L'action LOGEMENTS TEMPORAIRES D'INSERTION
article pages 27 à 31



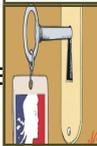
L'action des BAUX GLISSANTS
article pages 32 à 35



Désordres techniques : Les responsabilités
article pages 36 à 38



Le dispositif d'INTERMEDIATION LOCATIVE SOLIBAIL
article pages 39 à 44



L'action « captation » SOLIBAIL
article pages 45 à 47



Le travail pluridisciplinaire dans le champs social
article pages 48 à 51



Les logements « passerelles » Gennevilliers
article pages 52 à 55



L'action d'Accueil des Réfugiés À Bagneux
article pages 53 à 58



**1358 personnes accueillies
421 ménages**



Nos 4 types d'accueil d'intermédiation locative 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 421 familles soit près de 1358 personnes.

23% des ménages ont quitté les actions d'hébergement..

76 ménages ont été relogés dans le parc social.

article pages 19 à 21

Le travail pluridisciplinaire dans le champ social



Des rôles et des fonctions différents et complémentaires au service de l'insertion des ménages accueillis.

Une nécessaire articulation et coordination des interventions des professionnels pour une meilleure répartition de la charge de travail dans les situations complexes.

L'adaptation de nos prises en charge s'impose à nous pour continuer à proposer un accompagnement adapté et qualitatif

article pages 48 à 51

La « captation » SOLIBAIL

La DRIHL Ile de France nous a sollicité pour capter 35 logements en 2017-2018.

article pages 45 à 47



La mutation du travail social



« De nombreux défis se présentent aux fantassins du social » (Pierre Bourdieu—sociologue).

La crise de l'emploi, les évolutions rapides des modèles familiaux, l'évolution démographique et sociologique, la disparition de l'Etat Providence obligent les acteurs des interventions sociales à trouver de nouvelles réponses et à inventer de nouvelles pratiques (...).

article pages 22 à 26

Les désordres techniques : les responsabilités



Déterminer les responsabilités afin que chacun respecte ses obligations...et fassent valoir ses droits...

La résolution des désordres est impérative pour assurer de bonnes conditions de vie au ménage accueilli et accompagné et pour maintenir en bon état le patrimoine du propriétaire.

article pages 36 à 38



Président Olivier AMOUDRUZ-HATTU

Nous vous avons convoqué en Assemblée Générale Ordinaire pour soumettre à votre approbation l'activité et les comptes de votre association pour l'année 2017. Avec la progression sensible de notre niveau d'activité et une baisse de nos charges d'exploitation, nos résultats légèrement négatifs en 2016, sont redevenus positifs de 25 780,96 €.

Permettez-moi quelques réflexions préalables sur le contexte général de notre action, et quelques réflexions plus personnelles.

Le contexte

La politique du gouvernement, celle de l'Etat, a fait de l'intermédiation locative, par les associations en charge de l'insertion des populations les plus fragiles, une priorité budgétaire. L'hébergement d'urgence dans les hôtels, sans aucun suivi des familles par des travailleurs sociaux, est à la fois

très coûteux, et inefficace en terme d'insertion. Comme son nom l'indique, il ne fait que répondre au besoin immédiat le plus urgent, celui d'un toit. Mais laisser durablement ces familles dans ces hôtels ne correspond pas à son objectif d'urgence. Aussi faut-il proposer des solutions de sortie dans des logements temporaires d'insertion.

Ces besoins d'insertion et de logements très sociaux n'ont jamais été aussi importants et si beaucoup est fait avec efficacité par les acteurs publics, 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 des actions prenant en charge le différentiel de loyer (Solibaill).

Les frais de gestion locative, d'entretien, de travaux de réparation et les impayés sont désormais pris en charge plus rapidement et de façon plus complète par l'Etat et pèsent donc moins lourdement sur nos équilibres.

La pression exercée pour une bonne gestion des associations implique des équipes limitées, réduisant ainsi les charges de structure.

Le besoin de partage d'information, de bonnes pratiques et d'actions

coordonnées entre les associations se fait sentir pour soulager les équipes. Le temps manque souvent pour ces échanges et pour les actions de développement.

Les structures avec des projets innovants donnent du sens et de l'efficacité à l'action publique. C'est aussi vrai pour les bénévoles et les salariés de nos associations, au delà du seul cadre actuel de nos actions de service public délégué.

Nous continuons à nous attacher à remplir ces missions de service public, bien encadrées et contrôlées, avec la meilleure efficacité et au meilleur coût et à vouloir participer autant que possible à cette innovation.

Quelques réflexions exploratoires ...

L'objectif à terme est bien la prise en charge globale des plus fragiles pour leur permettre de sortir structurellement de cet accompagnement, coûteux pour la collectivité, et pas assez valorisant pour les familles. En leur reconnaissant ainsi leur place à part entière de citoyens.

La réussite de ces familles passent bien sûr par cet accompagnement social mais aussi par une formation initiale, par la bonne orientation professionnelle, celle des enfants et des adultes, et le retour à l'emploi via la formation professionnelle.

Les questions psychologiques

et de santé sont parfois des préalables mais les familles pourraient aussi être mieux prises en charge par un accompagnement culturel et social et surtout par le choix de ces formations et d'orientation vers le travail.

La question des migrants, souvent prêts psychologiquement à l'emploi, doit aussi faire l'objet d'une formation adaptée spécifique.

Une piste de réflexion globale et transversale, en concertation avec les acteurs de terrain, serait d'établir un cahier des charges permettant aux familles de pouvoir sortir des dispositifs d'aide, par le retour ou l'accès à l'emploi. Ce dispositif supposerait de décloisonner les approches entre les différents acteurs publics et privés. Il permettrait notamment de donner à tous les acteurs, qu'ils soient publics ou privés, les mêmes droits et les mêmes obligations, dans le cadre d'objectifs fixés de service public.

Les entreprises publiques et privées cherchant des solutions pour recruter et loger leurs travailleurs dans la région parisienne seraient invitées à cette réflexion ainsi que Pôle Emploi.

L'innovation qui a toujours été la marque de notre association, ne doit plus et ne peut plus aujourd'hui s'exercer de façon isolée et une réflexion sur la taille critique et sur les actions complémentaires d'approche des familles, est devenue nécessaire pour mener efficacement notre mission.

L'ajout de compétences

d'autres associations et de bénévoles est sans doute indispensable pour notre avenir.

L'association Inser'toît dont les équilibres et la bonne gestion sont une réalité et un objectif toujours prioritaire, souhaite donc dans la durée, sans calendrier ni préjugé, développer tous les partenariats et/ou rapprochements qui auraient un sens pour le développement de notre action actuelle, ou pour d'autres, que nous pourrions initier ou co-initier, principalement dans les Hauts de Seine.

Ces développements supposent, à l'évidence, la parfaite cohérence avec les équipes qui mènent notre projet associatif actuel et le maintien de leur cohésion, dans le cadre des missions de service public qui sont les

nôtres, qu'il nous appartient de mener sans cesse avec plus d'efficacité.

Activité et organisation

Notre activité a été caractérisée par une progression de nos activités soit 5 766 millions € en 2017, soit + 5% par rapport à 2016 (5 472 millions €).

Nos comptes, avec la progression de notre activité, liée celle du nombre de logements d'intermédiation locative Solibail, et avec la baisse de nos frais de personnel et de structure, font apparaître un **résultat positif de 25 780 €**.

La progression de nos activités a été l'occasion non seulement de mieux gérer l'existant mais aussi de continuer à nous efforcer de mieux prendre en charge les familles.

Leur situation, dégradée,



nécessite en effet, de plus en plus, non seulement une approche globale, mais aussi parfois un suivi médical et psychologique, et une aide familiale personnalisée.

La réorganisation des équipes en 2017 a permis de gérer, non plus seulement en fonction d'un cadre administratif prédéfini du nombre de familles par travailleur social, mais en fonction de la réalité des situations les plus difficiles.

Cette réorganisation a permis d'associer de nouvelles compétences ou de consacrer plus de temps à ces familles, en allégeant au contraire celui pour lesquelles la réinsertion est d'ores et déjà une réussite, et qui sont en attente d'un logement pérenne.

Les activités d'Inser'toît

Nous avons accueilli et accompagné 421 ménages soit 1358 personnes, en progression de 3% dans 145 Logements Temporaires d'Insertion, 29 en Baux Glissants, 195 en logements d'intermédiation locative Solibail, et 9 Logements Passerelles à Gennevilliers et Bagneux.

L'Association a donc pu accueillir et accompagner 805 enfants et 553 adultes.

Nous avons accueilli 83 nouveaux ménages et 97 ménages sont partis (23%).

La durée moyenne d'hébergement ressort à 41 mois, avec un minimum de 7 mois et un maximum de 67 mois.

Les effectifs

La moyenne de nos effectifs en 2017 s'élève à 24 salariés



(en ETP), soit une diminution de 10 % de nos effectifs.

Au 31/12/2017 les salariés présents étaient au nombre de 22,75 ETP.

3 recrutements étaient en cours.

Résultats et projets

Nous laisserons notre trésorier détailler nos résultats et l'évolution de notre bilan.

L'engagement du Conseil départemental des Hauts-de-Seine pour nos actions d'insertion, et celles de la DRIHL île 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 autres partenaires, les communes et les bailleurs sociaux et privés.

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.

Plusieurs projets, au delà de notre recherche active de

partenaires, sont en cours pour la recherche de bénévoles et de dons et surtout pour continuer à faire émerger du parc privé au service de nos missions.

Notre collaboration avec des bailleurs sociaux a conduit l'un d'eux, Coopération et Famille, à nous proposer à la fin de l'année 2017, dans le cadre de sa réorganisation interne, une mission de diagnostics sociaux et d'accompagnement social en direction de ses locataires en difficulté à Villeneuve la Garenne. Nous avons donc présenté un projet d'action qui a été accepté en début d'année 2018.

Cette recherche de partenariat se poursuit en 2018 auprès d'autres bailleurs sociaux et des Villes du Département.

Nous avons aussi souhaité pouvoir élargir nos sources de financement aux particuliers et aux entreprises, grâce à l'adoption du statut d' « Association reconnue d'intérêt général », et faire entrer Inser'Toît dans le cadre des « Entreprises Solidaires » et pouvoir ainsi solliciter des

financements spécifiques. C'est l'objet des modifications de nos statuts proposés dans notre AGE (Assemblée Générale Extraordinaire) qui suit cette AGO (Assemblée Générale Ordinaire).

Les temps exigent aussi imagination et courage pour avoir des actions, sans doute moins normées par les cadres actuels, mais plus efficaces et moins coûteuses pour la collectivité. Si nous pouvions y contribuer, au moins par la réflexion, ce serait pour nous une grande fierté donnant un supplément de sens à notre action.

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 tous les salariés de l'Association qui ont assumé tout au long de cette année 2017, leurs missions avec professionnalisme, dynamisme, rigueur, dévouement et engagement.

L'année 2017 a été marquée par la nomination d'Anne Catherine Miss, directrice adjointe, au poste de directeur le 1^{er} juillet 2017. Elle forme avec notre directrice administrative et

financière Muriel Fradet, une équipe très compétente qui gère efficacement les actions et le personnel de notre association.

Nous les remercions vivement pour leur engagement total. Je tiens aussi à votre nom à tous à remercier Serge Chevet notre ancien directeur qui nous a quitté en juin 2017, pour une retraite active justifiée, après tant d'années au service de notre association, à qui il a tellement apporté par son dynamisme et son enthousiasme.

Le 7 juin 2018

Le Président
Olivier AMOUDRUZ-HATTU

Assemblée Générale





Juillet 1995 : Création de l'association et présentation du projet à tous les services publics chargés du logement en Ile de France. Aide au financement par la Fondation MACIF.

Mars 1996 : Financement du démarrage par des aides : Conseil général des Hauts-de-Seine, de la Préfecture de Paris, de la Fondation Abbé Pierre.

Juillet 1996 : 1er bail signé entre l'association et un propriétaire privé.

Décembre 1996 : En présence du ministre du logement, M. André Périssol, signature d'une convention cadre avec l'UNPI (Union Nationale de la Propriété Immobilière).

1997 : Financement par la Fondation de France

2001 : Démarrage de l'action d'accueil en Logement Temporaire d'Insertion financée par le Conseil général des Hauts-de-Seine

2005 : Création de l'action « Logements Autonomes » financée par le Conseil général des Hauts-de-Seine

2006 : Acquisition du premier pavillon à loyer très social à Colombes (92).

Mise en conformité avec la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale et intervention d'un prestataire extérieur à cet effet

Montage d'une opération de réhabilitation d'un immeuble à Boulogne-Billancourt avec un bailleur privé et création de 7 logements à loyer très social et médiation avec les occupants

2008: Acquisition et réhabilitation d'un immeuble de 8 logements en PLS à St Cloud

Désignation par la Préfecture des Hauts de Seine en qualité de membre de la Commission de Médiation DALO 92-COMED- (fin en 2012)

Partenariat avec le collecteur 1% ASTRIA pour la réalisation de diagnostics sociaux et accompagnements sociaux en direction de salariés en difficulté d'accès ou de maintien en logement (fin en 2013)

Désignation d'Inser'toit, par la Ville de Boulogne-Billancourt pour siéger, avec voix consultative, à la Commission d'Attribution Logement (fin en 2013)

2009 : Acquisition et réhabilitation d'un immeuble de 3 logements à Clamart (PLAI)

Signature avec la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales d'Ile de France de la première convention d'Intermédiation Locative dans le cadre du dispositif d'intermédiation locative Solibail (captation et gestion) - 60 logements

2010 : Augmentation du parc de logements d'intermédiation locative Solibail (90)

2011 : Mission expérimentale de diagnostics sociaux en direction des ménages reconnus Prioritaires et Urgents DALO depuis 2008 (DRIHL UTHL 92) - fin de l'action en 2012

Agréments « Intermédiation locative et gestion locative sociale » et « Ingénierie sociale, financière et technique » délivrés par la DRIHL 92—Reconduction en 2016

Participation active et cofondateur du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) 92

Opérateur délégué du relogement pour le SIAO 92 (Réintégration au SIAO en 2013)

Augmentation de la capacité d'accueil Solibail (150)

Convention avec la Ville de Gennevilliers pour la gestion locative, technique et sociale de 6 logements Passerelles (reconduction en 2014 puis en 2017 pour 4 ans)

Désignation par le préfet des Hauts-de-Seine comme membre des commissions départementales au titre de la Loi SRU—procédure dite de constat de carence (nouvelles désignations en 2014 et 2017)

2012 : Diagnostics sociaux FNAVDL (DRIHL IDF) en direction des ménages reconnus Prioritaires et Urgents au titre du DALO (Fin de l'action en 2016)

2013 : Reprise des activités de logements et d'hébergement de l'association APIL 92 (actions financées par le Conseil départemental des Hauts-de-Seine)

2014 : Nomination du Directeur d'Inser'toît en qualité d'Administrateur au CA de Hauts-de-Seine Habitat et membre de la Commission Attribution Logement (fin de mandat en 2017)

2015 : Augmentation de la capacité d'accueil Solibail (175)

Le bailleur DOMAXIS nomme Inser'toît comme membre de sa CAL

2016 : Convention de partenariat avec la Mairie de Bagneux

Convention signée avec le CCAS de Bagneux pour la gestion locative, technique et sociale de 3 logements Passerelles (« accueil réfugiés ») - Reconduction en 2017

Co-captation de logements d'Intermédiation Locative Solibail

2017 : Augmentation de la capacité d'accueil Solibail (200 logements)

Opérateur capteur Solibail sur le département des Hauts-de-Seine (35 logements)

Désignation par la Préfecture des Hauts de Seine en qualité de membre de la COMED

Dépôt d'un rescrit fiscal afin de se faire confirmer par l'Administration que l'Association est bien éligible au statut d'Association reconnue d'intérêt général (R.I.G.)



Objet Social

L'objet de notre Association se situe dans le cadre et les perspectives ouvertes par la Loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement et plus spécifiquement pour les personnes ou ménages à faibles revenus éprouvant des difficultés à accéder et à se maintenir dans un logement.

L'Association Inser'toît se définit comme une « entreprise sociale ».

Implantée dans le département des Hauts de Seine, elle participe et concourt à la mise en œuvre du droit au logement dans le département, en mobilisant le parc immobilier privé et social.

Elle fait l'objet de conventions et de subventionnements avec le Conseil départemental des Hauts de Seine pour ses actions de logements temporaires d'insertion, de l'Etat (DRIHL IDF) dans le cadre de son action Solibail, de la Ville de Gennevilliers pour son action de logements passerelle et de la Ville de Bagneux pour son action de logements passerelles à destination d'un public « réfugié ».

Les Personnes accueillies

Il s'agit de ménages éprouvant des difficultés de logement ou d'hébergement pour des raisons professionnelles, familiales, financières, sanitaires,...

Ces ménages sont issus du département des Hauts de Seine, pour les actions financées par le Conseil départemental, de l'Île de France dans le cadre de l'action Solibail et de chacune des villes de Gennevilliers et Bagneux pour les actions de logements passerelles.

Les ménages (isolés ou familles) doivent :

- être en situation régulière sur le territoire,
- disposer d'un minimum de revenus stables,
- être en démarche d'insertion ou de réinsertion (par l'emploi, la santé, la formation, le maintien ou l'ouverture des droits)
- être en capacité de respecter les règles d'occupation d'un logement en immeuble collectif.

Ethique

- Respecter les droits et libertés de la personne
- Rapprocher et concilier l'économique et le social
- Agir avec pragmatisme, réalisme et responsabilité
- Évaluer de façon continue nos pratiques
- Établir des relations contractuelles avec les mandants financiers



ACTION	SOLIBAIL (parc privé)	Logement Temporaire d'Insertion (parc privé et social)	Bail Glissant (parc social)	Logement Passerelle GENNEVILLIERS	Logement Passerelle BAGNEUX (Accueil réfugiés)
Types logt	F1 au F4	F1 au F4	F1 au F5	F1 au F2	F3 et F4
Financement	DRIHL IDF	Conseil départemental 92 (FSL)	Conseil départemen- tal 92 (FSL)	Ville de GENNEVIL- LIERS	Ville de BAGNEUX
Prescripteur	GIP HIS/SIAO	EDAS + TS CAF	Pas de nouvelle entrée	CCAS GENNEVIL- LIERS	CCAS BAGNEUX
Accompagne- ment social	Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)	Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)	Accompagnement Social Lié au Loge- ment (ASLL)	Global	Global
Durée de prise en charge	18 mois	9 à 27 mois		6 à 18 mois	6 à 18 mois
Loyer	Participation financière au loyer (24, 25 ou 28 % des res- sources) recalculée par semestre. AL (versée à Inser'toît)	Loyer complet APL versée au bailleur (parc social) Participation financière au loyer (15 à 20 % des ressources) recalculée par semestre.	Loyer complet APL versée au bail- leur (parc social)	Loyer complet AL (versée à Inser'toît)	Loyer complet AL (versée à Inser'toît)
Dépôt de garantie	En fonction du type de logement	1 mois de loyer HC		1 mois de loyer HC	1 mois de loyer HC
Divers	Candidatures des mé- nages adressées par les SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) via le GIP HIS Inser'toît contracte une assurance habitation dont le montant mensuel figure sur l'avis d'échéance. Pas de mobilier.	Ménages orientés par les services sociaux du Dé- partement ou de la CAF. Recherche des candida- tures en priorité issu de la commune. Le sous-locataire doit souscrire une assurance multirisque habitation. Pas de mobilier.	Quand le sous- locataire est prêt au relogement, nous demandons au bail- leur le "glissement du bail" en faveur du ménage occupant.	Ménages orientés par le CCAS de Gennevilliers. Inser'toît contracte une assurance habitation dont le montant mensuel figure sur l'avis d'échéance. Mise à disposition de mobilier de 1ère nécessité	Ménages (avec stat- ut de réfugié poli- tique) orientés par le CCAS de BAGNEUX. Inser'toît contracte une assurance habi- tation dont le mon- tant mensuel figure s u r l ' a v i s d'échéance. Mise à disposition par la commune de mobilier de 1ère nécessité

Conformément 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 à la directrice la gestion courante : il prépare le budget, arrête, avec le trésorier et la directrice, 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 de la directrice 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 l'émergence de logements du parc privé, soit par acquisition directe, soit en accompagnant des propriétaires privés dans les différentes démarches, permettant la mise à disposition de leur bien dans des conditions financières adaptées aux ressources des ménages accueillis.

