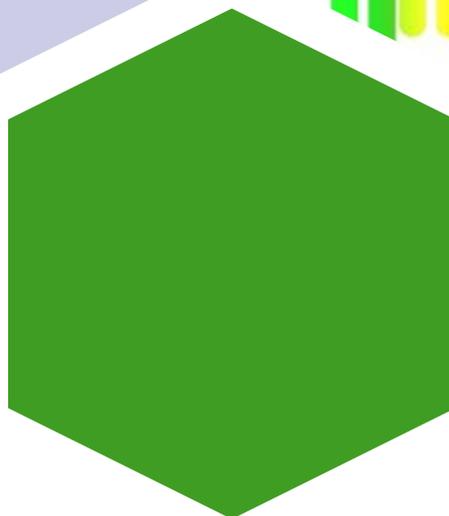
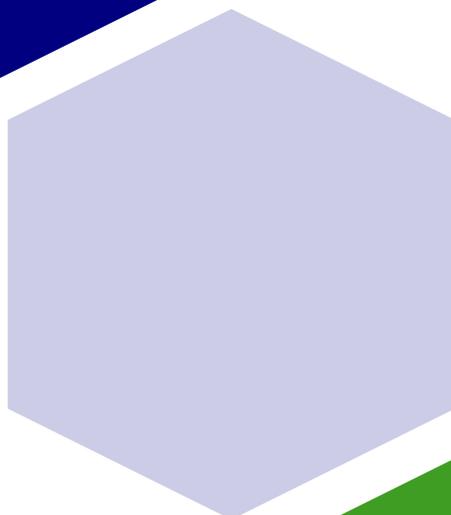


L'INSER'MAG

2019



Association INSER'TOIT

4 boulevard Edgar Quinet, 92700 COLOMBES

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT	3
RAPPORT FINANCIER DU TRÉSORIER	5
LES GRANDES MASSES DE NOTRE COMPTE DE RÉSULTAT	8
HISTORIQUE DE L'ASSOCIATION	9
PRÉSENTATION GÉNÉRALE	11
<i>L'INSTITUTIONNEL : LES ADMINISTRATEURS</i>	12
<i>LE FONCTIONNEL : UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS</i>	13
<i>NOS MISSIONS</i>	14
<i>LES LOGEMENTS GÉRÉS</i>	18
<i>LES MÉNAGES ACCUEILLIS ET ACCOMPAGNÉS</i>	21
LES DISPOSITIFS D'HEBERGEMENT	24
<i>LES LOGEMENTS TEMPORAIRES D'INSERTION, LES BAUX GLISSANTS</i>	24
<i>LES LOGEMENTS D'INTERMEDIATION LOCATIVE SOLIBAIL</i>	29
<i>LES LOGEMENTS « PASSERELLES » GENNEVILLIERS</i>	35
<i>LES LOGEMENTS « PASSERELLES » BAGNEUX</i>	37
<i>LES LOGEMENTS « PASSERELLES » SEVRES</i>	39
UNE NOUVELLE ACTION : L'Opération Ciblée fluidité hôtel	42
ACTUALITÉ D'INSER'TOIT ET REFLEXIONS	46
<i>L'IMPACT CACHÉ DES ABSENCES DES SALARIÉS</i>	46
<i>INSER'TOIT S'EST OUVERT À DE NOUVEAUX BÉNÉVOLES</i>	49
<i>LES RÈGLEMENTS DES MÉNAGES</i>	51
<i>L'IMPACT DE LA PRÉCARITÉ PROFESSIONNELLE DES FAMILLES ACCUEILLIES DANS LE DISPOSITIF SOLIBAIL</i>	54
<i>ÉCONOVIE OU L'ÉCONOMIE DANS LA VIE QUOTIDIENNE</i>	55
<i>L'IMPACT DES VIOLENCES CONJUGALES DANS L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL</i>	57

RAPPORT MORAL DU 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 2019.

Nos résultats 2019, soit 94 120 €, liés à des produits exceptionnels, sont sensiblement

supérieurs à ceux de 2018 soit 56 193 €, pour un résultat courant, qui, comme en 2018, est proche de l'équilibre.

Je laisserai à notre trésorier, Jean Louis Rouzé, le soin de vous en donner le détail.

Si l'année 2020 connaît une crise sanitaire et sociale sans précédent, notre action s'est inscrite en 2019 dans le contexte général dont les fondamentaux perdurent, avec les difficultés sociales, économiques et financières des plus démunis et la pression sur la demande quantitative de prise en charge des personnes sortant de l'hébergement d'urgence, qui restent très forte.

Si le gouvernement et les services de l'État ont fait de l'intermédiation locative, pour l'insertion des populations les plus fragiles, une priorité, les capacités des personnes à sortir des dispositifs d'insertion et d'hébergement temporaire, restent structurellement trop limitées.

Le manque de logements sociaux pérennes et les limites des dispositifs d'insertion restent criants malgré l'action efficace de la DRIHL, avec le Solibail, celle du département des Hauts de Seine, fortement engagé dans le soutien social et le suivi d'insertion, et celle des communes avec qui nous travaillons. Il nous incite plus que jamais à rechercher de logements issus du parc privés à loyer modéré pour compenser cette carence et nous permettre de continuer à développer notre action.

NOTRE STRATEGIE

Pour poursuivre des pistes d'innovation éventuelle, marque de notre association, notre réflexion et notre action continuent de porter sur notre taille critique et sur la nécessité de développer un parc privé social, indispensable à toute action d'accompagnement social et à la mise en place de partenariats.