Le Bureau élabore des stratégies de développement et de diversité des actions à mener en direction des publics fragilisés et pour lesquels l'accès à un toit, adapté et accompagné, est nécessaire.



Les Administrateurs, investis à titre bénévole dans les missions d'Inser'toit, enrichissent la régulière réflexion de l'Association pour maintenir la qualité du service rendu aux publics concernés en respectant les commandes de nos financeurs et des pouvoirs publics.

LES ADMINISTRATEURS / MEMBRES DU BUREAU

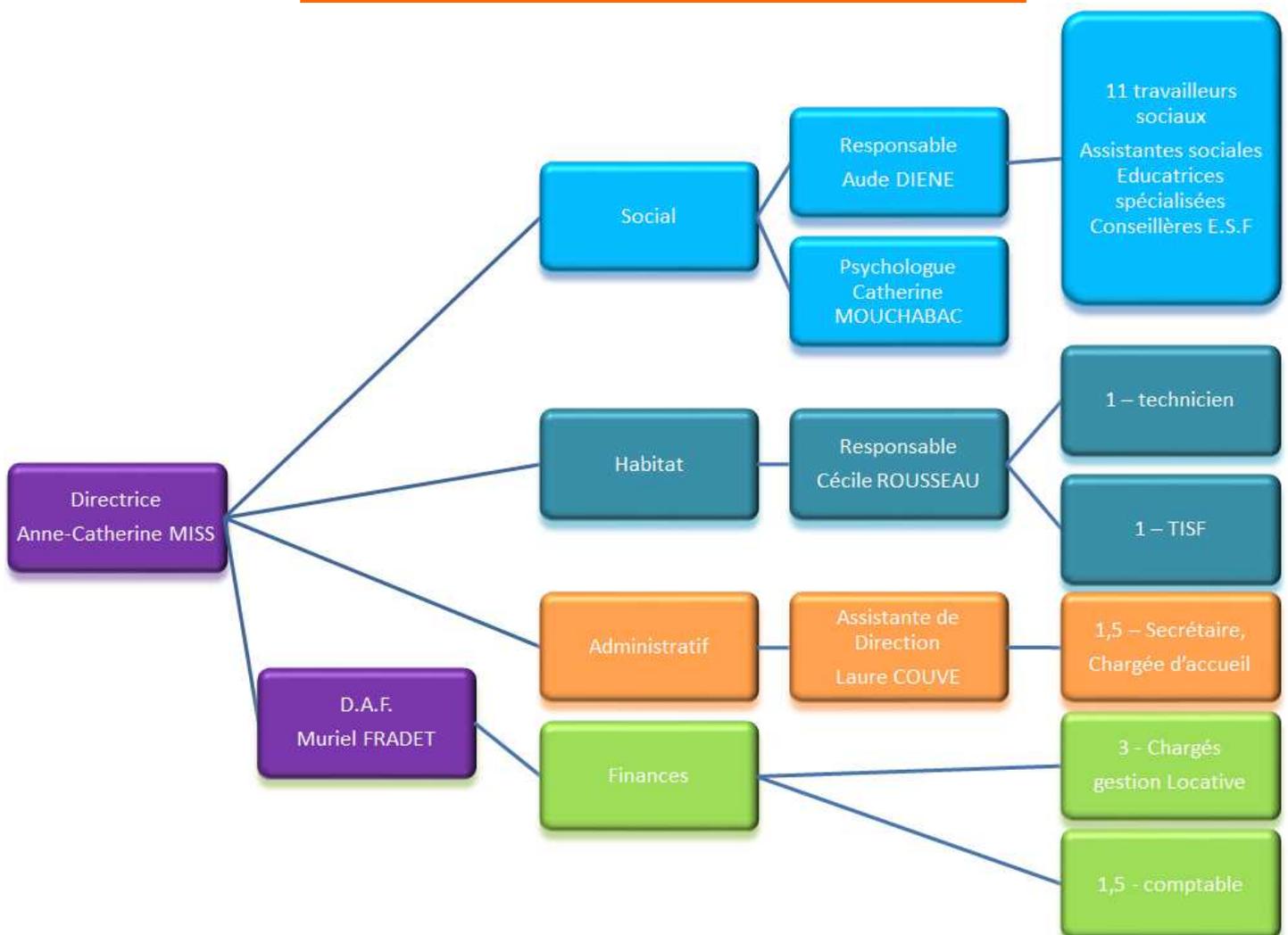
Olivier AMOUDRUZ-HATTU	Président	ex Directeur Général du Pôle Services aux Entreprises, Groupe Les Echos, chef d'entreprise»
René BILLIOTTET	Vice-président	Cadre retraité de banque
Colette CONTENCIN	Vice-présidente/ Secrétaire	Transactions Immobilières
Jean Louis ROUZE	Trésorier	Commissaire aux Comptes
Antoine CHARTIER	Immobilier	Promoteur Immobilier
Arnaud DUBURCH	Social	Ministère Coopération
Laurence VILLENEUVE	Administratrice	Juriste
Danielle CASSAGNAU	Administratrice	Juriste
Frédéric DEPOIX	Administrateur	Cadre informatique

L'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
- 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 mensuelle du service administratif
- La réunion hebdomadaire des cadres
- Les réunions mensuelles du personnel, dites réunions interservices : un temps d'informations, d'échanges sur nos pratiques et le fonctionnement de l'association, de formation collective

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 équipe de 25 salariés



Pour mener à bien nos missions d'insertion par le logement des personnes défavorisées, l'Association dispose de trois agréments délivrés par la préfecture des Hauts de Seine:

- Intermédiation locative et gestion locative sociale
- Ingénierie sociale, financière et technique
- Maîtrise d'ouvrage

Inser'toit effectue une mission globale de **gestion sociale, locative et technique** articulée autour de trois principaux services qui travaillent en étroite collaboration, chacun dans son domaine d'intervention :

- **SERVICE SOCIAL** coordonné par une Responsable, il est composé d'une équipe de 11 travailleurs sociaux diplômés d'état (Educatrice Spécialisée, Conseillère en Economie Sociale et Familiale, Assistante Sociale) en charge de la sélection des candidats, de l'accueil et de l'accompagnement social lié au logement des ménages accueillis jusqu'au départ ou relogement desdits ménages. Afin de les soutenir dans des prises en charge complexes, la psychologue peut être amenée à les aider à élaborer sur des situations et/ou à rencontrer les ménages afin de les orienter vers des démarches de soins spécialisés.

- **SERVICE DE GESTION LOCATIVE** encadré par la Directrice Administrative et Financière, il se compose d'une équipe de 3 chargés de gestion locative (CGL), d'un mi-temps temps d'une assistante administrative

et d'un poste et demi de comptable.

Les CGL ont de nombreuses tâches : ils préparent les contrats (propriétaires et ménages), quittencent les ménages, encaissent les loyers, suivent le versement des aides au logement,...

Une partie des missions est réalisée par le comptable et avec l'aide du service administratif qui agit régulièrement en soutien.

Les chargés de gestion locative travaillent en collaboration avec le service habitat (technicien et responsable Habitat - principalement pour le suivi des aides au logement).

SERVICE HABITAT encadré par la Responsable Habitat qui a pour missions de recueillir les informations des services pour favoriser la mise en location des nouveaux logements et des logements disponibles (limiter la vacance à la location ou entre 2 ménages), de suivre le versement des aides au logement, de gérer, en lien avec les propriétaires ou/et les syndicats de

copropriété, les troubles de voisinage.

La Responsable Habitat encadre techniquement la Technicienne en Intervention Sociale et Familiale (en lien avec la responsable du Service Social) et le technicien.

Chacun de ces services est aidé par le **SERVICE ADMINISTRATIF** encadré par l'assistante de Direction. Ce service est composé d'une chargée d'accueil/secrétaire et un agent administratif (qui travaille en très étroite collaboration avec le service de gestion locative). Les tâches sont variées et multiples : accueil du public, réception du courrier, rédaction et envoi de courriers, commandes diverses, mise sous pli et envoi de courriers, rédaction de comptes rendus de réunions, classement, archivage, constitution de dossiers aux partenaires, ...

L'ensemble des services d'Inser'toit est amené à travailler ou à être en lien avec des partenaires extérieurs, en fonction de ses domaines d'intervention.



Mesdames et Messieurs,
Chers sociétaires,

Dans son rapport moral sur les activités 2017 de notre Association, Monsieur le Président vous a détaillé les particularités de l'année 2017, et les perspectives de l'année en cours. Il vous a aussi donné un aperçu des études en cours dans la recherche des diversifications des activités d'Inser'Toit.

Les comptes annuels 2017 ci-joints reflètent une nouvelle année de travail intense de la part de toutes nos équipes, efforts permanents nécessaires pour l'amélioration et l'efficacité de leurs interventions.

Qu'elles en soient ici remerciées.

Ces efforts s'imposent par l'exigence accrue de nos partenariats avec le Conseil départemental des Hauts de Seine et la DRIHL Ile de France, les progrès réalisés accordant ainsi une meilleure qualité d'échanges, et de résultats.

Dans ce contexte, l'équipe comptable, et l'ensemble des permanents de notre Association, font face à la fois aux spécificités des activités d'Inser'Toit, et aux demandes grandissantes des organismes de tutelle.

Rappelons que les comptes annuels 2017 sont constitués, de façon indissociable, par le compte de résultat, le bilan 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 des créances des locataires, 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
Les comptes de résultats synthésés et comparés
La présentation du patrimoine d'Inser'Toit et quelques commentaires sur son bilan au 31 décembre 2017.

Les caractéristiques de l'exercice

Si le but de l'Association n'est pas de réaliser des profits, il doit au minimum viser l'équilibre. Ce challenge a été atteint en 2017.

Rappelées fréquemment par les administrateurs et la Direction générale, ces contraintes justifient la recherche d'économie de gestion, limitant autant que faire se peut les frais de structure, et la stabilisation des frais de personnel

Dans ce contexte toujours difficile, l'exercice 2017 a enregistré un ensemble de produits d'exploitation en sensible hausse, avec des coûts de loyers et de charges d'entretien des appartements en gestion aussi en progression, mais moins élevés. (cf. le rapport d'activité rappelant la hausse du nombre d'appartements

gérés).

A signaler aussi la hausse des provisions pour dépréciation des créances impayées des locataires, tendance qui s'est aussi concrétisée par un nombre plus important d'expulsions.

Les prévisions d'activité de 2018 laissent présager des subventions encore plus

âprement négociées, et incitent à l'élaboration et la mise en œuvre de projets de diversification.

La comparaison et les pourcentages d'évolution des principaux postes de recettes et de charges, reflètent les caractéristiques de l'année 2017, rappelées ci-dessus en K€uros.

	Exercices		% de var
	2017	2016	
Locations	2 307	2 182	6 %
Subventions	3 338	3 130	7 %
Produits divers	121	160	NS
Total des produits d'Exploitation	5 766	5 472	5 %
Locations, charges et entretiens	3 572	3 477	3 %
Coût des bureaux	228	231	-1 %
Autres charges externes	143	142	1 %
Impôts et taxes	122	123	-1 %
Salaires et charges sociales	1 375	1 508	-9 %
Diverses charges (1)	53	280	NS
Amortissements et provisions	401	287	NS
Reprise de provisions	-172	-443	NS
Total des charges d'Exploitation	5 723	5 605	2 %
Résultat d'exploitation	43	-133	NS
Résultat financier	-21	-21	0
Résultat exceptionnel	4	132	NS
Excédent ou déficit	26	-22	NS

(1) annulation des créances nettes des dépréciations antérieures en 2016

A noter :

- la baisse des frais de personnel essentiellement due au départ fin juin du Directeur Général,
- l'enregistrement en charges exceptionnelles du redressement des cotisations patronales URSSAF, des 3 années précédentes, rectifiant une erreur de paramètres des « aides Fillon », pour 41 K€.

La présentation du patrimoine d'Inser'Toît reflétée par le bilan

Comparé à l'identique au 31 décembre 2016, le bilan de notre Association au 31 décembre 2017 est synthétisé ainsi (en K€) :

ACTIF			PASSIF		
	31/12/2017	31/12/2016		31/12/2017	31/12/2016
Immeubles	994	1 068	Fonds propres	17	-9
Autres investissements	72	89	Subvention d'investissement	333	394
Dépôts de garantie versés	170	165	Emprunts	842	895
Actif immobilisé	1 236	1 322	Capitaux permanents	1192	1 280
Créances locataires	29	104	Provisions pour travaux	485	518
Subventions à recevoir et divers	667	758	Dépôts de garantie perçus	73	64
Trésorerie	387	237	Autres dettes financières	80	110
			Dettes sociales	396	334
Divers	10	10	Divers	103	125
Actif circulant	1 093	1 109	Dettes à court terme	1 137	1 151
Total	2 329	2 431	Total	2 329	2 431

Cette comparaison confirme la stabilité des grands agrégats.

Ainsi, l'actif immobilisé, composé de la valeur comptable des biens immobiliers détenus et des travaux, s'équilibre avec les capitaux permanents, malgré les faibles fonds propres, et les créances à recevoir et la trésorerie disponible couvrent les dettes à court terme.

A noter que les valeurs comptables des biens immobiliers, comparées à leurs valorisations théoriques sur le marché immobilier, feraient apparaître des plus-values significatives, et donc des garanties supplémentaires.

Les disponibilités de trésorerie sont significativement positives et en hausse sur un an, la meilleure connaissance de nos besoins de ressources par nos financeurs nous facilitant des encaissements de subventions rapides et mieux étalés.

Soulignons aussi la poursuite du partenariat actif avec notre banque, le Crédit Coopératif, les concours nécessaires et leurs conditions étant

quasiment fixés pour 2018. Quelques explications supplémentaires :

Postes d'Actifs

- La valeur des trois immeubles correspond à leurs valeurs historiques d'achats et des travaux effectués, nette des amortissements pratiqués (74 K€ en 2017)
- Les dépôts de garantie se décomposent ainsi :
 - * Versés aux propriétaires des logements loués : 157 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

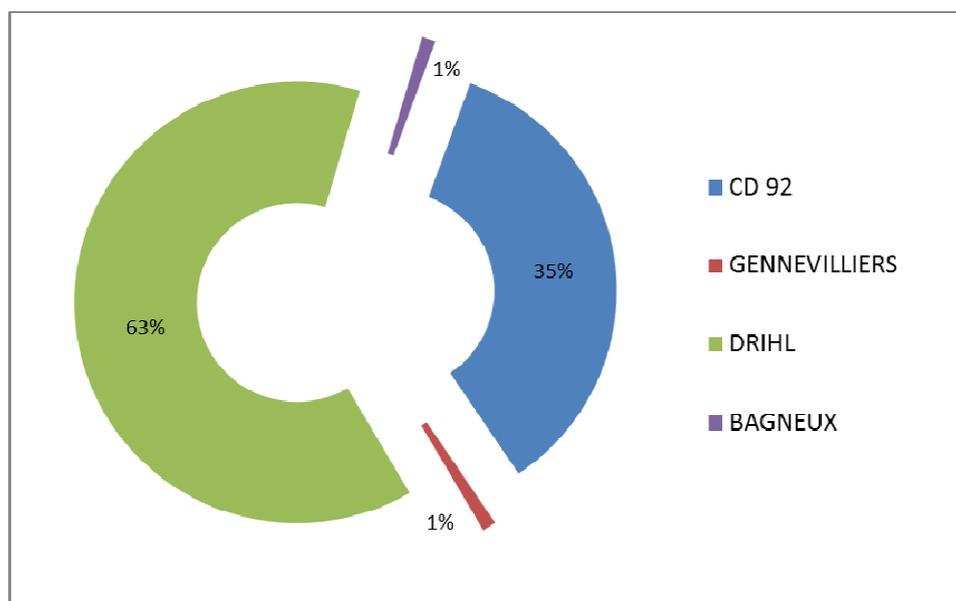


de non-paiement. Une attention particulière est maintenue sur le suivi des encaissements des loyers.

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.
- 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 2017.
- Les remboursements d'emprunts de l'exercice se sont élevés à 54 K€
- Les autres postes n'appellent pas de remarque

REPARTITION DES SUBVENTIONS

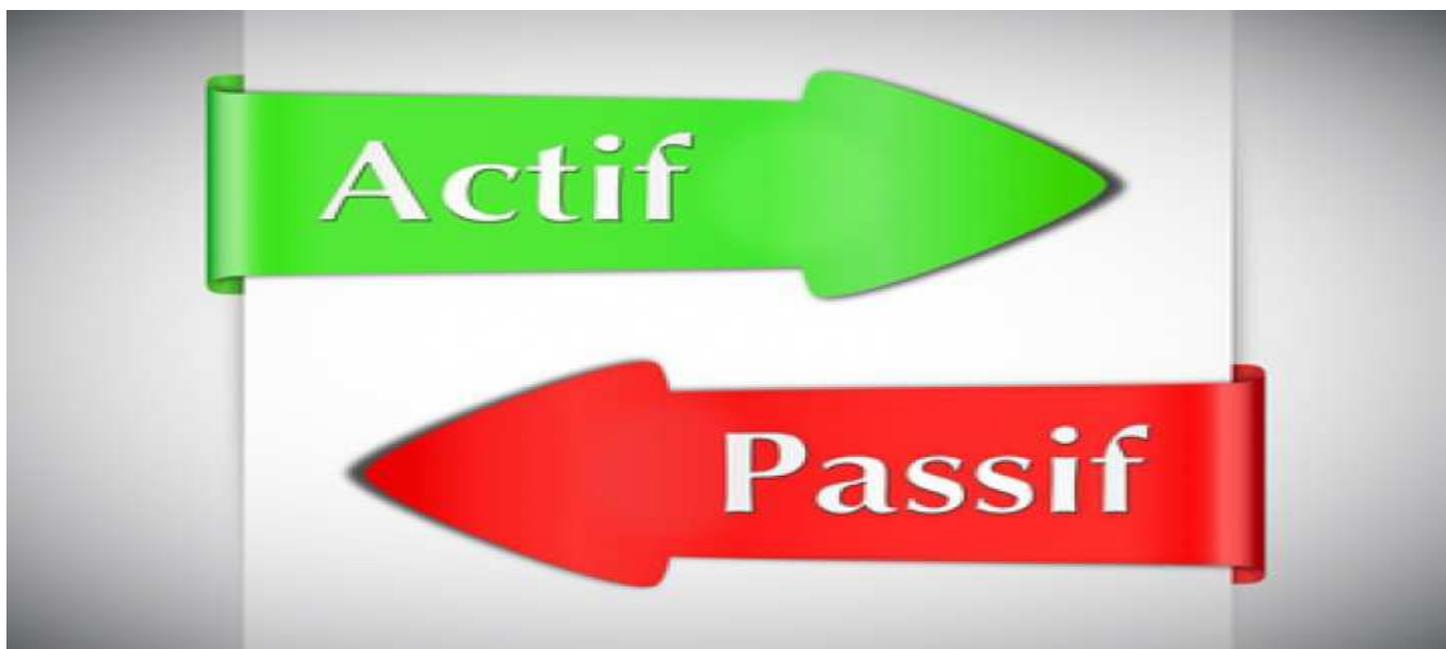


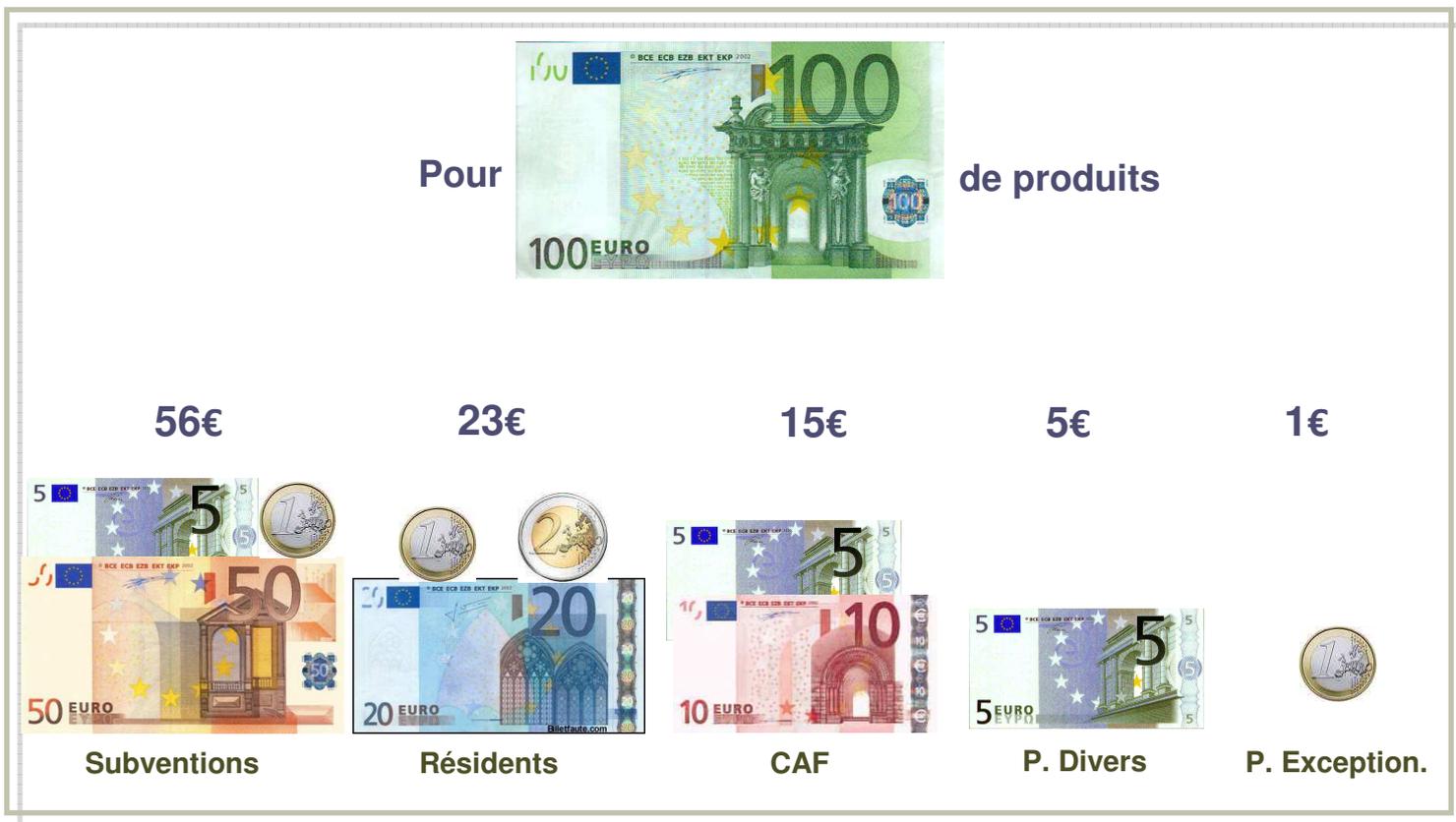
particulière.

Avant de clore ce rapport, je rappelle que les membres du bureau et moi-même concentrons en permanence nos efforts sur l'amélioration de la régularité et la qualité de l'information financière. Cette rigueur facilite la gestion de notre Association et le suivi de son administration.

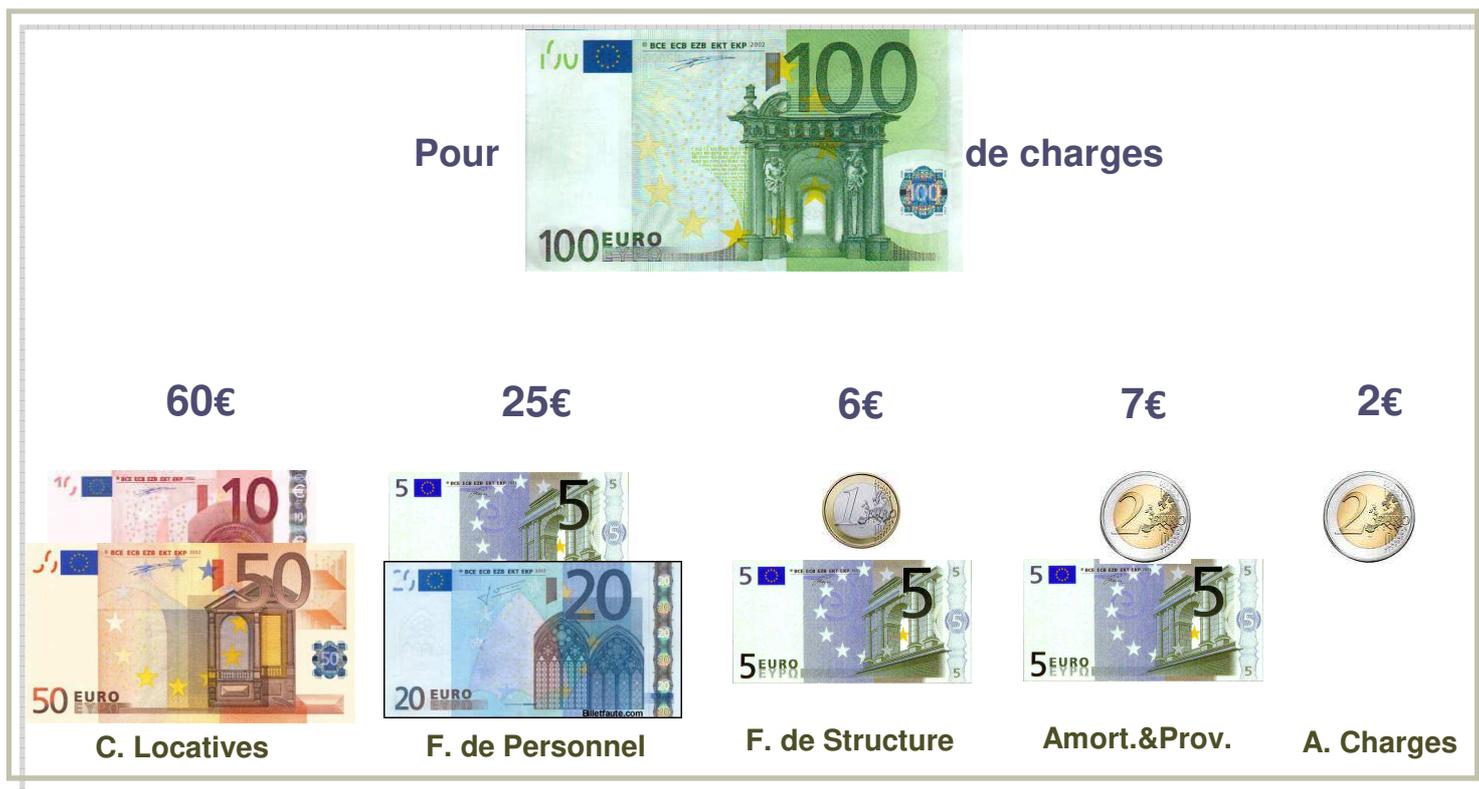
Nous tenons une fois encore à remercier les membres de la Direction Générale, l'équipe comptable et financière ainsi que toute l'équipe des permanents pour leur implication.

Le Trésorier
Jean-Louis ROUZÉ
Le 12 juin 2018





	SUBVENTIONS	PARTICIPATION DES RESIDENTS	CAF	PRODUITS DIVERS	PRODUITS EXCEPTIONNELS
REPARTITION DES PRODUITS	<u>DRIHL IDF</u> (Solibail) <u>CONSEIL DEPARTEMENTAL du 92 :</u> Logements d'Insertion et Baux Glissants, <u>VILLE de GENNEVILLIERS</u> Logements Passerelles <u>VILLE de BAGNEUX</u> Logements Passerelles	<u>SOLIBAIL :</u> Participation de 24 à 28 % des ressources <u>INSERTION :</u> Participation de 15% à 20% des ressources ou paiement des loyers <u>BAUX GLISSANTS</u> Paiement des loyers <u>PASSERELLES :</u> 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
	6.008 K€ 100%	3.338 K€ 56%	1.411 K€ 23%	896 K€ 15%	293 K€ 5%



	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...)	<u>PROVISIONS</u> Avance des subventions, Impayés, Travaux logements, Entretien,.... <u>AMORTISSEMENTS</u> Immobilier, Mobilier, Informatique, Véhicules, Emprunts,...	Charges de gestion courante, Charges financières, Charges exceptionnelles,...
5.983 K€	3.600 K€	1.494 K€	368 K€	401 K€	120 K€
100%	60%	25%	6%	7%	2%

Notre activité 2017 en quelques chiffres



Les Ménages							Les Personnes				
ACTIONS	%	TOTAL des Accueillis	Présents au 01/01/17	Entrées	Sorties	Présents au 31/12/17	Adultes	Enfants	TOTAL des Personnes	%	Naissances Attendues
INSERTION	37%	157	131	26	38	119	177	208	385	28%	7
BAUX GLISSANTS	7%	28	28	0	8	20	36	48	84	6%	0
SOLIBAIL	54%	226	171	55	50	176	326	536	862	64%	15
GENNEVILLIERS	2%	7	5	2	1	6	8	5	13	1%	1
BAGNEUX	1%	3	3			3	6	8	14	1%	
TOTAL	100%	421	338	83	97	324	553	805	1358	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
14	171	203	121	38	6
2%	31%	37%	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
150	165	191	147	61	91
19%	20%	24%	18%	8%	11%

La Composition Familiale					
	Isolées femme	Isolés Homme	Isolés +Enfants	Couples	Couples +Enfants
TOTAL	32	29	232	10	118
%	8%	7%	55%	2%	28%

La Situation Familiale				
Célibataire	Séparé Divorcé	Marié	Concubin Pacsé	Veuf
198	77	99	36	11
47%	18%	24%	8%	3%

La Situation Professionnelle (par chef de famille)								
	Avec Emploi		Sans Emploi					
	salarié	Intérim/autre	Chômage	Retraite	Formation	Incapacité	Au Foyer	Autres
TOTAL	239	14	132	3	10	14	7	2
%	57%	3%	31%	1%	2%	3%	2%	1%



Les Logements						
ACTIONS	%	TOTAL GERES	au 01/01/17	Entrées	Sorties	au 31/12/17
INSERTION	38%	145	140	5	16	129
BAUX GLISSANTS	8%	29	29	0	9	20
SOLIBAIL	51%	195	174	21	9	186
GENNEVILLIERS	2%	6	6	0	0	6
BAGNEUX	1%	3	3	0	0	3
TOTAL	100%	378	352	26	34	344

Notre activité 2017 en quelques chiffres (suite & fin)



Motif de la Demande	421	100%
Sans Logement	277	66%
Séparation Conjugale	22	5%
Fin Hébergement	67	16%
Sur Occupation	6	1%
Insalubrité	2	1%
Expulsion	34	8%
Loyer Elevé	7	2%
Regroupement Familial	2	1%
Problèmes Santé	1	0%
Dossier Surendettement	1	0%
Vente Logement	2	0%



Motifs de Sortie	97	100%
Bailleur Public	71	73%
Bailleur Privé	3	3%
Relogement 1% GIP	5	5%
Insertoit	4	4%
Solution Personnelle	4	4%
Décès	1	2%
Autre	9	9%

Durée d'Hébergement	En Mois	An
Moyenne	41	3,4
Maximum	67	5,6
Minimum	7	0,6

Ménages Prêts au Relogement	82	20%
-----------------------------	----	-----



Ménages en Rupture de Suivi	25	6%
-----------------------------	----	----



Nous avons mis en application le travail de réflexion mené sur nos pratiques en terme d'accompagnement social. Nous sommes partis du postulat que l'accueil est un moment privilégié dans la création du lien avec un ménage et du principe qu'un ménage qui comprend le contexte de notre prise en charge, le contrat, les enjeux et la finalité de l'accompagnement social a plus de chance d'adhérer et de s'investir.

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 ensemble le contrat, livret d'accueil, documents qui ont été transmis au préalable au ménage, nous précisons aux ménages les modalités de notre accompagnement social, à savoir leur apprendre les droits et devoirs du locataire et les préparer à leur relogement, en respectant :

- ◆ le paiement régulier,
- ◆ les règles de vie en immeubles collectifs
- ◆ L'entretien courant de leur lieux de vie.

Nous tentons de les responsabiliser sur leur participation à la solidarité du dispositif : Plus il seront vigilants sur l'entretien de leur logement durant leur occupation, plus tôt nous pourrons accueillir une nouvelle famille sur le dispositif. Les familles semblent attentives et sensibles à cet argument.



Communes d'Origine	421	100%
Antony	7	2%
Asnières	28	6%
Bagneux	20	5%
Bois-Colombes	3	1%
Boulogne-Billancourt	13	3%
Bourg-la-Reine	5	1%
Châtenay-Malabry	3	1%
Châtillon	10	2%
Chaville	8	2%
Clamart	6	2%
Clichy	25	6%
Colombes	63	15%
Courbevoie	13	3%
Fontenay-aux-Roses	7	2%
Garches	0	
La Garenne Colombes	6	2%
Gennevilliers	15	3%
Issy-les-Moulineaux	4	1%
Levallois Perret	3	1%
Malakoff	4	1%
Marnes-la-Coquette	0	
Meudon	3	1%
Montrouge	9	2%
Nanterre	32	7%
Neuilly sur Seine	1	
Le Plessis Robinson	0	
Puteaux	4	1%
Rueil-Malmaison	16	4%
Saint-Cloud	10	2%
Sceaux	0	
Sèvres	3	1%
Suresnes	9	2%
Vanves	1	
Vauclousson	0	
Ville-d'Avray	1	
Villeneuve la Garenne	13	3%
Hors	92	18%

Le Parc Immobilier



Communes	378	100%
Antony	13	4%
Asnières	31	8%
Bagneux	24	6%
Bois-Colombes	4	1%
Boulogne-Billancourt	12	3%
Bourg-la-Reine	4	1%
Châtenay-Malabry	12	3%
Châtillon	4	1%
Chaville	16	4%
Clamart	10	3%
Clichy	16	4%
Colombes	45	12%
Courbevoie	9	2%
Fontenay-aux-Roses	7	2%
Garches	7	2%
La Garenne Colombes	5	1%
Gennevilliers	13	4%
Issy-les-Moulineaux	7	2%
Levallois Perret	1	0,5%
Malakoff	9	2%
Marnes-la-Coquette		
Meudon	12	4%
Montrouge	5	1%
Nanterre	38	10%
Neuilly sur Seine		
Le Plessis Robinson	4	1%
Puteaux	5	1%
Rueil-Malmaison	22	6%
Saint-Cloud	8	2%
Sceaux	4	1%
Sèvres	9	2%
Suresnes	5	1%
Vanves	2	1%
Vaucresson	1	0,5%
Ville-d'Avray	2	1%
Villeneuve la Garenne	12	3%

Brève histoire du travail social :

L'ambition n'est pas ici d'écrire l'histoire du travail social, mais de présenter les grands jalons historiques et juridiques qui illustrent sa construction.

Le travail social émerge au XIX^{ème} siècle dans un contexte où la question sociale est dominée par l'industrialisation et la misère des ouvriers. Il se démarque de la charité catholique comme de l'action répressive à l'égard des bons et des «mauvais pauvres», tout en offrant une alternative à la crainte de révolution sociale. Les premiers travailleurs sociaux qui sont souvent des travailleuses du social s'émancipent progressivement de l'Église ou du patronat. Ils/elles bénéficient bientôt aussi d'un mouvement de salarisation et de professionnalisation encouragé par l'État, avec la mise en place de formations reconnues au XX^{ème} siècle par des diplômes nationaux. Cette évolution est commune aux trois grandes professions « traditionnelles » du travail social :

⇒ les assistantes sociales, composées initialement de femmes bourgeoises venues exercer dans les Maisons sociales, au cœur des quartiers ouvriers, pour aider les femmes ouvrières dans la tenue de leur budget et organiser des services de proximité, comme la garde d'enfants ;

⇒ les éducateurs spécialisés, héritiers des maisons de correction et liés à l'histoire



des institutions fermées de l'enfance délinquante ;
 ⇒ les animateurs sociaux et socioculturels, qui naissent dans le sillage des mouvements laïques d'enseignement, et s'opposent aux pratiques d'assistance, pour compléter par « l'éducation populaire » les enseignements de l'école dans le domaine social, professionnel et civique.

Au regard de ce rapide historique, il apparaît que la mission originelle du travail social était donc d'aider la classe ouvrière et de réduire sa dangerosité sociale supposée. Cependant, à mesure que l'on avance dans le XX^{ème} siècle, le progrès social et l'augmentation des niveaux de vie éclipsent la question ouvrière telle qu'elle était posée auparavant.

Dans ce contexte, la mission du travail social change : il doit désormais contribuer au recul des inégalités et remettre « sur le bon chemin ceux qui s'en écartent », dans une logique de réadaptation ou de rééducation.

Puis, dans les années 1970, son utilité même se trouve remise en cause, en même temps qu'il est accusé d'exercer un « contrôle social » sur les classes moyennes et populaires, au profit des dominants.

Aujourd'hui, la lutte contre les vulnérabilités, plus qu'une simple « réponse » aux nouveaux problèmes sociaux émergents au tournant du XX^{ème} et du XXI^{ème} siècle, constitue plutôt une manière de les interpréter et de les traiter.

Difficile travail d'équilibriste de l'intervention sociale

De nombreux défis se présentent aux « fantassins » du social (Pierre Bourdieu-Sociologue).

La crise de l'emploi, les évolutions rapides des modèles familiaux, l'évolution démographique et sociologique, la disparition de l'État Providence obligent les acteurs des interventions sociales à trouver de nouvelles réponses et à inventer de nouvelles pratiques afin d'asseoir

durablement leur légitimité.

De ce fait, nous notons l'impérieuse nécessité du travail social, vecteur de régulation entre le politique et l'économique qui favorise l'équilibre des tensions entre les deux pôles.

Les mécanismes de marché peuvent conduire à des situations économiques et sociales qui ne sont pas souhaitables d'où la nécessité de mettre en place une politique sociale dont l'État est garant. C'est ainsi qu'il garantit une vie digne en assurant un minimum vital à tous ceux qui ne peuvent pas participer à l'activité de production en raison de leur situation (âge, santé, compétence...), en complétant ou maintenant le minimum vital pour ceux qui y participent.

Le travail social est, de ce point de vue, au cœur de la pensée économique et des orientations des politiques sociales. Son champ d'action s'est étendu, ses pratiques se sont adaptées aux nécessités des préoccupations des générations et son caractère professionnel n'est plus à démontrer.