L'association Inser'toit dont les équilibres et la bonne gestion sont une réalité et restent un objectif prioritaire, souhaite donc toujours développer des partenariats qui auraient un sens pour la qualité de

notre action, ou pour celles d'autres associations, dont nous pourrions compléter l'action, principalement dans les Hauts de Seine.

La recherche de compétences extérieures, notamment des bénévoles qui est indispensable pour notre avenir a aussi été poursuivie en 2019.

Notre développement suppose, à l'évidence, la parfaite cohérence avec les équipes qui mènent notre projet associatif et le développement de ce parc privé social.

LES ACTIVITES D'INSER'TOIT

Nous avons accueilli et accompagné, en 2019, 413 ménages soit 1 386 personnes dont 60 % de familles monoparentales.

L'Association a pu accueillir et accompagner 859 enfants et 527 adultes.

En 2019, 77 nouveaux ménages sont arrivés et 87 ménages sont partis dont 83% pour être relogés dans le parc social.

La moyenne de nos effectifs est stable en 2019 et s'élève à 25 salariés (en ETP).

L'engagement du Conseil départemental des Hauts-de-Seine pour nos actions d'insertion, et celles de la DRIHL île de France, reste essentiel 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 à loyer social au service de nos missions.

Fort de nos premiers pas en 2018 via des ateliers informatiques, Inser'toit a poursuivi son ouverture en accueillant 5 nouveaux bénévoles, permettant à notre association de se développer dans de nouvelles actions tant collectives qu'individuelles.

Notre collaboration avec des bailleurs sociaux s'est par ailleurs poursuivie en 2019 ainsi qu'auprès des Villes du Département.

Certains partenariats privilégiés avec des communes nous permettent de contractualiser de nouveaux

baux : nous avons signé plusieurs conventions de partenariat avec des municipalités afin de répondre à leur souci de trouver des hébergements adaptés à leurs administrés ne pouvant accéder directement au logement social en l'état et connus des services sociaux du Département.

D'autres communes nous contactent pour nous demander avis et conseils sur des situations délicates.

Nous avons débuté en 2019 un partenariat avec le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Sèvres pour la gestion locative, technique et sociale de 4 logements Passerelle, renouvelé en 2020.

Avec la DRIHL UD 92 nous menons depuis 2019 une nouvelle mission temporaire d'un an. Il s'agit de rencontrer des ménages hébergés à l'hôtel, pris en charge par le 115, « Opération Ciblée fluidité Hôtel » afin d'établir un diagnostic social complet et évaluer leur situation globale (familiale, administrative, professionnelle, financière, locative) pour les accompagner vers le logement pérenne.

NOS REFLEXIONS SUR LES DIFFICULTES RENCONTREES

Le confinement et le déconfinement ont nécessité en 2020 un gros travail d'organisation de nos équipes, en particulier de la direction, pour que celles-ci puissent rester en contact avec nos résidents. Les difficultés de ceux-ci ont été exacerbées par la crise sanitaire.

Plusieurs thématiques, décrites dans notre rapport d'activité dont les articles ont été rédigés par les salariés, étaient déjà au cœur de nos préoccupations depuis plusieurs années, notamment les personnes victimes de violences.

Ainsi en 2019, nous avons recensé 60 cas de violence conjugale.

En 2019, l'actualité sociale française a, entre autres, été marquée par la mise en place, de septembre à novembre, du premier Grenelle contre les violences conjugales, permettant un dialogue entre les différents acteurs des services de l'État, des associations et des familles de victimes, dans le but de renforcer la lutte contre les violences conjugales. Cette initiative nous a paru importante à souligner, tant cette problématique est présente dans nos accompagnements et nécessite la mise en place d'outils adaptés, pour le repérage, la prévention, l'accompagnement et la protection des victimes.

Un autre sujet majeur de préoccupation est la difficulté pour certains résidents de respecter les dates et le paiement de leur loyer, pourtant souvent modeste.

Notre volonté est bien d'inscrire les ménages accueillis dans un principe de réalité et de citoyenneté.

Ainsi 91% des sommes appelées sont recouvrées avant la fin du mois et, en 2019, ce sont donc près

de 115 000 € d'impayés de loyers qui ont été constitués. Ce montant est néanmoins en très nette baisse depuis deux ans, dû en partie à l'évolution de nos pratiques en matière de recouvrement.

Si certaines familles remplissent les conditions fixées pour leur accueil dans nos dispositifs, quelques temps après, leur situation économique et financière peut se dégrader et engendrer différentes difficultés dans la gestion du quotidien.

Certaines familles sont accueillies alors qu'elles occupent une activité salariée précaire (CDD, intérim, Contrat aidé) qui ne se poursuit plus pour différentes raisons.

Il arrive parfois qu'elles se retrouvent sans ressource soit parce qu'elles n'ouvrent pas droits à l'allocation chômage ou ne sont pas éligibles au RSA.

En 2019, nous avons recensé environ une trentaine de familles concernées par ce type de problématique et la crise sanitaire et économique de 2020 risque d'augmenter de façon importante le nombre de cas.

Les équipes sont amenées, pour faire face à ces situations parfois quasi impossibles à gérer, à réfléchir pour modifier leurs pratiques professionnelles.

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.

L'année 2019 et cette année 2020 ont été particulièrement éprouvantes pour les équipes, pour notre directrice générale, Anne Catherine Miss, notre directrice administrative et financière, Muriel Fradet, et les cheffes de service toutes très sollicitées. Elles ont dû agir dans une organisation qui subit de fortes pressions et changements externes, tout en rendant compte et communiquant auprès de toutes les parties prenantes.