Les travailleurs sociaux dans leurs pratiques quotidiennes auprès des personnes vulnérables, assurent leur autonomie et le maintien du lien avec l'ensemble de la société (ouverture des droits, rappels des droits et devoirs, inscription dans la citoyenneté afin que celles-ci se sentent concernées par les affaires de la Cité).

Ce travail est soutenu par l'État, les collectivités territoriales et locales à travers les différents dispositifs d'aide. Ces professionnels du secteur social oscillent en permanence entre le discours politique sur la réduction des dépenses publiques et la nécessité d'instruire des demandes d'aide pour les personnes dans le besoin, et surtout de mener un travail d'explication des décisions politiques qui s'orientent de plus en plus vers la réduction des moyens mis en place pour atteindre l'idéal social.

L'équilibre à trouver : concilier à la fois les exigences institutionnelles et les besoins des usagers avec les objectifs de la politique sociale.

Mais les réalisations ne sont pas toujours à la hauteur des idéaux. L'aspiration à améliorer la condition des personnes se heurte parfois à des courants contraires, comme l'impératif de rentabilité, de compétitivité, certaines formes dérégulées de libéralismes économiques et l'atténuation des liens de solidarités communautaires. Il est nécessaire, voire

indispensable, de sans cesse réaffirmer l'impérieuse nécessité de l'hospitalité, du soin et de l'accueil des fragilités humaines au sein du vivre « humain » et ensemble.

Un travail d'engagement, un métier choisi

Le travailleur social a souvent une sensibilité accrue envers la société dans laquelle il vit, envers les autres. Il s'intéresse à tout son environnement social, économique et politique.

De manière pratique, il sait se mobiliser dans le cadre de son activité professionnelle mais aussi dans sa vie de tous les jours en tant que citoyen(ne).

Il peut y avoir une forme de militantisme en lui, en elle.

Ce professionnel travaille d'abord pour faire évoluer positivement la situation des personnes.

Il pense pouvoir apporter son aide, son soutien à autrui quel qu'il soit, comme par exemple un médecin éprouve le besoin de vouloir sauver des vies.

Il a souvent un fort engagement envers le public



qu'il accompagne et sait se mobiliser quelque soit la situation qui se présente notamment en cas d'urgence.

Il ou elle a souvent une conscience professionnelle qui l'amène à vouloir mener un accompagnement de qualité avec le temps d'écoute nécessaire.

Précarisation du secteur social

De nos jours, les « métiers du social » semblent moins attractifs pour les jeunes générations.

La rémunération et les perspectives d'évolution de salaire, conditionnées à une grille salariale n'intéressent plus.

En effet, un travailleur social débutant commence sa carrière avec un salaire proche du SMIC et ce après trois ans d'étude après le bac. Il est à noter par ailleurs, que ces trois d'années après le bac ne lui permettront d'acquérir qu'un diplôme de niveau bac+2.

Les employeurs ont bien conscience de cette précarisation et manifestent parfois le souhait de valoriser le salarié. Toutefois, les subventions stables, voire à la baisse, ne permettent pas aux petites structures d'octroyer des primes et autres avantages. Paradoxalement, la valeur du point n'a pas connu d'augmentation entre 2013 et 2017.

Selon l'étude « vers l'égalité réelle entre les hommes et les femmes » réalisée par le Ministère de la Cohésion Sociale en 2016, les femmes

sont surreprésentées dans les professions incarnant les « vertus dites féminines » (administration, santé, social, services à la personne). Ainsi, 79.8 % des travailleurs sociaux sont issus de la population féminine. Ceci explique en partie la paupérisation des métiers du social.

Le travailleur social, investi dans la mission qui lui est confiée, a un réel projet : permettre un mieux être chez les personnes accompagnées. Il adapte au mieux son emploi du temps pour se rendre disponible pour les personnes accompagnées.

Son engagement au service des exclus et dans la volonté de les accompagner vers l'autonomie peut l'amener à rester disponible en dehors des horaires affichés.

En effet, parfois la détresse des personnes peut être telle, qu'il ne peut faire autrement que de déployer tous les moyens pour faire évoluer positivement leur situation et ce sans tenir compte du temps que cela prend.

Dans le domaine social, l'aspect militant de ces professionnels, peut être incompréhensible pour ceux évoluant dans d'autres sphères professionnelles, notamment commerciales à but lucratif.

Longtemps gouverné par une logique marquée du sceau de la solidarité nationale et de l'assurance, nous observons ces dernières années une forme de « marchandisation

du social » (Michel CHAUVIERE).

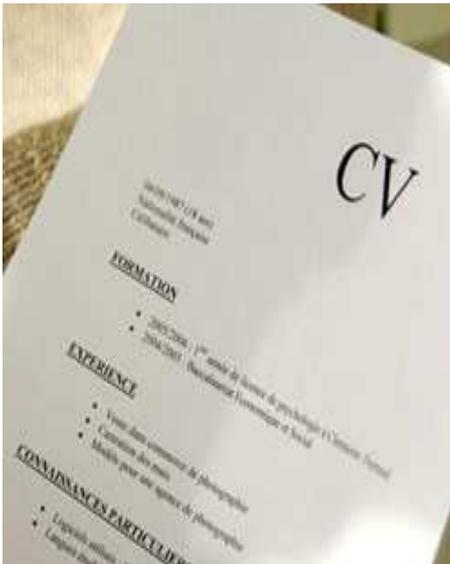
Le secteur social est de plus en plus soumis et contraint au code des marchés publics (impliquée par l'adoption de la Loi organique relative aux lois de finances - LOLF), en lieu et place de l'application du régime de la subvention ou de la convention.

Ceci introduit désormais une concurrence effrénée entre les opérateurs de l'action sociale, les contraignant à raisonner suivant des critères dont on peut interroger la pertinence dans le registre du social : efficacité, culture de résultats tangibles c'est-à-dire quantitatifs au détriment du qualitatif.

Cette mise en concurrence, cette logique d'efficacité, cette culture du résultat fragilisent le monde associatif qui inscrit ses fondements dans des valeurs toutes autres. Nous constatons ces dernières années un phénomène nouveau : le dépôt de bilan d'association du secteur social, et donc le licenciement économique des salariés.

Le secteur du social est passé d'une culture d'une mobilité professionnelle choisie à une mobilité professionnelle qui peut devenir contrainte. Ceci était encore inimaginable il y a quelques années.





Travailleurs sociaux, une « espèce en voie de disparition » ?

L'année 2017 a été marquée par des difficultés de recrutement, partagées et rencontrées par plusieurs structures de l'insertion par le logement.

Le nombre de postulants a nettement diminué.

Nous avons diversifié les canaux de transmission de nos offres : réseau professionnel, les applis de recherche d'emploi, les revues spécialisées, les agences d'intérim et autres cabinets de recrutement.

Malgré l'énergie déployée, le constat reste identique : pas ou peu de candidats répondant à nos attentes.

Nous avons pu constater une précarisation de la situation des candidats.

A plusieurs reprises, nous avons eu l'occasion de recevoir en entretien des travailleurs sociaux rencontrant des difficultés personnelles similaires à celles des personnes accueillies sur nos dispositifs. Ceci nous

questionne sur leurs capacités à accompagner les ménages de manière objective et de pouvoir les guider et les orienter de manière appropriée tout en se préservant soi-même.

Il est parfois difficile de trouver des candidats qui partagent nos valeurs associatives, qui peuvent assumer la charge de travail et répondent aux attentes et besoins des familles accueillies. En effet, ces dernières n'arrivent pas toujours à trouver les interlocuteurs ad-hoc à leur(s) problématique(s), nous sollicitent fréquemment pour réaliser, avec elles leurs démarches administratives ou autres. Le travailleur social débutant, non initié à ce rythme de travail peut vite se trouver débordé dans son organisation.

Certains travailleurs sociaux recrutés notamment dans le cadre de CDD de remplacement, peuvent, au-delà de la période d'essai mettre fin à leur contrat car ils reçoivent une offre qui leur paraît plus attractive. Ce choix vient au détriment des familles qui doivent de nouveau créer un lien, se redire, apprendre à refaire confiance...

Le recrutement doit aussi tenir compte des contraintes budgétaires de financement du poste à pourvoir... Il est arrivé de trouver « la perle rare » mais dont le coût salarial n'est pas « supportable » pour l'équilibre financier de l'association.

De ce fait, les travailleurs sociaux avec une expérience

professionnelle à partager voient leur capacité de mobilité limitée.

Ces restrictions réduisent également les chances des associations de voir leur « capital intellectuel » se renouveler.

Par ailleurs, les formations dans le secteur social sont désormais étroitement liées aux préceptes gestionnaires. Des contenus « pratiques » sont davantage consacrés à la conduite de projets ou à l'analyse financière au détriment de séquences dédiées à l'histoire du travail social, à sa philosophie, etc.

Cependant, nous restons convaincus que la richesse se trouve dans la diversité des profils.

Ces difficultés de recrutement engendrent une vacance de poste au détriment des personnes accueillies. Celles-ci représentent non seulement une charge de travail supplémentaire pour l'ensemble des équipes mais aussi une insatisfaction du travail fourni. A plus long terme, ceci pourrait accentuer le Turn Over au sein de l'association.

L'évolution de nos missions :

Son impression d'inefficacité à répondre aux « vrais besoins » des usagers confronte le travailleur social à un sentiment d'impuissance.

Le contenu de l'accompagnement qui combine l'aide, la persuasion, la contrainte, est alors parfois dénoncé comme l'imposition d'un nouveau contrôle social. Face aux vulnérabilités, la transformation du travail social

se réalise dans des conditions souvent difficiles, pour plusieurs raisons :

◆ Les moyens dont il dispose semblent insuffisants.

Sans les réfuter, il convient pourtant de nuancer les idées, couramment avancées, de désengagement de l'État. Il semble en effet qu'il y ait plutôt une augmentation du nombre d'intervenants même si ce point reste difficile à chiffrer précisément, compte tenu du changement des contours du champ professionnel et du contenu du travail social. Nous pouvons nous interroger dès lors sur la pertinence de cette multiplicité d'intervenants.

◆ Même avérée, cette augmentation devrait être comparée à l'augmentation des besoins. La montée des vulnérabilités ne se laisse pas chiffrer aisément.

D'autres constats pourtant peuvent être établis. Ainsi, les nouveaux contenus du travail social demandent du temps. C'est le cas, par exemple, du suivi individualisé, en particulier quand il invite à un accompagnement personnalisé des personnes « en insertion ».

Or, toutes les études réalisées

auprès des assistantes sociales ou des conseillers en insertion s'accordent précisément pour souligner le manque de temps, et le discours récurrent qui dénonce une charge de travail trop importante, et même impossible à réaliser.

Le nombre de dossiers à traiter, beaucoup trop important, oblige le travailleur social à mettre en œuvre des réponses « standardisées » ou « automatiques », ou à cibler le travail sur les publics les moins éloignés de l'emploi, pour des raisons d'efficacité.

Bien que le travail social soit en mutation depuis quelques années, les travailleurs sociaux composent avec ces évolutions dans leur accompagnement au quotidien.

Beaucoup militent pour des causes parce qu'ils croient que leur(s) action(s) font sens dans notre société de plus en plus individualiste où des valeurs comme la solidarité, l'écoute, la bienveillance semblent fragilisées.

Le travailleur social trouve la valorisation de son intervention notamment auprès de ses pairs que des personnes accompagnées par l'intermédiaire de leurs sourires, leur mobilisation, leur participation et leur reconnaissance...

La motivation du travailleur social est stimulée par un travail varié en fonction des individualités de chaque rencontre, des évolutions de la société. Il doit être en capacité de développer des facultés d'observation, d'analyse, d'écoute, d'objectivité et d'adaptation tout en restant curieux des



évolutions de notre société.

Lorsque vous questionnez ces professionnels, pour la majorité d'entre eux, ils ne se verraient pas exercer un autre métier.

Le travailleur social croit en ces et « ses » valeurs. Il souhaite les promulguer. Cependant, aujourd'hui, il est inquiet :

◆ de pouvoir continuer à mener ses actions dans le respect des usagers, qu'il souhaite pouvoir orienter, guider de manière globale et individualisée.

◆ par la « marchandisation du travail social » qu'il voit se mettre en place depuis plusieurs années.

Nous pouvons par ailleurs constater que certains travailleurs sociaux optent malgré eux pour une réorientation professionnelle dans un secteur moins attractif mais plus lucratif.

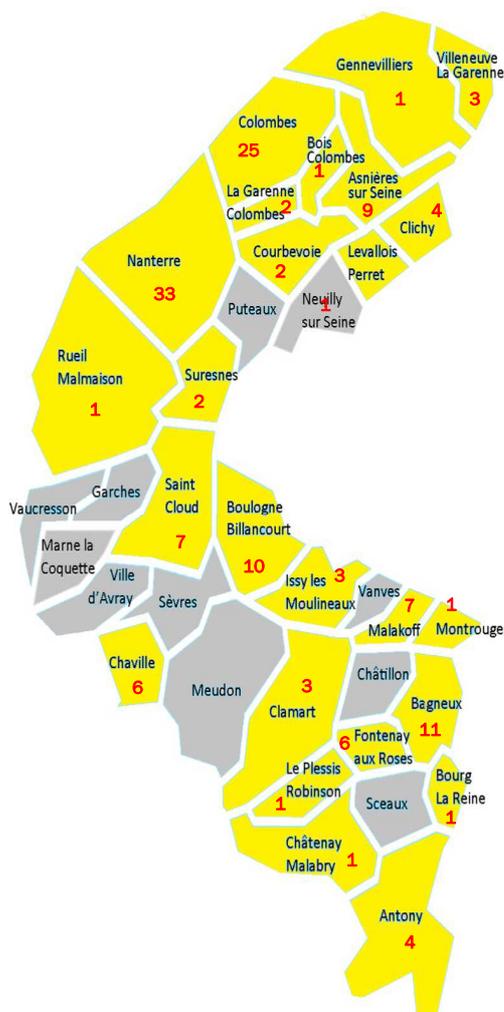
Toutefois, sur le terrain, la mobilisation des différentes associations reste en adéquation avec les principes fondateurs du travail social, « travail social » auquel elles croient.



Ce partenariat avec le Conseil départemental date de 2000. Originellement, les logements gérés étaient majoritairement issus du parc privé.

Depuis 2010, afin d'être en conformité avec la demande du financeur, nous restituons ces logements au gré des départs des ménages occupants.

Depuis 2013, la tendance s'inverse : le parc social remplace au fur et à mesure le



Répartition des logements

Type	Nbre	%
F1	58	41%
F2	54	39%
F3	24	15%
F4	8	4%
F5	1	1%
Total	145	100%

parc privé.

Dans les faits, nous avons géré :

⇒ 26 logements du parc privé et en avons restitué 10 en cours d'année;

⇒ 26 logements que nous qualifions « d'intermédiaire » : il s'agit de logements du parc privé mais dont les montants de loyer se situent dans les prix du parc social (PLAI à PLS).

⇒ 93 logements du parc social.

Nous déposons annuellement un dossier de demande de subvention avec notre budget prévisionnel, au cours du dernier trimestre de l'année précédente. Ce dossier présente notamment le nombre de logements gérés, le nombre de ménages et personnes accueillis et accompagnés, le descriptif de l'action globale du projet (gestion locative, technique, sociale) et les moyens nécessaires à la réalisation de la mission. Notre demande est présentée au cours du premier trimestre de l'année concernée à une commission permanente du Conseil départemental qui

vote le budget alloué.

Ce dernier nous adresse alors une convention de subvention annuelle prévue dans le cadre de l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) sur les fonds du Fonds de Solidarité Logement (FSL).

L'introduction de cette convention précise que « au titre de ses compétences obligatoires, le Département est responsable du Fonds de Solidarité Logement (FSL) qui constitue un des instruments incontournables de la mise en œuvre du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) ».

La convention fixe nos engagements réciproques, les conditions du financement par le Département et les modalités de mise en œuvre de l'action d'ASLL et de gestion locative sociale que nous devons mener et nos obligations à l'égard de notre financeur :

⇒ bilan intermédiaire

⇒ bilan annuel

avec le calendrier et les

documents à communiquer,
⇒ information des vacances des logements
⇒ demande de candidatures
⇒ Information des candidatures retenues...

Le public accueilli et accompagné : il s'agit de personnes ou familles alto-séquanaises, dont les bénéficiaires du RSA, qui éprouvent des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence pour accéder à un logement décent et indépendant.

Ce public accueilli et accompagné correspond au public prioritaire du PDALPD, défini à l'article 1 de la loi n°90449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement.

Ces ménages sont orientés par les Espaces Départementaux d'Action Sociale (EDAS = service social du Département) ou tout autre service du Conseil départemental ainsi que les services d'intervention sociale de la Caisse d'Allocations Familiales (pour les familles monoparentales avec enfant de moins de trois ans,

bénéficiaires du RSA).

Ces familles ont eu un parcours soit locatif, d'hébergement chez un tiers, à l'hôtel (par le 115) ou d'expulsion. Elles intègrent ce dispositif après un entretien de pré-admission mené par deux travailleurs sociaux.

En 2017, la mise en application de la réforme du FSL se poursuit.

L'accompagnement social est **contractualisé** avec la famille en définissant des objectifs précis. Ce contrat fixé pour une durée de 9 mois renouvelable pour une durée maximale de 27 mois, est dorénavant soumis à l'accord de la commission technique territoriale. Ainsi, nous pouvons au mieux tenter de répondre aux attentes et besoins des ménages sur un territoire donné et de favoriser l'inscription de notre action dans notre mission d'accompagnement social lié au logement.

Développement du partenariat avec les Mairies

Nous poursuivons nos partenariats avec plusieurs villes du Département afin de pouvoir accueillir des ménages issus de la Ville et afin de favoriser, quand ils sont prêts au relogement, leur relogement sur la commune.

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



depuis 2016.

Au cours de l'année 2017, nous avons renforcé notre partenariat avec la Mairie de Nanterre.

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 dès qu'elles sont prêtes au relogement.

Nous cherchons à développer ces partenariats. En effet, nous restons convaincus que l'encrage d'un ménage sur un territoire où il a ses repères, ses habitudes, la connaissance des infrastructures et institutions, ses relations sociales et amicales est garant de son insertion pérenne.

Dans le même ordre d'idée, il peut arriver qu'à l'issue du parcours d'insertion, nous demandions au bailleur l'attribution du logement mis à disposition au ménage



Données chiffrées à l'entrée



Total des Ménages Accueillis

Présents au 01/01/17	131
Entrées	26
Départs	38
Présents au 31/12/17	119
TOTAL MENAGES ACCUEILLIS	157



Adultes	Enfants	TOTAL
177	208	385
46%	54%	100%

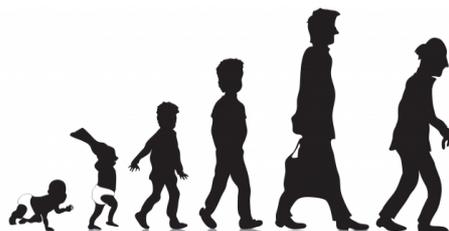
Naissances Attendues	7	2%
-----------------------------	---	----



Composition Familiale 157 100

Femmes Isolées	24	15%
Hommes Isolés	23	15%
Femmes Isol.+enfants	87	55%
Hommes Isolés + enfants	3	2%
Couples	5	3%
Couples + enfants	15	10%

Femmes Isolées + Enfants		Hommes Isolés + Enfants		Couples + Enfants	
1	27%	1	1,5%	1	4%
2	13%	2	0,5%	2	0,5%
3	10%			3	3%
4	4,5%			4	2%
6	0,5%			8	0,5%



Age des Adultes 177 100%

18/25	7	4%
26/35	56	31%
36/45	58	33%
46/55	42	24%
56/65	12	7%
+ 65	2	1%

Age des Enfants 208 100%

<=3 ans	36	17%
3/6	45	22%
6/10	47	23%
10/15	29	14%
15/18	21	10%
+18	30	14%



Situation Familiale 157 100%

Célibataire	87	55%
Marié (e)	15	10%
Concubin(e)/Pacsé(e)	8	5%
Divorcé(e)/Séparé(e)	42	27%
Veuf(ve)	5	3%



Motif de la Demande 157 100%

Sans Logement	72	46%
Séparation Conjugale	16	10%
Fin Hébergement	44	28%
Sur Occupation	4	2%
Insalubrité	2	1%
Expulsion	15	10%
Loyer Elevé	1	1%
Regroupement familial	1	1%
Vente Logement	2	1%

Ces dernières années, les caractéristiques du public accueilli sur le dispositif restent constantes, à savoir une majorité de parents isolés avec enfants (57%). 67 % des familles accueillies ont des enfants. L'âge moyen des adultes est de 26/45 ans. 64 % des enfants ont moins de 10 ans.