C'est une équipe extrêmement compétente qui gère avec rigueur et efficacité, et une humanité bien comprise, toutes ces actions vis à vis des résidents mais aussi la communication sociale, administrative et financière, lourde mais essentielle, vis-à-vis de nos financeurs.

Nous les remercions très vivement de leur dévouement total.

Nous pensons aussi à tous les salariés de l'Association qui ont assumé tout au long de cette année 2019, leurs missions avec professionnalisme, dynamisme, rigueur, et engagement.

Nous les en remercions tous très vivement.

O. AMOUDRUZ-HATTU, Président

RAPPORT FINANCIER DU TRÉSORIER



Jean-Louis ROUZE

Trésorier

Le climat sanitaire que nous subissons depuis mars, rend incertain toutes perspectives, et toutes prévisions dans les activités de notre Association.

Débuté dans ce contexte mon rapport sur les comptes 2019, m'incite à reprendre et actualiser l'extrait

de l'avant-propos de notre Directrice Générale ouvrant l'Inser'Mag 2018 : « Toute l'équipe d'Inser'toit demeure mobilisée afin de proposer un service de qualité au public démuné auquel l'équipe s'adresse à travers les diverses actions menées ».

Ce propos reflète avec justesse le travail soutenu de l'ensemble du personnel durant cette période inédite. Qu'il en soit remercié.

Remercions également nos financeurs, qui malgré les difficultés liées au confinement, ont poursuivi les versements des subventions nécessaires à la poursuite de nos activités.

Les états financiers 2019 ont été établis sur la base de la continuité de l'activité.

Les mesures exceptionnelles décidées par le gouvernement dans le cadre de la crise sanitaire liée au covid-19 risquent d'avoir des conséquences sur nos comptes en 2020.

Il n'est pas possible aujourd'hui d'en apprécier l'impact chiffré, compte tenu des incertitudes pesant sur l'ensemble des mesures de restriction en matière d'activité, de financement, mais aussi des mesures annoncées par le gouvernement pour aider les associations.

Dans ce contexte inédit, il n'est pas exclu que des effets négatifs puissent affecter notre trésorerie et notre activité dans les prochaines semaines, mais, à la date d'arrêté des comptes 2019, le conseil d'administration n'a pas connaissance d'incertitudes significatives qui remettraient en cause la capacité d'Inser'toit à poursuivre normalement ses activités.

Ce constat a permis d'arrêter et de présenter les comptes annuels 2019 d'Inser'toit, en respectant le principe de permanence des méthodes utilisées pour leur évaluation et leur présentation.

Sans effet majeur sur les résultats ni sur son patrimoine, notre Association a néanmoins décidé d'appliquer, sans effet significatif, le nouveau règlement comptable :

- incluant dorénavant les contributions volontaires en charges et produits du recours au bénévolat (cf. note 4 de l'annexe comptable), sans incidence sur le résultat,
- modifiant la présentation des subventions perçues d'avance en un nouveau poste « fonds dédiés ».

Rappelons que les comptes reflètent une comptabilité d'engagements, enregistrant les créances et les dettes,

Ont été évalués avec précision, tous les risques connus au 31 décembre, et notamment 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, et des éventuelles grosses réparations à engager sur nos immeubles détenus en pleine propriété.

L'examen des comptes 2019 se résume ainsi :

1. Comptes de résultats synthétisés comparés
2. Commentaires sur ces résultats
3. Bilans comparés
4. Evolution du patrimoine d'Inser'toit.

1- COMPTES DE RESULTATS COMPARES :

En K€

	2019	2018	% var
Locations	2 559	2 419	6%
Subventions	3 332	3 401	-2%
Produits divers	101	118	-14%
Total produits exploit.	5 992	5 938	1%
Locations, charges	3 779	3 790	0%
Coût des bureaux	213	218	-2%
Autres charges externes	96	132	-27%
Impôts et taxes	109	103	5%
Salaires et charges	1 379	1 437	-4%
Diverses charges	247	264	-7%
Amort.et provisions	501	382	31%
Reprise de prov°	-339	-399	-15%
Total charges exploit.	5 984	5 927	1%
Résultat exploitation	8	11	-22%
Résultat financier	-12	-18	-32%
Résultat exceptionnel	98	64	54%
Excédent	94	56	67%

2- COMMENTAIRES SUR LES COMPTES DE RESULTATS :

Peu de variations significatives apparaissent entre les exploitations 2018 et 2019.

Ceci confirme le suivi régulier de la gestion, imposé par nos deux financeurs principaux.

Les produits d'exploitation dans leur ensemble n'ont pas varié.

La baisse de 100 000€ de la subvention versée par le Conseil départemental des Hauts de Seine, justifiée par une diminution des logements temporaires d'insertion, a été compensée par la hausse des loyers quittancés, par l'augmentation des diverses subventions reçues de la DRIHL Ile de France, et par l'augmentation des activités des logements passerelles signées avec trois municipalités.

Notons que la hausse de 6% des loyers facturés a suivi la hausse indicelle des loyers facturés par les propriétaires constatée en 2018.

Les charges d'exploitation ont été contenues.

- Les autres charges externes ont diminué du fait de la baisse significative des honoraires

- La masse salariale a sensiblement baissé conséquence d'embauches retardées

- Les dotations annuelles aux amortissements et des provisions évoluent différemment : si les amortissements de l'année baissent du fait du vieillissement des immobilisations, les dotations aux provisions couvrant les risques de non recouvrement de certaines créances de nos résidents demeurent à un niveau élevé. Les provisions comprennent aussi le coût prévu des remises en états des appartements temporaires d'insertion, ainsi les réparations à effectuer sur nos immeubles, et une remise en état partielle des bureaux de notre siège social (cf. Note 3 de l'annexe comptable).

Le résultat d'exploitation est à l'équilibre à 8 331 €

Les produits exceptionnels sous déductions des frais financiers, en baisse en 2019, et des charges exceptionnelles, ressortent positifs, dégagant ainsi un résultat global bénéficiaire de 94 120€ contre 56 193€ en 2018.

Ce bénéfice renforce les fonds propres d'autant.

3- BILANS COMPARES

En K€

ACTIF	2019	2018	PASSIF	2019	2018
Immeubles	907	949	Fonds propres	168	73
Autres investissements	41	54	Sub.investissement	272	294
DG versés	179	182	Emprunts	729	786
Actif immobilisé	1 128	1 184	Capitaux permanents	1 168	1 153
			Fonds dédiés	294	
Créances locataires	40	30	Prov° travaux	741	496
Subvent° à recevoir et divers	413	482	DG perçus	76	80
Trésorerie	1 242	1 052	Dettes fournisseurs	137	153
Divers	34	40	Dettes sociales	290	509
			Dettes diverses	152	381
			Divers	0	16
Actif circulant	1 730	1 604	Dettes à CT	1 690	1 635
Total	2 858	2 788	Total	2 858	2 788

4- EVOLUTION DU PATRIMOINE D'INSER'TOIT

La photographie du patrimoine de notre association au 31 décembre est reflétée dans le bilan.

L'actif décrit les biens dans l'ordre croissant de liquidité, le passif recense les moyens de financement des biens possédés, dans l'ordre d'exigibilité.

L'actif immobilisé diminue du montant des amortissements de l'exercice. Aucune acquisition n'a été faite en 2019.

Les créances sur les résidents sont nettes des provisions pour dépréciation.

Les subventions à recevoir correspondent aux soldes des subventions 2019 dues par la Drihl et le Conseil départemental des Hauts de Seine.

La trésorerie est excédentaire.

Une impasse de trésorerie apparaît chaque année de mars à mai.

Notre partenaire bancaire, le Crédit Coopératif, nous facilite ce passage.

Les fonds propres au passif, correspondent aux résultats des exercices passés. Ils augmentent au 31 décembre 2019 du bénéfice de l'exercice.

Les subventions d'investissements, provenant des aides de nos partenaires dans le financement des biens immobilisés, diminuent chaque année par une reprise en produit d'exploitation en fonction des

amortissements pour dépréciation.

Les emprunts restants dus ont financé l'acquisition des immeubles. Ils sont normalement remboursés conformément aux cadences d'amortissements consentis par les organismes bancaires.

Les fonds dédiés enregistrent les subventions reçues et non encore utilisées.

L'importance des provisions pour travaux a été mentionnée ci-dessus.

Les autres dettes exigibles à court terme enregistrent les engagements précis au 31 décembre 2019.

Les dettes sociales 2018 tenaient compte de charges exceptionnelles réglées normalement au cours de l'année 2019.

Toutes prévisions d'exploitation pour 2020, demeurent, nous l'avons déjà dit, très incertaines.

Votre Conseil d'administration et votre Directrice Générale travaillent sur toutes les opportunités d'accroissement du parc de logements, et la réponse aux demandes directes de municipalités.

Merci à tous et bon courage.

Le 2 septembre 2020

Jean-Louis ROUZÉ, Trésorier.

LES GRANDES MASSES DE NOTRE COMPTE DE RÉSULTAT

RÉPARTITION DES PRODUITS = 6 450 K€

SUBVENTIONS	PARTICIPATION DES RESIDENTS	CAF	PRODUITS DIVERS	PRODUITS EXCEPTIONNELS
Conseil départemental 92 DRIHL Ile de France DRIHL UD 92 Ville de GENNEVILLIERS Ville de BAGNEUX Ville de SEVRES	Loyers Participations financières au loyer	Allocation logement Aide Personnalisée au Logement	Reprise de provisions Transferts de charges Cotisations Produits des activités annexes	Produits divers sur opérations de gestion courante
3 332 K€	1 633 K€	926 K€	442 K€	117 K€
52%	25%	14%	7%	2%

RÉPARTITION DES CHARGES = 6 356 K€

CHARGES LOCATIVES	FRAIS DE PERSONNEL	FRAIS DE STRUCTURE	PROVISIONS & AMORTISSEMENTS	AUTRES CHARGES
Loyers Provisions pour charges Entretien technique des logements Impôts locaux Assurance...	Salaires et charges Taxes sur salaires Frais divers de personnel Médecine du travail Cartes transport Provisions congés payés Valorisation fin de carrière	Fournitures et petits matériel Location du Siège Contrats d'entretien & de maintenance Frais postaux et télécommunication Frais de véhicules Honoraires divers : - Huissier - Avocat - Commissaire aux comptes	<u>PROVISIONS</u> Impayés Travaux dans les logements Grosses réparations <u>AMORTISSEMENTS</u> Immobilier Mobilier Informatique	Charges de gestion courantes Charges financières Charges exceptionnelles
3 806 K€	1 484 K€	285 K€	501 K€	280 K€
60%	23%	5%	8%	4%

HISTORIQUE DE L'ASSOCIATION



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'UNP11.