Nous constatons une légère hausse des ressources des ménages lors de leur admission sur le dispositif.

Cette année encore, la durée moyenne de prise en charge augmente. Ceci nous amène à nous interroger sur nos critères d'admission, sur la notion de « prêt au relogement » à une époque où faire valoir ses droits et garantir un revenu fixe peut être difficile pour les personnes vivant des revenus de transfert.

La délivrance de titre de séjours se « durcit » Aussi certains ménages obtiennent des récépissés durant plusieurs mois, avant de se voir délivrer une carte de séjour. Ces récépissés entraînent des périodes de rupture de certains droits qui déséquilibrent leur budget.

Données chiffrées à l'entrée (suite et fin)



Professionnel (par chef de Famille) 157 100%

Avec Emploi	80	51%
Salarié	74	47%
Intérimaire	5	3%
Autre	1	1%

Sur	80	51%
CDI (1,00 Etp)	30	19%
CDI Temps Partiel	26	17%
CDD (1,00 ETP)	1	1%
CDD Temps Partiel	18	11%
Autre	5	3%

Sans Emploi	77	49%
Chômeur	58	37%
Retraité(e)	2	1%
Invalidité	11	7%
Formation	3	2%
Maladie	1	1%
Au foyer	2	1%



Endettement	85		
	Mén.	Moy.	Max
locatif	29	8 258	50 028
Consommation	15	7 123	26 000
Autre	41	4 383	34 931



Ménages Prêts au Relogement 42 27%



Ménages en Rupture de Suivi 8 5%

Depuis la mise en place du nouveau règlement FSL, nous devons mener une mesure d'accompagnement social lié au logement (auparavant nous menions un accompagnement de type global).

Lors des entretiens de préadmission, nous cherchons à évaluer si ce dispositif est adapté aux besoins et au niveau d'autonomie des ménages.

Nous constatons que les prescripteurs n'identifient pas toujours les limites de nos missions.

Ceci a une incidence sur les orientations qui nous sont faites.

Cependant, les échanges lors des commissions techniques territoriales ont renforcé nos liens avec les EDAS.

Lorsque nous sommes en difficulté avec un ménage nous pouvons compter sur l'intervention des chefs de service de territoire de la Direction de l'Insertion de l'Emploi et des Actions Sociales pour préciser aux ménages leurs devoirs vis-à-vis du financeur et de l'association ou réaliser des médiations lorsque le dialogue est difficile ou rompu entre le sous-locataire et l'Association.



Communes d'Origine 157 100%

Antony	3	2%
Asnières	8	5%
Bagneux	13	8%
Bois-Colombes	1	1%
Boulogne-Billancourt	6	4%
Bourg-la-Reine	3	2%
Châtenay-Malabry		
Châtillon	4	3%
Chaville	6	4%
Clamart	3	2%
Clichy	7	4%
Colombes	33	21%
Courbevoie	2	1%
Fontenay-aux-Roses	5	3%
Garches		
La Garenne Colombes	4	3%
Gennevilliers	2	1%
Issy-les-Moulineaux	1	1%
Levallois Perret	1	1%
Malakoff	1	1%
Marnes-la-Coquette		
Meudon	2	1%
Montrouge	5	3%
Nanterre	20	13%
Neuilly sur Seine	1	1%
Le Plessis Robinson		
Puteaux		
Rueil-Malmaison	3	2%
Saint-Cloud	9	6%
Sceaux		
Sèvres		
Suresnes	5	3%
Vanves		
Vaucresson		
Ville-d'Avray		
Villeneuve la Garenne	6	4%
Hors 92	3	2%

Données chiffrées à la Sortie



Motifs de Sortie	38	100%
Bailleur Public	31	82%
Bailleur Privé	1	3%
Solution Personnelle	2	5%
Décès	1	3%
Autre	3	7%



Type de logement	38	100%
F1	3	8%
F2	12	32%
F3	14	37%
F4	4	11%
F5		
Inconnu	5	12%



Communes de Relogement	38	100%
Asnières	5	13%
Bagneux	1	3%
Boulogne-Billancourt	1	3%
Clamart	1	3%
Colombes	10	26%
Courbevoie	1	3%
Fontenay aux Roses	1	3%
Garches	1	3%
Montrouge	1	1%
Nanterre	7	18%
Suresnes	1	3%
Hors 92	8	21%



Professionnel (par chef de Famille)	38	100%
-------------------------------------	----	------

Avec Emploi	23	61%
-------------	----	-----

Salarié	22	58%
Intérimaire	1	3%

Sur	23	61%
-----	----	-----

CDI (1,00 Etp)	14	37%
-----------------------	-----------	------------

CDI Temps Partiel	3	8%
-------------------	---	----

CDD (1 ETP)	3	8%
-------------	---	----

CDD Temps Partiel	2	5%
-------------------	---	----

Intérim	1	3%
---------	---	----

Sans Emploi	15	39%
-------------	----	-----

Chômeur	13	34%
----------------	-----------	------------

Invalidité	2	5%
------------	---	----



Ressources (par ménage)	38
-------------------------	----

Moyenne	1 308 €
----------------	----------------

Médiane	1 160€
---------	--------

Maximum	2 624€
---------	--------

Minimum	460 €
---------	-------



Durée d'Hébergement	mois	an
---------------------	------	----

Moyenne	42	3.5
----------------	-----------	------------

Maximum	89	7,4
---------	----	-----

Minimum	7	0.6
---------	---	-----

Notre équipe sociale recentre, autant que faire se peut, son accompagnement sur une mission d'ASLL. A charge pour elle de trouver et de mettre en place les relais nécessaires afin de permettre aux ménages de bénéficier des suivis sociaux utiles pour faire évoluer leur situation.

Bien souvent, le travailleur social d'Inser'toît est le premier, voire l'unique interlocuteur des ménages

Soucieux de créer et d'entretenir le lien avec eux, le travailleur social a parfois du mal à l'orienter vers un autre partenaire pour ne pas « obliger » la famille à se « raconter » encore et encore.

De plus, certains ménages n'en comprennent pas le sens : le référent le connaît bien; il peut donc l'accompagner, le conseiller, l'aider...

Enfin, il n'est pas toujours aisé de trouver et d'établir les relais nécessaires pour répondre aux besoins des ménages alors que l'ensemble des services sociaux sont très sollicités par des ménages non accompagnés et en détresse : Il leur faut prioriser...les priorités et les urgences.

Cette pénurie n'est pas sans risque d'impacter les droits des usagers, notamment pour les bénéficiaires du RSA concernés par le contrat d'engagement réciproque.

Pour rappel, le référent social d'Inser'toît reste positionné trois mois auprès du ménage relogé, en cas de besoin, sur les aspects liés à son nouveau logement

Cette action était initialement menée par l'association Apil 92 jusqu'en octobre 2013. A cette date, nous avons été mandatés par le Conseil départemental pour reprendre cette activité. Bien que toujours inscrit dans le 7ème Plan Départemental d'Aide au Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD), ce dispositif n'est plus mobilisé.

Il s'agit d'un contrat de bail tripartite entre le bailleur social, l'Association et le ménage occupant. L'Association et le ménage

signent un contrat de sous-location dans lequel le contrat d'objectifs de l'accompagnement social est défini ensemble et signé.

A l'origine, il s'agissait de ménages présentant des difficultés telles, qu'ils ne pouvaient être locataires en titre du logement proposé.

Ce dispositif est très proche de l'action Logements Temporaires d'Insertion.

La principale différence porte sur le fait qu'à l'issue de son parcours d'insertion par le logement, le ménage occupant doit devenir locataire en titre du logement occupé. Il s'agit du « glissement de bail ».

Le canal d'orientation des candidatures était multiple :

- un travailleur social avant une offre de logement, le bailleur pouvait proposer cette mesure;
- le bailleur, lors de la commission d'attribution de logement, le réservataire du logement pouvait proposer un candidat au bailleur avec la signature de ce contrat tripartite.

Cette action prévoit un accompagnement social lié au logement exercé par un travailleur social de l'association.

Le référent social évalue la capacité du ménage à devenir locataire en titre, propose au bailleur la candidature du ménage occupant.



Les critères qui permettent d'évaluer que le ménage peut devenir locataire :

La capacité à habiter :

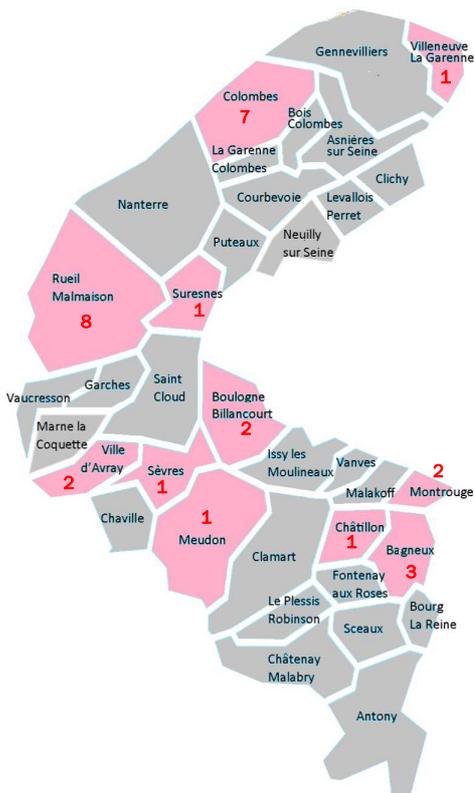
- Entretien courant du logement (utilisation des équipements mis à disposition, relevés des compteurs, maîtrise de la consommation des fluides, ...),
- Respect des règles de vie en immeuble collectif,
- Occupation paisible du logement,
- Régularité du paiement du loyer,

La gestion budgétaire :

- Disposer d'un minimum de revenus fixes
- Capacité à gérer, à prévoir, à anticiper
- Priorisation du paiement des charges courantes
- Remboursement des dettes constituées avant l'hébergement
- Constitution d'une épargne (quand la situation budgétaire le permet)
- Mesure de protection (tutelle, curatelle)

Autre :

- Savoir interpeller le référent ou organisme en cas de questionnement ou de difficulté
- Faire valoir l'ensemble de ses droits.



Répartition des logements

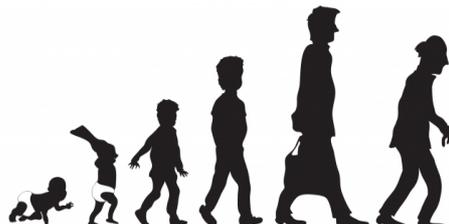
Type	Nbre	%
F1	2	7%
F2	8	28%
F3	12	41%
F4	5	17%
F5	1	3,5%
F6	1	3,5%
Total	29	100%

Données chiffrées à l'entrée



Total des Ménages accueillis

Présents au 01/01/17	28
Sorties	8
Présents au 31/12/17	20
TOTAL MENAGES ACCUEILLIS	20



Age des Adultes	36	100%
18/25		
26/35	4	11%
36/45	8	22%
46/55	13	36%
56/65	8	22%
+ 65	3	8%



Situation Familiale	28	100%
Célibataire	10	36%
Marié (e)	6	21%
Concubin (e)/ vie mari-	2	7%
Séparé (e)	3	11%
Divorcé (e)	7	25%



Adultes	Enfants	TOTAL
36	48	84
43%	57%	100%

Age des Enfants	48	100%
<=3 ans	2	4%
3/6	1	2%
6/10	9	19%
10/15	12	25%
15/18	10	21%
+18	14	29%



Motif de la Demande	28	100%
Sans Logement	5	18%
Séparation Conjugale	3	10%
Fin Hébergement	2	7%
Sur Occupation	1	4%
Expulsion	12	43%
Loyer Elevé	3	10%
Problèmes Santé	1	4%
Dossier Surendettement	1	4%

Naissances Attendues



Composition Familiale	28	100%
Femmes Isolées	3	10,5%
Hommes Isolés	3	10,5%
Femmes Isolées+enfants	14	50%
Couples	3	11%
Couples + enfants	5	18%

Femmes Isolées + Enfants		Couples + Enfants	
1	7%	1	4%
2	18%	2	4%
3	14%	3	11%
4	11%		

Les ménages restants accueillis sur le dispositif bail glissant recouvrent des difficultés ponctuelles ou récurrentes qui ne nous permettent pas d'envisager la demande de glissement de bail au bailleur.

Il peut s'agir de la situation familiale (couple marié, séparé sans procédure de divorce), d'un titre de séjour non renouvelé, d'une dette locative, de l'entretien aléatoire du logement, du respect partiel des règles de vie en immeuble collectif, des droits suspendus, des dettes non encadrées (et le refus du ménage de constituer un dossier de surendettement),...

Ceci nous questionne sur les capacités de ces ménages à devenir un jour locataire en titre de leur logement. Paradoxalement, ces derniers ne relèvent pas pour autant d'une mesure de protection...

Données chiffrées à l'entrée (suite et fin)



Professionnel (par chef de Famille)	28	100%
---	-----------	-------------

Avec Emploi	15	54%
Salarié	15	54%

Sur	15	54%
CDI (1,00 Etp)	10	36%
CDI Temps Partiel	3	11%
CDD (1,00 ETP)		
CDD Temps Partiel	2	7%

Sans Emploi	13	46%
Chômeur	11	39%
Retraité(e)	1	3,5%
Invalidité	1	3,5%



Endettement	15		
	Mén.	Moy.	Max
locatif	14	6 062	34 131
Consommation	6	14 579	38 956
Autre	15	11 577	51 530



Ménages Prêts au Relogement	2	7%
------------------------------------	----------	-----------



Ménages en Rupture de Suivi	3	11%
------------------------------------	----------	------------

Nous avons engagé des procédures d'expulsion pour 5 ménages.

Dans la mesure du possible, le référent social reste positionné auprès de la famille et en contact avec le bailleur si nécessaire.

Ce n'est qu'après plusieurs tentatives pour mobiliser le ménage, diverses convocations, l'orientation vers des tiers, que nous prenons la décision d'engager une procédure d'expulsion : la phase amiable peut durer plusieurs mois.

Nous partons du postulat que l'introduction de la procédure d'expulsion participe à l'inscription des ménages dans un principe de réalité vis-à-vis de leurs devoirs.

Ceci peut avoir un effet « électrochoc » pour certains qui parviennent alors à se mobiliser à nouveau.

Dans ces situations, le référent social, qui a à la fois une bonne connaissance des procédures et de la situation, est le plus à même d'accompagner au mieux ces sous-locataires et leur apporter les conseils pour éviter que la procédure n'arrive à son terme.



Communes d'Origine	28	100%
---------------------------	-----------	-------------

Antony	1	3,5 %
Asnières	1	3,5 %
Bagneux	2	7%
Boulogne-Billancourt	2	7%
Bourg-la-Reine		
Châtenay-Malabry		
Châtillon	1	3,5 %
Chaville		
Clamart		
Clichy		
Colombes	5	18%
Courbevoie		
Fontenay-aux-Roses		
Garches		
La Garenne Colombes		
Gennevilliers	1	3,5 %
Issy-les-Moulineaux		
Levallois Perret		
Malakoff	1	3,5 %
Marnes-la-Coquette		
Meudon		
Montrouge	1	3,5 %
Nanterre		
Neuilly sur Seine		
Le Plessis Robinson		
Puteaux		
Rueil-Malmaison	8	29%
Saint-Cloud		
Sceaux		
Sèvres	1	3,5 %
Suresnes	1	3,5 %
Vanves		
Vaucresson		
Ville-d'Avray	1	3,5 %
Villeneuve la Garenne	1	3,5 %
Hors 92	1	3,5 %

Données chiffrées à la Sortie



Motifs de Sortie	8	100%
Bailleur Public	8	100%



Type de logement	8	100%
F1	2	21%
F2	1	29%
F3	2	29%
F4	2	21%
F5	1	



Communes de Relogement	8	100%
Bagneux	1	12,5%
Boulogne-Billancourt	1	12,5%
Montrouge	1	12,5%
Rueil-Malmaison	1	12,5%
Sèvres	1	12,5%
Ville d'Avray	1	12,5%
Villeneuve la Garenne	1	12,5%
Hors 92	1	12,5%



Professionnel (par chef de Famille)	8	100%
Avec Emploi	3	38%
Salarié	3	38%
Sur	3	38%
CDI (1,00 Etp)	3	38%
Sans Emploi	5	62%
Chômeur	2	25%
Retraité (e)	3	37%



Ressources (par ménage)	8
Moyenne	2 059 €
Médiane	1 842€
Maximum	4 362€
Minimum	504€



Durée d'Hébergement	mois	an
Moyenne	44	3,7
Maximum	49	4,1
Minimum	7	0,6

Nous avons instruit 11 demandes de glissement de bail.

♦ 8 ont abouti en cours d'année.

♦ 1 demande a été refusée par le bailleur au motif de trouble de voisinage dont nous n'avions pas connaissance et ce malgré des échanges réguliers avec les représentants du bailleur social.

♦ 2 sont toujours en cours de traitement en fin d'année.

Malgré la mise en place de relais quand nécessaire, de mesures de protection pour les plus vulnérables, nous constatons que certains ménages mettent en échec le glissement du bail :

- la crainte de ne plus être soutenu par l'association ne leur permet pas d'envisager de manière sereine le glissement du bail. Il n'est pas rare que le sous-locataire « oublie » de communiquer une information primordiale à son référent social (un courrier demandant un complément d'information, ...) Aussi, ce dernier doit réinitier avec le ménage certaines démarches.

- face à des événements de vie, certains sont déstabilisés, se démobilisent, génèrent des dettes,...

Dans ces situations, notre psychologue intervient en lien avec le référent social afin de permettre au ménage de trouver les soutiens nécessaires pour répondre à ses attentes et besoins en dehors de l'association.

La gestion technique des logements tient une place importante dans le quotidien des équipes d'Inser'toît, impactant ces dernières à des degrés divers.