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 du DALO (Droit Au Logement Opposable) (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 en PLAI à Clamart

Signature avec la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales d'Ile de France (DRASSIF) 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 au titre du Droit Au Logement Opposable (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 SIAO 92 (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation)

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 Passerelle (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 (Solidarité au Renouvellement Urbain) — procédure dite de constat de carence (nouvelles désignations en 2014, 2017 et 2020)

2012 :

Diagnostics sociaux FNAVDL (Fonds National D'Accompagnement Vers et Dans le Logement) - DRIHL IDF — en direction des ménages reconnus Prioritaires et Urgents au titre du Droit Au Logement Opposable (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'toit en qualité d'Administrateur au Conseil d'Administration du bailleur 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 (devenu SEQENS) nomme Inser'toit comme membre de sa Commission Attribution Logement (fin de mandat en 2019)

2016 :

Convention de partenariat avec la Mairie de Bagneux
Convention signée avec le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Bagneux pour la gestion locative, technique et sociale de 3 logements Passerelle (« accueil réfugiés ») - Reconduction en 2017-2018-2019
Co-captation de logements d'Intermédiation Locative Solibail

2017 :

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

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

Désignation par la Préfecture des Hauts de Seine en qualité de membre de la Commission de médiation du DALO (Droit Au Logement Opposable)

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.)

2018 :

Convention avec le bailleur Coopération et Famille (devenu 1001 VIES HABITAT) pour établir des diagnostics sociaux et effectuer des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement 1 an

Désignation par la Préfecture des Hauts de Seine au comité responsable du PDALHPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées)

Désignation comme membre de la Conférence Intercommunale du Logement (Territoire Boucle Nord)

Désignation comme membre de la Conférence Intercommunale du Logement (Territoire Grand Paris Seine Ouest)

2019 :

Convention avec le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Sèvres pour la gestion locative, technique et sociale de 4 logements Passerelle - Renouvellement en 2020

Convention avec la DRIHL unité départementale 92 pour l'établissement de diagnostics sociaux et mesures d'accompagnement social auprès de ménages accueillis en hôtels (115) : « Opération Ciblée fluidité Hôtel ».

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

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'toit 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.

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, Bagneux et Sèvres 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.

Éthique

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

Notre implantation dans le département, notre participation à diverses instances, notre souci de mettre nos compétences à disposition des autorités publiques et des ménages en difficultés pour accéder à un toit (logement ou hébergement) nous conduit chaque année à proposer de nouvelles actions autour de la question de l'hébergement et du logement, en plus et en complémentarité de nos activités d'hébergement.

L'INSTITUTIONNEL : LES ADMINISTRATEURS

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 qui se réunit en Bureau toutes les deux semaines.

Le Conseil d'Administration se réunit au moins 2 fois par an. 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 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, 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
René BILLIOTTET	Vice-Président
Jean-Louis ROUZE	Trésorier
Arnaud DUBURCH	Secrétaire
Antoine CHARTIER	Administrateur
Laurence VILLENEUVE	Administratrice
Frédéric DEPOIX	Administrateur
Arnaud CAZIN d'HONNINCHUN	Administrateur
Elisabeth ROCCOLLE	Administratrice
Carole CROCÉ-SPINELLI	Administratrice

LE FONCTIONNEL : UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS

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

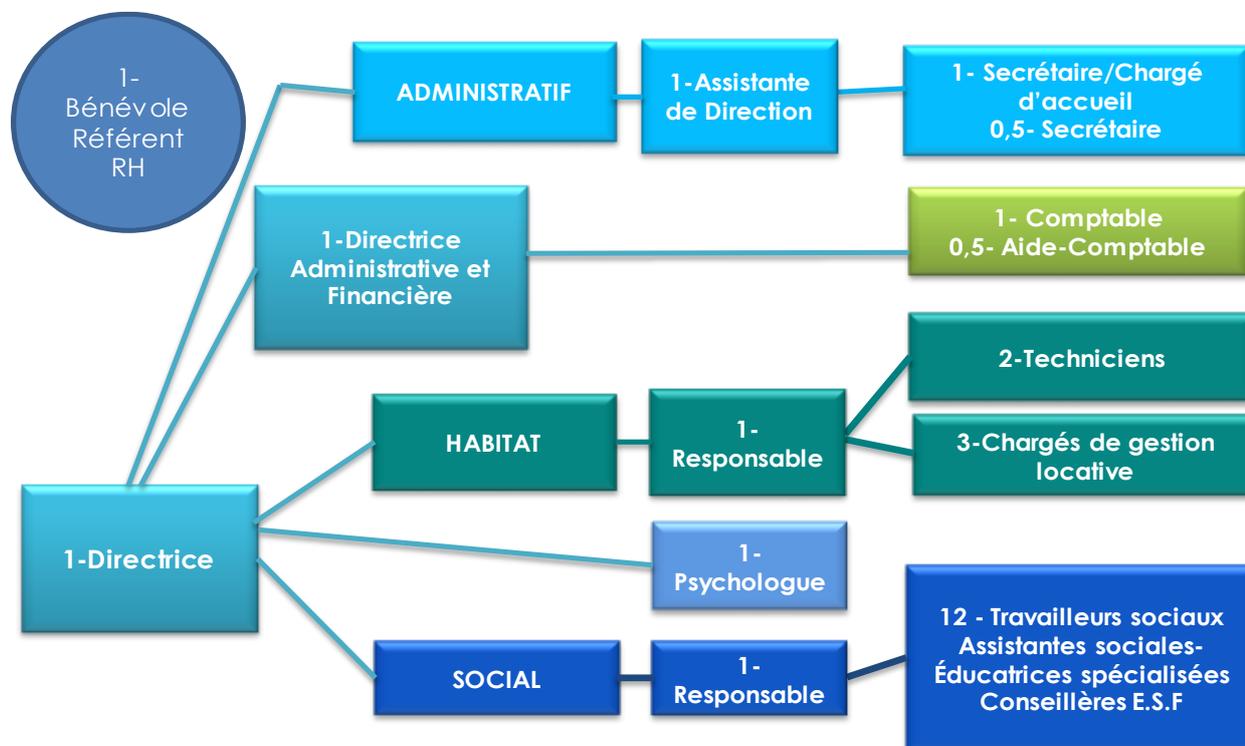
- La réunion hebdomadaire du service social : une réflexion entre chaque travailleur social, la responsable du service social et la psychologue permettent l'élaboration sur les situations
- L'analyse des pratiques de l'équipe éducative, tous les mois (prestataire extérieur) et avec l'ensemble du personnel une fois par trimestre
- 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 sur

la vie et le fonctionnement de l'Association, d'échanges sur nos pratiques et de formations/informations/sensibilisation 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.

L'ensemble des salariés participe notamment à l'élaboration du rapport d'activité de l'Association, propose des thèmes d'articles, issus de leur constat, réflexion, particularités de l'année qui sont ici présentés.

L'organigramme des salariés et bénévoles permanent



NOS MISSIONS

Notre agrément « d'intermédiation locative et gestion locative sociale », délivré par la Préfecture des Hauts-de-Seine, nous permet de louer des logements (du parc privé ou social) afin de les sous-louer à des ménages (personnes isolées, couples ou familles avec enfants) cumulant des difficultés telles que l'absence d'hébergement stable ne leur permet pas de faire évoluer positivement leur situation.

Quel que soit le dispositif d'hébergement, il s'agit d'une mission complète de gestion sociale, locative et technique.

Même si les missions des personnels dédiés à la gestion sociale, locative et technique sont distinctes, il est nécessaire de rappeler que l'ensemble des services travaillent ensemble pour assurer un service qualitatif et continu.

LA GESTION SOCIALE

Les candidatures des ménages nous sont envoyées par divers canaux mais toujours sur rapport social d'un travailleur social référent.

Nous n'étudions pas les demandes « en direct » malgré de fréquentes sollicitations par courrier, courriel, téléphone. Nous apportons systématiquement une réponse au demandeur afin de l'orienter vers un service social.

Les caractéristiques, les difficultés et les profils des ménages accueillis et accompagnés sont assez similaires d'un dispositif hébergement à un autre.

Ils ont eu un parcours soit locatif, ou d'hébergement chez un tiers, sinon à l'hôtel (par le 115) ou d'expulsion. Ils intègrent l'un des dispositifs après au moins un entretien de pré-admission mené par deux travailleurs sociaux. Cet entretien de pré-

L'Association est majoritairement locataire de logements du parc privé ou social (en fonction des dispositifs d'hébergement).

La signature du contrat de location entre le propriétaire/bailleur et l'association fixe les droits et devoirs des deux parties : nous sommes son interlocuteur.

La gestion complète des logements procure divers avantages aux propriétaires/bailleurs puisque, quoi qu'il arrive (impayés des sous-locataires, vacance dans le logement...), nous leur réglons mensuellement les loyers.

Le contrat de sous-location signé entre le sous-locataire et Inser'toit fixe également les droits et devoirs de chacune des parties. En cas de question ou de désordres techniques, le sous-locataire s'adresse à nous.



admission permet de présenter le dispositif, les droits et devoirs de chacun, de poser le cadre (hébergement temporaire, obligation de participer à l'accompagnement social), vérifier l'adhésion du ménage au dispositif et faire un point précis complet de la situation (familiale, professionnelle, financière, locative) et poser les premiers jalons.

Dès ce premier entretien, nous inscrivons le ménage dans un principe de réalité (locatif, professionnel, financier) pour aider à son inscription dans l'exercice de sa citoyenneté.

Ces ménages doivent répondre à certains critères, à savoir :

- être en situation régulière sur le territoire (pour les ressortissants étrangers)
- disposer d'un minimum de revenus stables

- être dans une démarche d'insertion (par le budget, l'ouverture ou le maintien des droits, la santé, l'emploi, la formation...)
- être en capacité de respecter les règles d'occupation d'un logement en immeuble collectif.

L'ensemble des ménages accueillis signent avec Inser'toit un contrat de sous-location lié à un accompagnement social ou une convention d'occupation, fixant leurs droits et devoirs afin de les préparer à leur relogement pérenne.

Ils bénéficient tous d'un contrat d'accompagnement social dont les objectifs sont déterminés entre le référent social d'Inser'toit et le ménage en fonction de ses projets, difficultés, capacités. Il est négocié et librement accepté par les deux parties. Des bilans réguliers permettent d'adapter les objectifs de l'accompagnement social.