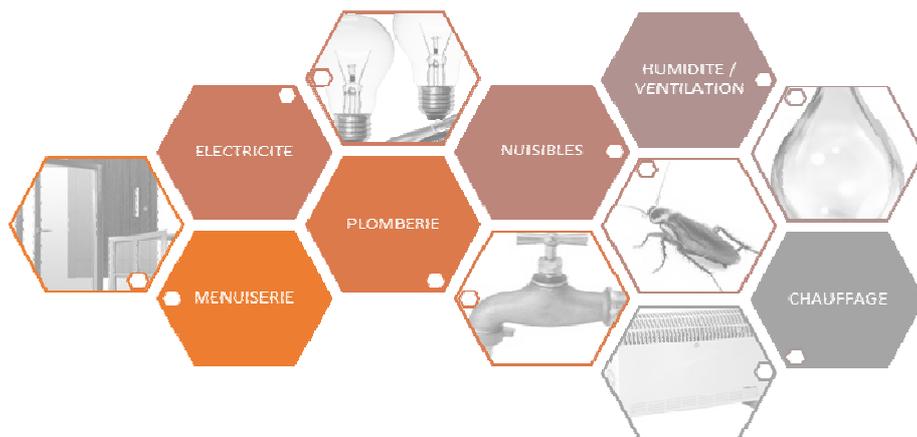
Les désordres techniques rencontrés par les ménages occupants sont nombreux, récurrents et très variés.

Du simple engorgement d'évier jusqu'au logement couvert de moisissures, en passant par les problèmes de chauffage et autres dégâts des eaux, la panoplie des problèmes techniques arrive très régulièrement sur le bureau des travailleurs sociaux, des chargés de gestion locative et du service habitat.

Dès lors que le degré de gravité et d'urgence de la situation est établi, la difficulté majeure réside dans l'évaluation des responsabilités et *in fine* dans la prise en charge financière du désordre rencontré.

Si de prime abord les responsabilités peuvent néanmoins être assez facilement établies dans le cadre de la loi, cela est moins aisé sur le terrain selon les circonstances dans lesquelles le désordre est survenu (mauvaise utilisation ou usure normale d'un équipement ou du logement).

Les conflits peuvent facilement survenir entre les différentes parties, chacune défendant son point de vue et il est donc parfois nécessaire de mener des investigations coûteuses afin de régler les éventuels litiges.



LE CADRE LÉGAL

OBLIGATIONS DU BAILLEUR

Il doit mettre à la disposition du locataire un logement sain et décent (un logement décent assure le clos et le couvert et doit être protégé contre les eaux de ruissèlement et les infiltrations). Concrètement, l'habitation ne doit pas laisser apparaître de risques manifestes pour la sécurité physique et la santé des occupants. Le logement doit être en bon état d'usage et de réparation. Les équipements mentionnés au contrat de location doivent fonctionner. Le propriétaire a l'obligation d'entretenir les locaux et de prendre à sa charge les travaux importants. En particulier ceux rendus nécessaires par la vétusté, les malfaçons, les vices de construction... Le bailleur doit supporter toutes les réparations autres que locatives (voir ci-après) telles que le remplacement du chauffe-eau, du système de chauffage... Il entretient les parties communes : hall d'entrée, escaliers, paliers d'étage, sous-sols...

Le logement doit être doté d'une surface minimale. Le propriétaire ne peut pas

s'opposer aux aménagements réalisés par le locataire, dès lors que ceux-ci ne constituent pas une transformation de la chose louée.

OBLIGATIONS DU LOCATAIRE

L'entretien courant est à la charge du locataire et la liste des réparations locatives lui incombant figure au **décret n° 87-712 du 26 août 1987**.

Les réparations locatives sont peu coûteuses, mais relativement nombreuses. Voici une liste non exhaustive de celles recensées :

- ⇒ Remplacement des vitres détériorées,
- ⇒ Vidange de la fosse septique,
- ⇒ Remplacement des interrupteurs, prises, ampoules...
- ⇒ Rebouchage des trous,
- ⇒ Entretien des équipements et du jardin (s'il y a lieu)...

Le locataire n'assume pas ces réparations **dans un seul cas** : Si « les dégradations sont occasionnées par vétusté, malfaçon, vice de construction, cas fortuit ou force majeure. » (**Loi du 06 juillet 1989**).

En cas de dégradations **volontaires ou de négligences**,

les travaux seront à la charge du locataire.

LA RÉOLUTION DES DÉSORDRES

Il est dans l'intérêt de tous de résoudre au plus vite le désordre technique, tant pour s'assurer des bonnes conditions de vie quotidienne du sous-locataire que pour éviter toute dégradation du bien du propriétaire. Mais pour résoudre ce problème, encore faut-il savoir d'où il provient...

Cela revient à déterminer qui va payer la facture. Si les « petits » désordres techniques, bien que très envahissants pour l'ensemble des services, posent rarement problème et sont en général faciles à régler, il n'en est pas de même pour les désordres plus importants, pour lesquels le coût des réparations se révèle en général bien plus élevé.

Dégât des eaux, problème électrique, chaudière/cumulus ou convecteur en panne, humidité/moisissure : à qui la faute ?

Hormis les cas évidents, peu nombreux, de dégradations volontaires, comment déterminer ce qui serait du domaine de la vétusté et de la malfaçon ou d'une mauvaise utilisation/mauvais entretien ? D'où vient la fuite provoquant un dégât des eaux ? D'un équipement du logement ? De la plomberie ? Des parties communes ? D'un autre

logement ?

Selon les situations, les travailleurs sociaux et/ou le technicien se rendent sur place, constatent les dégâts, font une première évaluation sur l'origine du désordre, prennent des photos, rencontrent les voisins, le gardien pour ainsi pouvoir rendre compte au mieux à la gestion locative des différents éléments dont elle devra faire part au propriétaire, si nécessaire. Des partenaires peuvent aussi être sollicités pour effectuer une évaluation plus poussée et/ou un devis qui sera envoyé pour accord au « responsable » du désordre.

Si, dans certains cas, tout se déroule en toute simplicité et bonne intelligence, dans d'autres, assurances, propriétaires, sous-locataires, syndic, voisins, se renvoient la responsabilité. Aussi, alors que les réparations pourraient être effectuées en peu de temps, le désordre perdure et les démarches sont bloquées.

Au-delà du temps considérable de suivi et de coordination que ces situations demandent à tous



Causes d'une humidité excessive

RESPONSABILITÉ BAILLEUR ET/OU IMMEUBLE

Ventilation inexistante, insuffisante ou mal adaptée (VMC, mortaises, etc.)

Infiltration d'eau

Mauvaise isolation du bâti

RESPONSABILITÉ LOCATAIRE

Aération quotidienne du logement insuffisante

Cause accidentelle (fuite d'eau d'origine locative)

Mauvais usage et/ou mauvais entretien de la ventilation existante

les services, c'est ainsi que certains sous-locataires sont parfois privés d'eau chaude/de chauffage pendant plusieurs semaines ou que les dégradations matérielles continuent de s'aggraver dans les logements.



LES MOISSURES : UN CAS ÉPINEUX

L'apparition de moisissures est régulière et toute la difficulté demeure dans la détermination de la (ou des) cause et donc des responsabilités.

La moisissure est un champignon qui, sans traitement de la cause, se développe si les conditions sont réunies et nuit à la santé des habitants (asthme, toux, allergies...).

Pour leur développement, les moisissures ont besoin de faibles quantités de matières organiques décomposables comme les sucres, les graisses et la cellulose. Un logement mal entretenu avec des traces de souillures suffisamment nombreuses peut donc favoriser leur développement.

L'**excès d'humidité** est la principale condition de leur apparition dont les causes sont souvent multiple: le bâti et/ou les conditions d'occupation du logement. Il est parfois nécessaire, face

à des désaccords avec le propriétaire et/ou le ménage occupant, de faire appel à un diagnostiqueur afin de tenter de lever les doutes sur l'origine de l'excès d'humidité.

Le traitement sera celui de la cause.

Dans le cas d'un défaut identifié au niveau du bâti, il sera demandé au propriétaire de se rapprocher du syndic de copropriété pour faire engager les travaux nécessaires à son amélioration (création d'aérations naturelles, doublage des murs, ravalement de façade, etc.). Lorsque l'occupant est mis en cause (aérations volontairement bouchées ou non entretenues, logement insuffisamment aéré...), nous donnons les instructions au ménage occupant pour qu'il modifie la façon dont il occupe son logement.

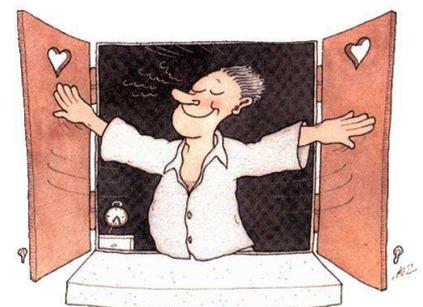
Dans certains, voire de nombreux cas, la responsabilité est partagée tant la cause demeure incertaine ou lorsqu'elle

cumule des désordres à la fois d'origine locative et privative. Dans tous les cas, la résolution du problème s'avère le plus souvent longue et onéreuse au regard des investigations à mener et des accords à trouver entre chaque partie.

Plus la résolution du problème technique sera longue, plus l'accompagnement social risque d'être mis à mal. Le désordre technique est au centre de tous les entretiens, il finit par envahir chacun des appels, chacun des rendez-vous. Etre à l'écoute, tenter d'apporter des réponses, en appeler à la patience de la famille,... Autant de temps qui ne sera pas consacré à la situation sociale et budgétaire de la famille. En effet, comment parler budget quand son logement n'est pas chauffé ? Comment investir un logement quand les moisissures envahissent les murs ?

Et enfin, comment aborder les devoirs du locataire lorsque ses droits ne sont pas respectés ?

POUR AÉRER UNE PIÈCE, 5 MINUTES SUFFISENT



Il est indispensable d'aérer la maison. Mais ne laissez pas vos fenêtres ouvertes trop longtemps pour éviter de refroidir les pièces

Le 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.



Une triple sécurité :
un rendement sûr et attractif,
une gestion professionnelle,
une location sécurisée.

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 :
 - ⇒ être un appartement libre et non meublé ;
 - ⇒ respecter les normes d'habitabilité en vigueur ;
 - ⇒ 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

Le dispositif Solibail, financé par l'Etat est une « étape solidaire pour accéder au logement ».

Il vise à l'insertion vers le logement de droit commun, dans le parc social ou privé. Il s'adresse à des familles hébergées par l'État, qui s'inscrivent dans un parcours d'accès à un logement autonome, et qui doivent être accompagnées dans ce parcours.

Dans le cadre du plan de réduction du recours aux nuitées hôtelières, le dispositif Solibail s'adresse en priorité aux familles hébergées à l'hôtel financé par l'État.

Le public visé :

L'évaluation du besoin d'accompagnement est un élément déterminant dans l'orientation d'un ménage vers le dispositif Solibail.

* Les ménages pouvant accéder au logement directement sans accompagnement n'ont pas vocation à être orientés vers Solibail.

* Les ménages ayant besoin d'un accompagnement global n'ont pas vocation à être orientés vers Solibail.

* Seuls les ménages ayant besoin d'un accompagnement « vers et dans le logement » ont vocation à être orientés vers Solibail.

Le ménage doit s'inscrire dans un parcours d'accès au logement autonome et souscrire au dispositif Solibail en adhérant à la nature de l'accompagnement qui en découle.

Les ménages pouvant être orientés :

- hébergés à l'hôtel dans le cadre d'un financement État.
- hébergés dans d'autres structures sociales financées



par l'État : Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU), Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA).

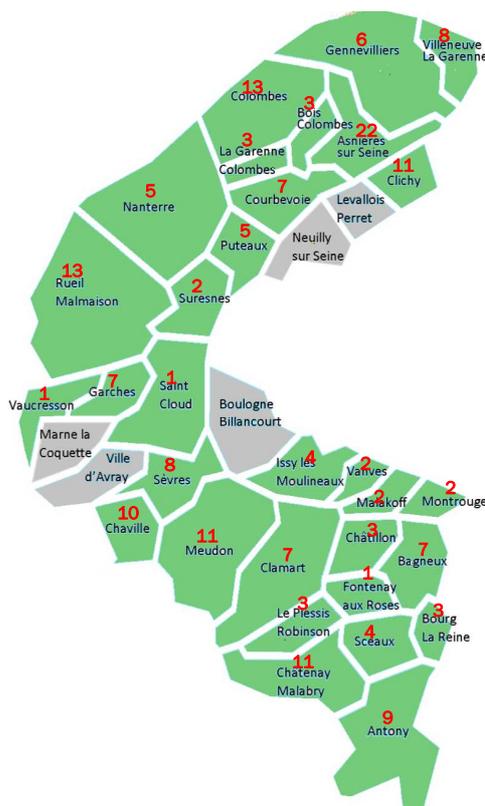
- hébergés sur des places d'alternatives à l'hôtel (ALTHO).

- hébergés dans un centre maternel.

- susceptibles d'être orientés par les SIAO vers de l'hébergement hôtelier et qui sont concernés par :

⇒ Une mesure d'expulsion locative au stade du concours de la force publique demandé, signalée au SIAO par les services de l'État ou par la Ccapex.

⇒ Dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne, l'obligation d'un relogement après constat de carence et absence de solutions de droit commun (la solution de relogement pérenne est à privilégier) ou l'obligation d'héberger dans le cadre de travaux d'office conduits par l'État, en l'absence d'autres solutions.



Répartition des logements

Type	Nbre	%
F1	18	9%
F2	66	34%
F3	95	48%
F4	15	8%
F5	1	1%
Total	195	100%

⇒ Dans le cas d'hébergement pour travaux d'office, les ménages concernés seront réintégrés dans les logements initiaux à l'issue des travaux.

⇒ Les ménages victimes de violence intra-familiales, non accueillis à l'hôtel ou en structure d'hébergement spécialisée, à condition qu'ils bénéficient d'un accompagnement spécialisé en plus de l'accompagnement vers et dans le logement assuré par l'opérateur Solibail.

⇒ Les ménages en résidence sociale sont en principe exclus du dispositif, à l'exception d'un ménage à la composition familiale inadaptée à la résidence et ne pouvant pas accéder directement à un logement pérenne.

⇒ Les ménages reconnus « Prioritaires et Urgents au Droit à l'Hébergement Opposable » (PU DAHO), avec une orientation « logement de transition ».

Les personnes isolées n'entrent

pas dans le dispositif.

L'accès au dispositif est en parallèle conditionné au respect de critères notamment relatifs à leur situation administrative, économique, composition familiale explicités dans le référentiel d'accès édité par le financeur.

La DRIHL Ile-de-France précise cependant que ce dispositif peut éventuellement être destiné à d'autres publics.

A la fin de l'année 2016, la DRIHL a lancé un nouvel appel à projet sur le volet « gestion » pour la période 2017/2018...

Nous avons naturellement postulé. La DRIHL a retenu notre dossier et nous avons passé convention pour la gestion de 25 logements supplémentaires et, par voie de conséquence, l'accueil et l'accompagnement de 25 nouveaux ménages.

Il s'agit d'une montée en

charge progressive. L'objectif de gestion de logements est donc porté de 175 à 200 logements à réaliser avant le 31/12/18.

Un parc de logements SOLIBAIL en perpétuelle évolution :

- ◆ 21 nouveaux logements gérés
- ◆ 9 logements restitués aux propriétaires.

Nous sommes amenés à restituer des logements dans deux cas de figure :

Le propriétaire nous donne congé pour le vendre ou pour l'occuper, au terme de son bail ;

Nous sommes amenés à donner congé de certains logements à des propriétaires. Les principaux cas de figure: -
- Les logements ne permettent pas l'accueil de familles de deux personnes au moins. Nous profitons donc du départ du ménage occupant pour donner congé;

- ◆ le logement présente des problèmes techniques récurrents non résolus pouvant mettre en péril la sécurité des occupants.

Il arrive qu'un propriétaire nous ayant déjà confié un bien en gestion nous propose de lui louer un autre logement ou parle de notre Association à un proche.



Données chiffrées à l'entrée



Total des Ménages accueillis

Présents au 01/01/17	171
Arrivées	55
Sorties	50
Présents au 31/12/17	176
TOTAL MENAGES ACCUEILLIS	226



Adultes	Enfants	TOTAL
326	536	862
38%	62%	100%

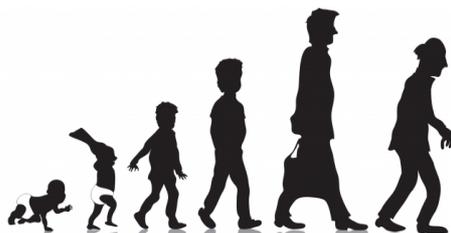
Naissances Attendues	15	2%
-----------------------------	-----------	-----------



Composition Familiale 226 100%

Femmes Isolées	2	1%
Hommes Isolés	2	1%
Isolées +enfants	120	53%
Isolés + enfants	5	2%
Couples	1	0%
Couples + enfants	96	43%

Femmes Isolées + Enfants	Hommes Isolés + Enfants	Couples + Enfants
1 17%	1%	6%
2 17%	0.5%	15%
3 12%		12%
4 5%	0.5%	8%
5 2%		2%



Age des Adultes 326 100%

18/25	6	2%
26/35	106	33%
36/45	133	41%
46/55	63	19%
56/65	17	5%
+ 65	1	0%

Age des Enfants 536 100%

<=3 ans	111	21%
3/6	117	22%
6/10	133	25%
10/15	101	19%
15/18	29	5%
+18	45	8%



Situation Familiale 226 100%

Célibataire	95	42%
Marié (e)	74	34%
Concubin (e)/pacsé	26	11%
Séparé (e)	12	5%
Divorcé (e)	13	6%
Veuf (ve)	6	2%



Motif de la Demande 226 100%

Sans Logement	195	86%
Séparation Conjugale	3	1%
Fin Hébergement	18	8%
Sur Occupation	1	0,5%
Expulsion	6	3%
Loyer Elevé	2	1%
Regroupement Familial	1	0,5%

Au cours de l'année 2017, la DRIHL en lien avec les opérateurs Solibail et les SIAO, a mené une analyse du dispositif avec pour finalité l'élaboration du nouveau référentiel SOLIBAIL. Ce dernier s'inscrit dans une logique de fluidité des parcours et a pour objectif de lutter contre les orientations par défaut.

Orientées par le GIP (après demande de candidatures au SIAO qui doit sélectionner un ménage en fonction du type de logement d'intermédiation locative, sa localisation, la composition familiale,...), les candidatures sont étudiées avant même de prévoir un entretien de pré-admission.

Quand elle paraissent éligibles au dispositif, elles sont reçues en entretien de pré admission par deux travailleurs sociaux au sein de la structure.

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.

Données chiffrées à l'entrée (suite et fin)



Professionnel (par chef de Famille)	226	100%
---	------------	-------------

Avec Emploi	152	67%
--------------------	------------	------------

Salarié	144	64%
Autre	8	4%

Sur	152	67%
------------	------------	------------

CDI (1,00 Etp)	64	28%
-----------------------	-----------	------------

CDI Temps Partiel	38	17%
-------------------	----	-----

CDD (1,00 ETP)	4	2%
----------------	---	----

CDD Temps Partiel	38	17%
-------------------	----	-----

Autre	8	3%
-------	---	----

Sans Emploi	74	33%
--------------------	-----------	------------

Chômeur	59	26%
----------------	-----------	------------

Invalidité	2	1%
------------	---	----

Formation	7	3%
-----------	---	----

Au Foyer	5	2%
----------	---	----

Sans	1	1%
------	---	----



Endettement	59		
--------------------	-----------	--	--

	Mén.	Moy.	Max
--	-------------	-------------	------------

locatif	25	3 672	19 447
----------------	-----------	--------------	---------------

Consomma-	13	2 279	6 675
-----------	----	-------	-------

Autre	21	1 956	9 628
-------	----	-------	-------



Ménages Prêts au Relogement	37	16%
------------------------------------	-----------	------------



Ménages en Rupture de Suivi	17	8%
------------------------------------	-----------	-----------

En 2017, nous avons reçu 91 familles en entretien de pré-admission :

- ♦ 55 ménages ont été admis.
- ♦ 36 candidatures n'ont pas abouti:

- 4 ménages ont été relogés en parallèle de leur positionnement sur le dispositif

- 9 candidatures étaient en inadéquation avec le logement (composition familiale, temps de transport e m p l o i / d o m i c i l e , handicap...).

- 8 candidatures annulées par l'association car le logement d'intermédiation locale ne se libérait finalement pas car la candidature du ménage sortant n'avait pas été retenue en CAL, travaux importants dans le logement. Dans ces deux situations, si le ménage correspond au dispositif et qu'un autre logement d'intermédiation locale est plus adapté à sa situation, nous proposons au GIP un repositionnement.

- 5 familles relevaient d'un accompagnement social global.

- 4 familles ne disposaient pas de titre de séjour au moment de l'orientation sur le dispositif.

- 3 ménages n'avaient pas les ressources suffisantes.

- 1 famille a refusé d'intégrer le dispositif car elle souhaitait être logée à Paris

- 1 famille avait déjà été accueillie sur un autre dispositif au sein de l'association

- 1 famille est restée injoignable.



Communes d'Origine	226	100%
---------------------------	------------	-------------

Antony	3	1%
--------	---	----

Asnières	19	9%
----------	----	----

Bagneux	3	1%
---------	---	----

Bois-Colombes	2	1%
---------------	---	----

Boulogne-Billancourt	5	2%
----------------------	---	----

Bourg-la-Reine	2	1%
----------------	---	----

Châtenay-Malabry	3	1%
------------------	---	----

Châtillon	4	2%
-----------	---	----

Chaville	2	1%
----------	---	----

Clamart	3	1%
---------	---	----

Clichy	18	8%
--------	----	----

Colombes	25	11%
----------	----	-----

Courbevoie	11	5%
------------	----	----

Fontenay-aux-Roses	2	1%
--------------------	---	----

Garches		
---------	--	--

La Garenne Colombes	2	1%
---------------------	---	----

Gennevilliers	5	2%
---------------	---	----

Issy-les-Moulineaux	3	1%
---------------------	---	----

Levallois Perret	2	1%
------------------	---	----

Malakoff	2	1%
----------	---	----

Marnes-la-Coquette		
--------------------	--	--

Meudon	1	1%
--------	---	----

Montrouge	3	1%
-----------	---	----

Nanterre	12	5%
----------	----	----

Neuilly sur Seine		
-------------------	--	--

Le Plessis Robinson		
---------------------	--	--

Puteaux	4	2%
---------	---	----

Rueil-Malmaison	5	2%
-----------------	---	----

Saint-Cloud	1	1%
-------------	---	----

Sceaux		
--------	--	--

Sèvres	2	1%
--------	---	----

Suresnes	3	1%
----------	---	----

Vanves	1	0%
--------	---	----

Vaucresson		
------------	--	--

Ville-d'Avray		
---------------	--	--

Villeneuve la Garenne	6	3%
-----------------------	---	----

Hors 92	72	32%
----------------	-----------	------------

Données chiffrées à la Sortie



Motifs de Sortie	50	100%
Bailleur Public	33	62%
Bailleur Privé	2	4%
Action Logement 1% GIP	5	10%
Inser'Toit	4	8%
Solution Personnelle	2	4%
Autre	6	12%



Type de logement	50	100%
F1	1	2%
F2	7	14%
F3	19	38%
F4	13	26%
F5	4	8%
Inconnu	6	12%



Communes de Relogement	50	100%
Antony	1	2%
Asnières	4	8%
Bagneux	3	6%
Boulogne-Billancourt	1	2%
Châtenay-Malabry	1	2%
Clamart	1	2%
Colombes	4	8%
Courbevoie	2	4%
Fontenay aux Roses	1	2%
La Garenne Colombes	1	2%
Gennevilliers	2	4%
Issy les Moulineaux	3	6%
Malakoff	1	2%
Meudon	1	2%
Nanterre	2	4%
Rueil-Malmaison	6	13%
Sèvres	1	2%
Suresnes	1	2%
Vanves	1	2%
Villeneuve la Garenne	2	4%
Hors 92	11	23%



Autre	1	2%
Sur	38	76%
CDI (1,00 Etp)	22	44%
CDI Temps Partiel	3	6%
CDD	3	6%
CDD Temps Partiel	8	16%
Autre	2	4%

Sans Emploi	12	24%
Chômeur	9	18%
Retraité(e)		
Invalidité		
Formation	2	4%
Au foyer	1	2%



Ressources (par ménage)	50
Moyenne	1 265€
<i>Médiane</i>	<i>1 183€</i>
Maximum	2 816€
Minimum	460 €

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, ajouté à des délais d'attribution très longs, augmentent les risques de refus.

Dès l'accueil du ménage, les différents intervenants (le référent social, la responsable de service social, la psychologue, la Direction) adoptent un discours similaire, précisent la réalité du contexte locatif social en Ile de France et dans les Hauts-de-Seine.

Cependant, le propos bien que semblant admis et compris car repris régulièrement tout au long du parcours d'insertion, la réalité est souvent toute autre au moment de l'offre de logement.

Quand l'offre de logement arrive (parfois au bout de nombreuses années de demande), la famille éprouve des difficultés à se projeter dans le logement, le quartier, la ville...

Le travailleur social accompagne physiquement les ménages pour constituer leur dossier, visiter le logement pour valoriser l'offre de logement, rassurer le ménage, lui rappeler les mêmes principes de réalité.



Durée d'Hébergement	mois	an
Moyenne	40	3,4
Maximum	93	7,8
Minimum	7	0,6

Lors de l'appel à projet « captation » 2017-2018, la DRIHL IDF a sollicité Inser'toit pour lui proposer de capter 35 logements de 2017 à fin 2018. Nous avons répondu favorablement à cette sollicitation et avons passé convention.

MISE EN ŒUVRE DE LA CAPTATION

En 2017, seule la commune de Neuilly sur Seine était reconnue carencée SRU par la préfecture, nous avons donc la possibilité de capter sur 35 des 36 communes du département.

L'association cherche un contact direct avec les propriétaires. La chargée de prospection contacte donc des propriétaires via les sites de mise en relation des particuliers dont PAP et LE BON COIN.

Afin de respecter le cahier des charges de la DRIHL IDF, l'étude d'environ 40 à 50 offres de logements est nécessaire pour en sélectionner une quinzaine à contacter selon les critères de :

- ◆ la superficie,
- ◆ prix au m² demandé sur l'offre par le propriétaire,
- ◆ la commune,
- ◆ les annexes telles que le balcon, la loggia et la terrasse.



Les démarches engagées via ces sites de mises de relations ont permis d'obtenir 7 réels contacts. Nous constatons que depuis la période estivale, les propriétaires tendent à louer leurs logements meublés et/ou indiquent ne pas rencontrer de difficulté à trouver des locataires avec le loyer du marché.

Afin d'accompagner cette recherche, l'association a adressé un mailing à l'ensemble des propriétaires avec qui elle travaille, afin de les informer de la recherche de nouveaux logements.

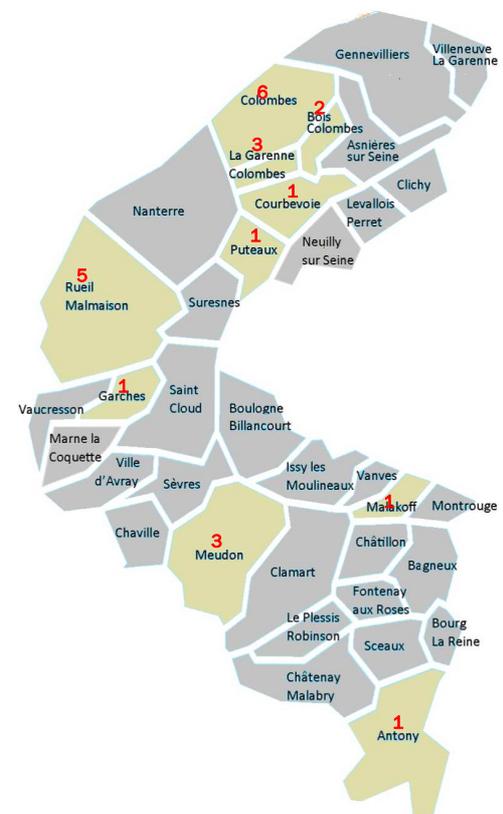
Des propriétaires ont pu questionner à titre personnel l'évolution du dispositif ou transmettre cette information à leurs connaissances. Certains nous ont informés d'un projet d'acquisition pour mise en location à venir ce qui nécessite un suivi particulier, avec des prises de contacts/relances subtiles mais régulières durant de

nombreux mois afin de ne pas perdre le logement.

Pour exemple, un propriétaire ayant l'intention d'acquies un nouveau bien avec qui nous avons pris accroche en février 2016 (dans le cadre de la co-captation), a intégré le dispositif Solibail en octobre 2017.

Le mailing envoyé nous a permis de capter 5 nouveaux logements.

De plus, l'association est locataire de logements du



Répartition des logements captés

Type	Nbre	%
F2	7	9%
F3	13	34%
F4	2	48%
Total	22	100%

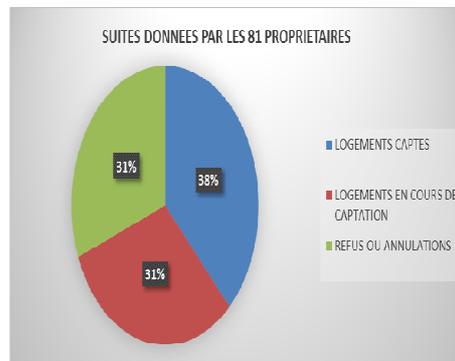
parc privé dans le cadre de l'action de logement temporaire d'insertion financée par le Conseil départemental des Hauts de Seine. A sa demande, lors de la libération des lieux par l'occupant, nous restituons le logement au propriétaire. Aussi, à chaque départ de ménage, nous étudions la possibilité de proposer au propriétaire d'intégrer son logement au dispositif Solibail. Nous le mettons en contact avec notre chargée de prospection qui engage alors la procédure habituelle.

PROPRIETAIRES CONTACTES

Sur l'ensemble des démarches engagées, les échanges établis avec 81 des propriétaires contactés ont donné suite à une perspective d'aboutissement positif.

Les logements concernés sont répartis sur 25 communes du département. 40 de ces propriétaires ont donné suite à la proposition de confier leur logement au dispositif SOLIBAIL.

Notre chargée de prospection propose aux potentiels nouveaux propriétaires d'entrer en contact avec des propriétaires qui nous louent déjà un bien pour avoir un



témoignage de la qualité du suivi.

Ainsi, nous avons pu officialiser la prise à bail avec 22 de ces propriétaires au 31/01/2018, soit 63 % des objectifs réalisés.

PROCEDURE INTERNE

Afin d'atteindre ses objectifs, l'association a mandaté deux professionnels spécialisés dans le domaine de la captation :

- L'un chargé de la prospection et de la constitution des dossiers administratifs,
- L'autre chargé de l'évaluation technique des logements.

Afin d'éviter de démarcher des propriétaires avec qui un autre opérateur capteur aurait déjà pris contact, la chargée de prospection a accès, pour consultation, à la base de données dédiée (Solicapt).

Lorsqu'un propriétaire se dit intéressé par le dispositif suite

aux diverses informations communiquées et que le logement semble, sur descriptif oral, adapté au dispositif (implantation, surface, etc.), la chargée de prospection, informe :

- La responsable habitat d'Inser'toît qui enregistre le propriétaire et le logement sur la base de données Solicapt ;

- Le chargé de l'évaluation technique qui prend contact avec le propriétaire et réalise la visite technique du logement. Une fois la visite réalisée et dans la mesure où il lui paraît possible de proposer (avec ou sans travaux préconisés) le logement au dispositif et que le propriétaire semble toujours intéressé, il nous adresse des photos des logements et la fiche d'évaluation technique afin de nous faire part de la conformité ou non du logement et des éventuels travaux préconisés.

En cas de travaux obligatoires, le propriétaire doit lui justifier de la réalisation de l'ensemble de ces derniers pour validation technique définitive.

Une fois les dossiers administratifs entièrement constitués et les logements évalués conformes par le chargé d'évaluation technique, la responsable du



L'Action « captation » SOLIBAIL (suite & fin)

service habitat (interlocutrice dédiée pour le suivi de la captation) les soumet à validation via le logiciel Solicapt, au service contrôleur de l'état, le GIP HIS.

Parallèlement, elle informe le propriétaire de l'envoi de son dossier, en lui rappelant le délai de 15 jours à respecter pour la prise à bail effective du logement, et lui communique le nom du chargé de gestion locative qui

sera positionné pour l'organisation de l'état des lieux d'entrée et de la signature de la convention.

Une fois les logements validés, les chargés de gestion locative, prennent contact avec les propriétaires pour convenir d'une date de prise à bail proche de la date prévisionnelle annoncée sur la fiche logement.

Afin d'éviter tout risque de contestation sur l'état du logement lors de l'état des lieux d'entrée et de sortie et, de ce fait, pendant toute la durée du contrat, l'association a fait le choix de faire réaliser les états des lieux d'entrées propriétaires par un huissier de Justice.

Nous négocions avec le propriétaire la prise en charge de la moitié du coût de ce constat.

Les chargés de gestion

locative programment donc les rendez-vous d'état des lieux d'entrée avec le propriétaire, l'huissier et le technicien d'Inser'Toit, ainsi que le rendez-vous de signature du contrat de location, dans nos locaux. La Directrice d'Inser'toit met un point d'honneur à venir à la rencontre des nouveaux propriétaires et à échanger avec eux sur nos modalités de fonctionnements.

Une fois les baux signés, il appartient aux chargés de gestion locative de mettre à jour la base de données Solicapt.

Afin de s'assurer de notre bonne pratique, en plus de notre participation aux COPIL, la responsable habitat participe aux réunions « Club capteurs » ainsi qu'aux réunions organisées dans le cadre de la formation sur le logiciel Solicapt.

LES PERSPECTIVES 2018

Notre chargée de prospection a des contacts réguliers avec des propriétaires depuis 2016 et 2017 dont certains prévoient de contractualiser avec Inser'toit en 2018.

Elle doit cependant adapter sa prospection en prenant en considération la liste des 9 communes (dont Neuilly sur Seine à nouveau) carencées SRU, communiquée en janvier 2018, par la DRIHL.



L'équipe sociale d'Inser'Toit était, jusqu'à l'été 2016, constituée exclusivement de travailleurs sociaux issus des filières formant aux métiers d'éducateur(trice), d'assistant(e) social(e) ou de conseiller(ère) en économie sociale et familiale.

Au regard de la problématique posée par certains résidents, et dans un contexte où les financeurs ont souhaité que l'accompagnement social ne soit plus global mais centré sur le logement, l'association a fait le choix d'ouvrir l'équipe à d'autres corps de métier et a recruté une TISF (Technicienne en Intervention Sociale et Familiale) à plein temps et une psychologue à temps partiel.

Le travail en pluridisciplinarité existait antérieurement du fait de la nécessité de combiner plusieurs champs de compétences, notre association offrant un service global d'accompagnement social et de gestion locative et technique des appartements loués. Ainsi, les trois services travaillaient déjà en complémentarité.

Le recrutement d'une TISF et d'une psychologue a donc élargi le champ de la pluridisciplinarité, avec la particularité que l'action des deux nouvelles professionnelles se situe sur le même terrain que celui de leurs collègues travailleurs sociaux : le champ social.

L'année 2017 a permis l'installation de ces deux professionnelles, dont le contour des interventions, en partie spécifique à leurs compétences, a dû également se dessiner en fonction du positionnement de



l'équipe sociale. Ainsi, il nous a paru important de faire un bilan de leur arrivée dans l'association, plus spécifiquement autour de la question de la pluridisciplinarité, en explorant comment le « travailler ensemble » peut être porteur d'une meilleure synergie et d'une plus grande efficacité, tout en prenant en compte les possibles écueils.

Champs d'intervention de la TISF et de la psychologue :

La TISF est rattachée au Service Habitat et intervient au domicile du ménage selon trois modalités :

Les visites de courtoisie :

Elles interviennent dans le mois qui suit l'admission. Elles consistent à repreciser les modalités d'occupation dans le logement avec le ménage, à questionner sa compréhension de l'utilisation des équipements, à vérifier la conformité des éléments notés dans l'état des lieux d'entrée, si besoin, relever les dysfonctionnements liés au logement et apprécier la propreté des lieux. Ces rencontres peuvent permettre une réflexion avec la famille sur l'aménagement du logement.

Prise en charge durant les trois premiers mois d'arrivée de chaque ménage :

Depuis 2017, la TISF intervient dès le début de la prise en charge en binôme avec le référent social, avec, entre autre, un rôle préventif en évaluant la capacité du ménage à entretenir son logement, et en lui apportant un éventuel soutien dans le cadre de son installation. Elle est parallèlement observatrice du fonctionnement de la cellule familiale.

Cette prise en charge est réalisée maximum sur trois mois à raison d'une visite à domicile par mois. Un retour est fait pour chaque situation au référent social.

Intervention directe auprès des familles à la demande du travailleur social référent :

La TISF est appelée à intervenir sur sollicitation directe du TRAVAILLEUR SOCIAL qui a repéré des problématiques des familles nécessitant temporairement un accompagnement de proximité. Les demandes des travailleurs sociaux sont majoritairement liées à l'entretien et à l'occupation du logement, après vient le tri des documents et en dernier les « problématiques enfances ».

La psychologue intervient :

Dans le cadre de certaines pré-admissions des familles sur le dispositif d'intermédiation locative, lors d'un deuxième RDV en binôme avec un travailleur social, afin d'apporter une autre évaluation dans les situations qui paraissent limites quant à nos critères d'admission ;

Dans le soutien auprès du travailleur social quand il est en difficulté dans sa prise en charge ;

Directement auprès du résident, à la demande du travailleur social, de la TISF, de la responsable du service éducatif ou de la direction, avec pour objectif initial une évaluation de la situation, pour ensuite, et si besoin, proposer une réorientation vers des lieux spécialisés:

- ⇒ Intervention directe (rencontres avec le résident/la famille)
- ⇒ Intervention tripartite (entretien en binôme avec le travailleur social pour « aider le travailleur social à aider le ménage »)

Les motifs d'intervention sont : les difficultés psychologiques d'un membre de la famille (adultes ou enfants), les difficultés relationnelles conjugales ou familiales, les difficultés d'appropriation du logement, les difficultés budgétaires inscrites dans un processus ancien et répétitif, les troubles du voisinage, les refus d'offres de relogement ...

Quelques outils pluridisciplinaires institutionnels

La synthèse est un outil qui permet de réunir tous les intervenants autour d'une situation, tout en ayant une vigilance sur les règles de confidentialité. Elle permet une

prise de recul et l'élaboration de nouveaux objectifs de travail. Elle peut être sollicitée par un travailleur social d'Inser'toit ou d'une autre structure afin de réfléchir de manière collective sur la situation et de prendre des décisions. Cette instance peut être interne ou externe :

◆ En interne, elle regroupe les différents services qui sont concernés par la situation (service social, service de gestion locative, service habitat et direction). En fonction de la situation, la psychologue et la TISF peuvent être amenées à y participer.

◆ En externe, la synthèse implique tous les partenaires positionnés autour de la famille (exemple : espace insertion, référent mesure éducative, Conseil départemental, PMI, ...).

Ce temps d'échange permet de redéfinir les objectifs de chacun et surtout de favoriser un travail en équipe. A l'issue de cette synthèse, l'ensemble des intervenants se sont identifiés ce qui leur permet de mieux communiquer par la suite. Par ailleurs, des prises de décisions sont actées en fonction des apports de chaque intervenant. Enfin, la famille a une vision plus

précise des missions de chaque professionnel. De fait, elle aura conscience que les intervenants communiquent entre eux ce qui évitera par la suite qu'elle véhicule des discours différents à chacun.