Il porte principalement, mais pas exclusivement, sur les questions relatives au logement :

- L'installation dans le logement et le repérage du nouveau cadre de vie ;
- Les informations sur les droits et devoirs du locataire ;
- L'entretien courant du logement et l'apprentissage de l'utilisation des équipements ;
- La maîtrise des consommations des fluides (eau, électricité, gaz,...) ;
- Le respect des règles de vie en immeuble collectif ;
- Le soutien dans les démarches administratives liées au logement ;
- Le dépôt et/ou le renouvellement des demandes de logement social ;
- Le budget : établissement du budget à partir des justificatifs des ressources et des charges, règlement des charges courantes, des dettes, constitution d'une épargne ;
- La préparation au relogement

L'accueil d'un nouveau résident représente un moment privilégié dans la création du lien.

C'est pourquoi, la signature du contrat a lieu à l'association en présence du travailleur social et de la responsable de service social.

Par ailleurs, nous partons du principe qu'un ménage qui a bien compris le contexte de notre intervention, le contrat qui nous lie, les enjeux et la finalité de l'accompagnement social a plus de chances d'adhérer et de s'investir dans l'accompagnement social et d'investir son nouveau lieu de vie.

Plutôt que de lire de manière détaillée ensemble le contrat, le livret d'accueil et les documents qui ont

été transmis au préalable au ménage, nous lui reprecisons les modalités de notre accompagnement, à savoir l'apprentissage des droits et devoirs du locataire et le préparer à son relogement, en respectant :

- le paiement régulier,
- les règles de vie en immeubles collectifs,
- L'entretien courant du lieu de vie.

Enfin, le/la chargé(e) de gestion locative vient se présenter, explique l'avis d'échéance, présente son action et encaisse le dépôt de garantie.

La signature se finalise par la venue de la Directrice.

Tout au long de la prise en charge, les travailleurs sociaux rencontrent au moins un fois par mois les ménages lors de rendez-vous au Siège ou dans le logement.

En cas de difficultés la responsable de service social et la directrice peuvent être amenées à intervenir pour rappeler les termes de l'engagement réciproque et le cadre de notre mission.



Au gré des besoins ou difficultés des ménages, les travailleurs sociaux recherchent les partenariats utiles au niveau local -Ville ou Département-pour les soutenir dans des domaines spécifiques (la santé, l'aspect juridique, l'emploi, des démarches administratives,...).

Notre objectif consiste à accompagner le ménage jusqu'à son relogement quand nous avons pu évaluer qu'il remplit les critères suivants :

- **Sa capacité à habiter :**
 - ✓ Entretien courant du logement

(utilisation des équipements mis à disposition, relevés des compteurs, maîtrise de la consommation d'eau, d'électricité, ...),

- ✓ Respect des règles de vie en immeuble collectif
- ✓ Occupation paisible du logement
- ✓ Régularité du paiement du loyer.

- **Sa gestion budgétaire :**

- ✓ Disposer d'un minimum de revenus fixes
- ✓ Capacité à gérer, à prévoir, à anticiper
- ✓ Priorisation du paiement des factures courantes
- ✓ Remboursement des dettes constituées avant l'hébergement
- ✓ Constitution d'une épargne, quand le budget le permet
- ✓ Tutelle, si nécessaire

- **Sa capacité à solliciter les services compétents en cas de besoins.**

Il est à noter que le montant et la nature des ressources ne nous semblent pas être les indicateurs

prioritaires. Être prêt au relogement, c'est avant tout savoir et pouvoir prioriser le paiement de son loyer et de ses charges courantes.

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

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

Par ailleurs, face à une précarisation de la situation professionnelle et financière, les ménages accompagnés ne sont pas toujours objectivement en capacité de constituer une épargne de précaution pour faire face aux frais inhérents à leur relogement.

Quand un ménage nous paraît prêt au relogement, le référent social rédige un exposé de situation que nous adressons aux bailleurs et réservataires de logement pouvant faciliter le relogement.

Toutefois, les durées de séjour sont souvent plus longues que prévues dans les contrats signés, faute d'une offre suffisante disponible adaptée dans le parc social.

LA GESTION LOCATIVE ET TECHNIQUE

Elle réclame la rigueur d'une gestion locative classique et la nécessité « d'adaptabilité » liée au public accueilli et accompagné.

Sa mise en œuvre nécessite plusieurs salariés de formations différentes et dont les fonctions sont distinctes et complémentaires :

- Les chargés de gestion locative se partagent le parc immobilier
- Le technicien et l'agent technique couvrent le département
- L'agent d'accueil, la secrétaire, le comptable contribuent également au fonctionnement du service, en plus de l'équipe d'encadrement.

Notre action débute dès la prospection d'un nouveau logement jusqu'à l'établissement du solde de tout compte du ménage et du propriétaire, voire des mois après lors de l'envoi par les propriétaires/bailleurs des régularisations de charges.

Ces professionnels établissent et entretiennent au quotidien les relations avec l'ensemble des acteurs du logement.

Ils assurent les actes courants de la gestion locative, comptable, administrative et technique du parc.

A l'écoute des difficultés que peut rencontrer un ménage dans le paiement de son loyer, il se doit de rappeler l'obligation de le régler.

Le technicien, l'agent technique, le référent social, l'agent d'accueil, le chargé de gestion locative rappellent et informent le sous-locataire de son obligation d'entretien du logement occupé, des déclarations de sinistre à faire, des travaux lui incombant...

Ces personnels n'hésitent pas à réorienter le sous-locataire vers son référent social pour les problématiques sociales et pour les travaux à charge de l'occupant.

UNE ACTION PREVENTIVE

Le référent social et la responsable habitat établissent l'état des lieux d'entrée des ménages en utilisant le document pré rempli par le technicien. Ils

font le tour complet du logement, donnent toutes les préconisations nécessaires à sa bonne occupation et communique quelques informations quant à l'utilisation des équipements présents : compteur électrique, vanne d'arrivée d'eau,...