La réunion de service social réunit de façon hebdomadaire l'ensemble de l'équipe sociale (Responsable de service éducatif, travailleur social), la TISF et la psychologue. Ce lieu d'échanges permet, entre autres choses, d'aborder les situations complexes selon un ordre du jour pré-établi. C'est aussi le lieu où se discutent les demandes d'interventions de la TISF ou de la psychologue formulées par les travailleurs sociaux.

L'analyse des pratiques est mensuelle et offrait jusqu'à l'été 2017 un lieu à l'équipe sociale (avec la TISF) de prise de recul/distanciation par rapport à ce qui peut rendre les missions professionnelles difficiles, tant face aux familles que dans la dimension institutionnelle. Depuis septembre, le choix a été fait d'intégrer à ces temps d'analyse des pratiques une partie des cadres de l'association (directrice, responsables de services éducatif et habitat, psychologue) afin de renforcer le travail sur l'aspect institutionnel, dont la transversalité et la pluridisciplinarité doivent être prises en compte dans l'analyse des situations difficiles.

La « commission impayés », mensuelle, réunit la direction, la responsable du service social et chaque travailleur social et peut solliciter, au cas par cas, la



responsable du service habitat, les chargés de gestion locative ou la psychologue. Elle permet de questionner la situation de tout ménage concerné par une dette locative, d'y élaborer des stratégies d'intervention : travail budgétaire, convocation par la responsable du service social et/ou la direction, orientation vers la psychologue, organisation d'une synthèse interne, décision de procédure contentieuse ...

La convocation des ménages par la direction et/ou par la responsable du service social, conjointement avec le référent social, a souvent pour objectif de remettre du cadre dans les situations qui peuvent paraître chaotiques, inquiétantes, ou dépassant certaines limites. Elle permet aussi d'offrir aux résidents un autre espace de dialogue et donc une autre écoute de leur problématique.

Les temps d'échanges informels sont des temps improvisés de discussion sur les situations qui permettent de maintenir, consciemment ou inconsciemment, une activité de réflexion et d'élaboration sur les situations qui posent question. Là aussi l'éclairage, l'expérience ou l'idée d'un collègue d'un autre champ professionnel peut permettre d'avancer là où un référent social peut avoir le sentiment de « faire du sur-place ».

Les apports du travail pluridisciplinaire

• Les regards croisés sur une situation : si une grande majorité des accompagnements faits par notre équipe sociale se déroule

correctement, certaines situations peuvent être néanmoins plus complexes, notamment quand elles révèlent des problématiques de défaut d'investissement du logement, de détresse psychologique, souvent corrélés à des difficultés budgétaires et professionnelles. Si d'emblée l'accompagnement social est pensé et organisé dans une dyade relationnelle famille/travailleur social, y introduire un tiers, TISF et/ou psychologue, peut permettre une distanciation du travailleur social vis-à-vis de la situation, lui apporter éventuellement un éclairage spécifique lui permettant, si besoin en était, de percevoir la situation sous un autre angle.

• Débloquer des situations : Il arrive que la relation travailleur social /famille soit difficile, voire bloquée. Solliciter l'intervention du responsable de service ou du psychologue (en fonction des situations) peut permettre une compréhension des raisons des perturbations de la relation avec le ménage pour ensuite en faciliter la résolution. Par exemple, certains résidents rejouent à leur insu des

problématiques personnelles dans la relation avec leur référent (sentiment d'être infantilisé, voire culpabilisé, conduites d'évitement du fait d'angoisses et de peurs importantes ...).

• Une meilleure répartition de la charge de travail dans les situations complexes : de façon très concrète et pragmatique, solliciter l'intervention de la TISF ou de la psychologue peut permettre au travailleur social de déléguer à autrui ce qui ne relève pas de son champ de compétences, afin qu'il puisse de ce fait rester centré sur ses missions spécifiques liées au logement.

Cette complémentarité permet par exemple de retravailler avec le ménage sur certains aspects très spécifiques (qui appartiennent au champ de compétence de la TISF), ce qui dégage du coup du temps au travailleur social pour travailler avec le ménage sur d'autres points.

• La co-intervention : les VAD ou RDV en binôme du travailleur social avec la psychologue ou la TISF permettent davantage de stratégies d'entretien et lui permettent de se sentir soutenu face à des situations plus difficiles



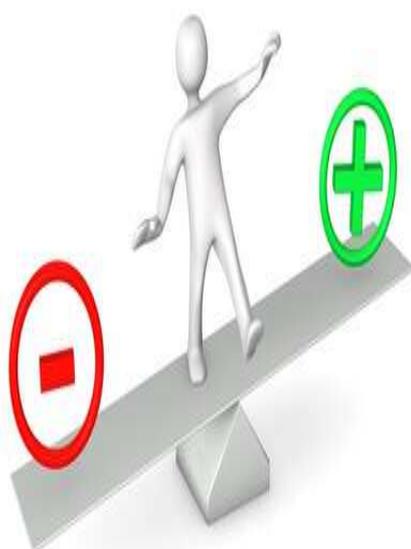
(cela peut être aussi le rôle du cadre éducatif). La pluridisciplinarité permet ainsi un partage du poids de certaines situations et permet d'éviter des sentiments d'être seul du travailleur social.

Les rendez-vous conjoints avec la TISF ont pour objectif de l'introduire dans l'accompagnement ou d'effectuer un bilan de son intervention. Parfois, ils peuvent être nécessaires afin de préciser l'intervention de la TISF car cette dernière et le travailleur social ne font pas les mêmes constats sur l'entretien du logement, lors des visites à domicile.

Selon les situations, la première rencontre entre la psychologue et la famille peut se faire en présence du travailleur social. Cette co-référence permet une prise en charge de diverses problématiques qui ont un impact sur l'avancée de l'accompagnement social. De ce fait, le travailleur social se sent moins isolé et peut bénéficier des conseils de la psychologue afin de prendre du recul sur la situation, et ainsi d'adapter son accompagnement social.

• Les liens avec les interlocuteurs du soin et gestion des situations de crises : La psychologue peut être une personne ressource pour le travailleur social, confronté par exemple, en entretien, à une personne émettant des propos suicidaires. En effet, dans ce cas, le référent social peut se sentir démuni, voire dépassé par la situation. La présence, au sein de l'association, d'une

professionnelle intervenant spécifiquement auprès des personnes en souffrance psychique est soutenant à différents niveaux : en ce qui concerne le discours à tenir pour apaiser la personne en situation de crise ainsi que les actions à mener dans l'immédiateté puis sur la durée. Elle peut prendre le relais auprès de la famille, lui proposer une écoute spécifique permettant de libérer la parole. Elle peut également prendre contact, si nécessaire, avec les professionnels de santé (médecin traitant ou bien psychiatre dans le cas d'un suivi préexistant ou d'une hospitalisation faisant suite à la situation de crise). Son statut de « psychologue » lui permet d'obtenir des informations sur le patient que le travailleur social n'aurait pas forcément pu obtenir. Le lien avec les intervenants médicaux s'en trouve ainsi facilité.



Les pièges à éviter et les limites de la pluridisciplinarité

Au sein d'une même équipe, il est nécessaire que chaque professionnel ait conscience des limites de son champ d'action. Si des superpositions restent inévitables, elles ne doivent pas se transformer en sentiment d'être dépossédé ou court-circuité dans son travail.

Le bon fonctionnement d'un travail en pluridisciplinarité passe nécessairement par une communication interne de bonne qualité. Les transmissions d'informations, certes coûteuses en temps, sont absolument indispensables pour permettre que chacun avance dans le même sens et en partenariat, dans l'intérêt du ménage accueilli et accompagné.

Face aux familles, la multiplicité des intervenants peut activer des risques de clivage. Il peut arriver en effet qu'une famille ne tienne pas le même discours aux différents intervenants, voire cherche à disqualifier les interventions de l'un aux yeux de l'autre. Là aussi, une bonne communication et une relation de confiance entre professionnels garantissent l'évitement de ce type de piège.

Enfin, si les orientations vers la TISF sont la plupart du temps bien acceptées par les familles, les propositions de rencontrer la psychologue déclenchent davantage de résistances chez certains résidents et nécessitent parfois un long travail de la part du travailleur social pour justifier sa proposition et rassurer le résident, si toutefois il lui paraît inquiet.

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 puis en 2017.

L'évolution du parc locatif

La Ville nous a confié la gestion locative, technique et sociale de 6 logements.

Le parc a été un peu modifié depuis le début de l'action.

Depuis le début de cette action, 2 ont été restitués pour des raisons techniques et remplacés par des logements de typologie similaire

Aussi, à ce jour, le parc est ainsi composé:

- ⇒ 3 F1
- ⇒ 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 mission, l'action:

Les différences majeures avec



nos activités de Logements Temporaires d'Insertion, baux glissants et logements d'intermédiation locative portent sur le financement de l'action, l'orientation des ménages, l'accompagnement social.

La Ville finance seule cette action globale de gestion locative, technique et sociale.

En lien avec les travailleurs sociaux de l'EDAS implanté sur la ville qui rédigent une demande d'hébergement décrivant le parcours du ménage, ses difficultés, ses projets, le CCAS nous soumet les candidatures en fonction de la typologie du logement passerelle.

Le candidat est reçu en entretien de pré-admission avec le référent social et la responsable de service social de l'association

Il s'agit uniquement de

ressortissants de la Ville.

Les logements sont équipés de mobilier de première nécessité.

Les ménages paient l'intégralité du loyer à Inser'toit qui reçoit des avis d'échéance d'un cabinet de gestion.

L'accompagnement social est global et prend en considération l'ensemble des problématiques du ménage. Le référent social est cependant amené à travailler en étroite collaboration avec les autres services sociaux positionnés, quand nécessaire.

Quand le référent social évalue que le ménage est « prêt au relogement », il adresse un appui logement aux services de la Ville qui recherche alors un logement social susceptible de correspondre à la situation et aux besoins du ménage.



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, 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).

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 accueillis et accompagnés.

Il nous permet de proposer ce « modèle » de gestion locative, technique et social à d'autres Mairies du Département qui rencontrent des problématiques diverses et variées sur leur territoire et qui souhaitent trouver des solutions adaptées à certains de leurs administrés en difficulté et ne pouvant accéder au parc social.

Données chiffrées à l'entrée



Total des Ménages accueillis

Présents au 01/01/17	5
Arrivées	2
Sorties	1
Présents au 31/12/17	6
TOTAL MENAGES ACCUEILLIS	7



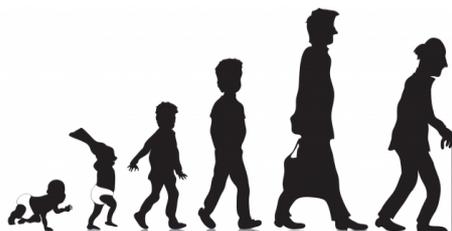
Adultes	Enfants	TOTAL
8	5	13
62%	34%	100%

Naissances Attendues	1	%
----------------------	---	---



Composition Familiale	7	100%
Femmes Isolées	3	43%
Hommes Isolés	1	14%
Femmes Isolées+enfants	2	29%
Couples + enfants	1	14%

Femmes Isolées + Enfants	Couples + Enfants
1	3
29%	13%



Age des Adultes	7	100%
18/25	1	14%
26/35	3	38%
36/45	2	29%
46/55	2	29%
56/65		
+ 65		

Age des Enfants	5	100%
<=3 ans	1	20%
3/6	2	40%
6/10	1	20%
10/15	1	20%
15/18		
+18		



Professionnel (par chef de Famille)	7	100%
Avec Emploi	5	71%
Salarié	5	71%
Sur	5	100%
CDI (1,00 Etp)	1	20%
CDI Temps Partiel	1	20%
CDD (1.00 Etp)	1	20%
CDD Temps Partiel	2	40%
Sans Emploi	2	29%
Chômeur	2	29%



Endettement	1
locatif	1
Mén.	20 452
Moy.	20 452
Max	20 452



Situation Familiale	7	100%
Célibataire	5	72%
Marié (e)	1	14%
Concubin (e)		
Séparé (e)		
Divorcé (e)	1	14%
Veuf (ve)		



Motif de la Demande	7	100%
Sans Logement	5	72%
Séparation Conjugale		
Fin Hébergement		
Sur Occupation		
Insalubrité		
Expulsion	1	14%
Loyer Elevé	1	14%
Vente Logement		



Ménages en Rupture de Suivi	1	14%
-----------------------------	---	-----

Données chiffrées à la Sortie



Motifs de Sortie	1	100%
Bailleur Public	1	100%



Type de logement	1	100%
F1	1	67%



Communes de Relogement	1	100%
Gennevilliers	1	100%



Professionnel (par chef de Famille)	1	100%
--	---	------

Sans Emploi Chômeur	1	100%
------------------------	---	------



Ressources (par ménage)	1
Moyenne	1 457 €



Durée d'Hébergement	mois	an
Moyenne	38	3,2
Maximum	38	3,2
Minimum	38	3,2

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 au relogement » ont pu être relogés par la Ville dans un délai raisonnable.

Bien que la durée de notre prise en charge soit fixée à 18 mois, elle est souvent plus longue (comme dans l'ensemble de nos dispositifs hébergement en raison notamment des problématiques rencontrées par les ménages).

Cette année, seul un ménage était prêt au relogement et a été relogé à l'issue de son parcours de 38 mois.

ACCUEIL DES FAMILLES REFUGIÉES DANS LE CADRE DE LOGEMENTS PASSERELLES

Au regard des flux importants de migrants, la Mairie de la ville de Bagneux a souhaité, dès 2016, 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. Elle a débuté en octobre 2016.

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, en principe, excéder 18 mois.

La Mairie a 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.

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 a un partenariat privilégié avec une assistante sociale de l'EDAS qui connaît bien la Syrie, sa culture, la langue...

Un bilan écrit de chaque situation est adressé au CCAS tous les semestres afin de faire des points sur l'évolution de

chaque ménage et les perspectives d'insertion et de relogement.

Parallèlement, l'intervention de notre T.ISF a pu renforcer l'accompagnement social.

Ce dispositif de « logements passerelles » à destination de ménages récemment arrivés en France de la Syrie dont l'actualité est toujours présente et prégnante, nous a demandé d'ajuster nos pratiques.

La situation des trois familles a évolué positivement. Cependant, elles rencontrent des obstacles dans leur parcours de vie et des rebondissements. Toutes les trois sont actrices. Elles avancent à leur rythme. Le travailleur social reste présent pour elles afin de les aider à s'insérer et s'intégrer en France.



L'Action d'Accueil des Réfugiés à Bagnoux (suite et fin)

Un point sur chacune des familles accueillies un an après...

Une famille enfin réunie...

L'une d'elle fuit la Syrie pour venir en France en juillet 2015. Madame et les 4 filles arrivent. Le père de famille reste en Syrie.

Malgré la distance et les événements en Syrie, le lien est toujours maintenu. Ce n'est qu'en décembre 2016 que la demande de réunification est instruite. La famille est de nouveau réunie en novembre 2017 : Les retrouvailles ont été source de joie et d'apaisement pour tous.

L'arrivée de Monsieur a créé un soulagement pour l'épouse et toute la fratrie. Ces dernières se sont toutes mobilisées afin de le soutenir dans la découverte des valeurs et des fonctionnements français. Madame et les jeunes filles sont très présentes et soutenantes pour leur père : elles l'accompagnent, à tour de rôle.

La solidarité familiale s'est immédiatement ressentie.

Monsieur montre très rapidement son envie d'apprendre la langue française. A chaque rendez-vous, il montre à son référent, avec fierté et enthousiasme, son cahier d'étude.

Cette famille est en bonne voie et fait des efforts considérables et remarquables d'intégration sociale.

La vie en France comme une évidence...

La deuxième famille a très vite montré sa capacité à habiter. Le couple veut absolument créer un environnement stable et sécurisant à ses enfants. Il leur inculque une éducation et des valeurs occidentales.

Le père de famille évoque son travail et sa passion pour la cartographie. Depuis avril 2017, il est inséré professionnellement et ses contrats à durée déterminée à l'observatoire de Paris sont renouvelés, sans pour autant obtenir le CDI qu'il attend tant... Il est totalement épanoui dans son emploi.

La mère de famille se projette doucement dans son insertion professionnelle : elle souhaite devenir garde d'enfants. Toutefois, elle a conscience que son projet prendra du temps. En effet, elle doit d'abord acquérir la maîtrise correcte de la langue française. Son mari la soutient énormément. Celle-ci évolue et s'ouvre peu à peu à ce nouvel environnement, hors de la Syrie.

Vivre loin de leurs proches est difficile pour les deux sœurs...

En novembre 2017, elles ont dû faire face à un deuil familial. L'éloignement géographique a été douloureux : elles ont dû à la fois trouver les mots et apporter un réconfort téléphonique à leur mère. Cette étape de la vie a permis de renforcer les liens de cette famille.

Aussi, ces jeunes femmes sont actrices dans leur projet d'insertion professionnelle. Elles ne veulent pas vivre et dépendre des aides sociales. Elles veulent acquérir une totale citoyenneté !

En Syrie, elles avaient chacune un emploi adapté et en lien à leur niveau d'étude.

Malgré leurs diplômes, elles ne parviennent pas à trouver un emploi dans leurs domaines de compétence : l'enseignement musical pour l'une, et l'enseignement littéraire pour l'autre.

Elles entendent et acceptent que la maîtrise de la langue française est fondamentale pour trouver un emploi. Toutefois, elles ont toutes les deux obtenu des contrats de travaux dans des écoles, en qualité d'animatrice. Elles poursuivent leurs actions afin de se construire un avenir en France.

La famille (la maman en Syrie) et les deux jeunes femmes réfléchissent au projet de se retrouver toutes les trois en France.

Les trois familles démontrent leur réelle volonté de s'intégrer avec de réelles potentialités. Elles développent leurs repères sur le fonctionnement des institutions, la culture, la vie courante, les codes... français. En quête d'évolution, d'intégration, d'insertion, avides de connaissance et d'apprentissage !

Données chiffrées à l'entrée



Total des Ménages accueillis

TOTAL MENAGES ACCUEILLIS | 3



Age des Adultes	5	100%
26/35	2	40%
36/45	2	40%



Situation Familiale	3	100%
Célibataire	1	63%
Marié (e)	2	25%



Adultes	Enfants	TOTAL
5	8	13
38%	62%	100%

Age des Enfants	8	100%
6/10	1	13%
10/15	4	50%
15/18	1	13%
+18	2	25%



Professionnel (par chef de Famille)	3	100%
Avec Emploi	1	33%
Salaarié	1	33%
Sur	1	33%
CDI (1,00 Etp)		
CDI Temps Partiel		
CDD (1.00 ETP)		
CDD (1.00 ETP)	1	33%
Autre		
Sans Emploi	2	67%
Chômeur	2	67%
Retraité(e)		
Invalidité		
Formation		
Sans		



Composition Familiale	8	100%
Femmes Isolées+enfants	1	33%
2 isolées (sœurs)	1	33%
Couples + enfants	1	33%



Motif de la Demande	3	100%
Fin Hébergement	3	100%

Femmes Isolées + Enfants	
1	
2	
3	
4	33%
5	

Couples + Enfants	
	33%



Communes d'Origine	3	100%
Bagneux	2	67%
Châtillon	1	33%



Ménages Prêts au Relogement	1	



4, Boulevard Edgar Quinet 92700 COLOMBES



Téléphone : 01 46 21 08 48

Télécopie : 01 46 21 19 48

association@insertoit.fr

www.insertoit.org



Ouverture du lundi au vendredi de : 9h à 13h & 14h à 17h