Dans le cadre d'une action préventive et afin d'accompagner au mieux un nouveau ménage dans ses modalités d'occupation du logement, l'agent technique ou la responsable habitat, un mois après l'état des lieux d'entrée, effectue une « visite de courtoisie ».

Nous accordons une vigilance particulière à l'entretien et la sécurité des logements car de la bonne occupation dépend la nécessité de réaliser des travaux suite au départ du ménage.

Le technicien et l'agent technique sont régulièrement sollicités par l'équipe pour la réalisation de visites techniques des logements. Ces dernières permettent de répondre à des questionnements ne relevant pas de la compétence du référent social et d'avoir des éléments techniques essentiels en vue de solliciter les bailleurs/ou propriétaires.

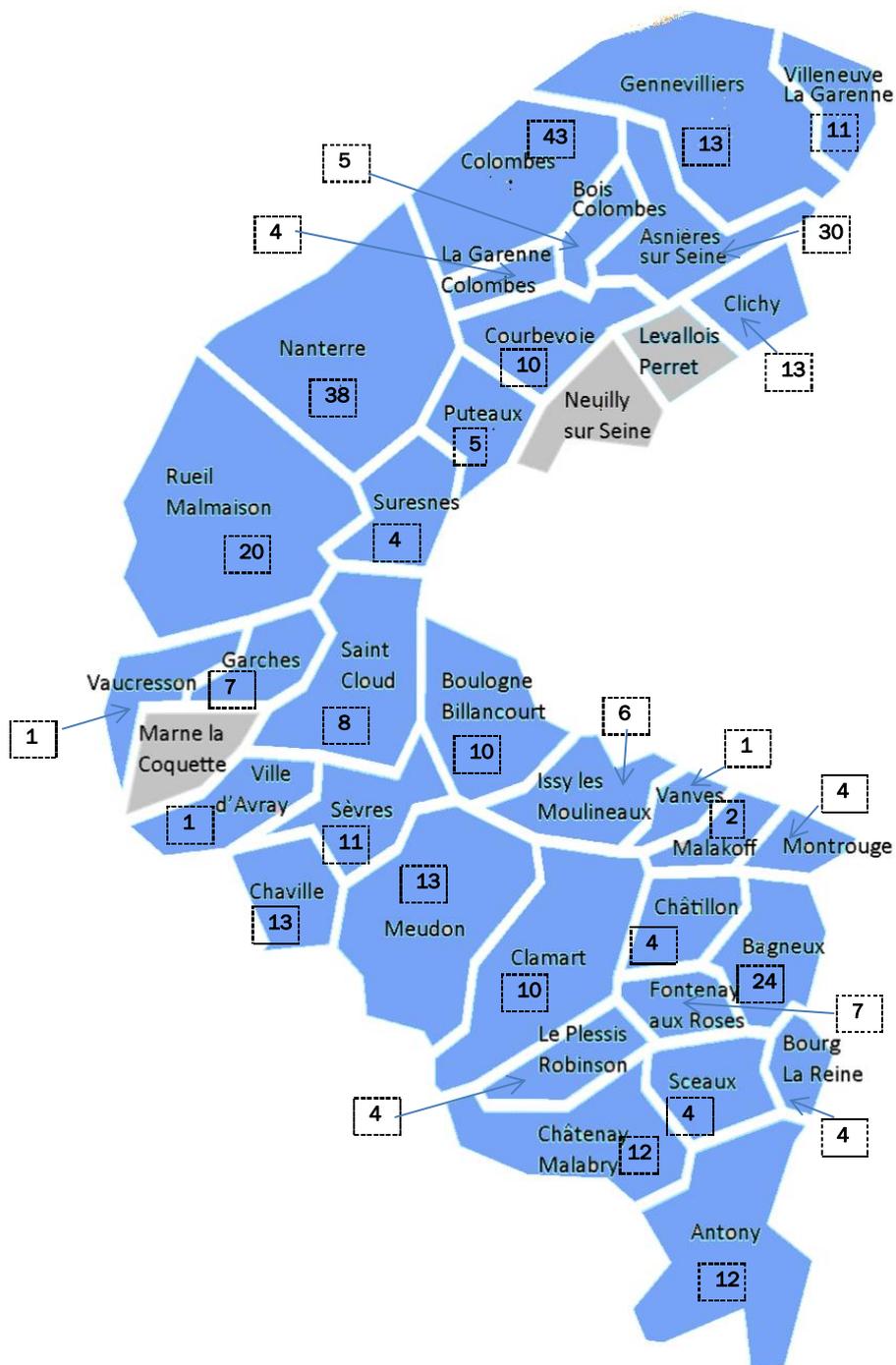
L'agent technique et la responsable habitat sont également ponctuellement sollicités pour réaliser

une visite conjointe du logement avec le référent social, dans l'objectif de faire prendre conscience à la famille des risques de refacturation de travaux notamment de remise au propre du logement en cas de mauvais entretien. Il vient alors en soutien au discours déjà tenu dans le cadre de la prise en charge.

Toutes les actions de gestion locative courante sont prioritaires et concernent souvent l'ensemble des résidents (vacance, dégradations, impayés) :

- Lutte contre la vacance : remise en état rapide des logements entre 2 occupants
- Etablissement des contrats
- Suivi des règlements (ménages et CAF) : Lutte contre les impayés locatifs
- Editions des avis d'échéance
- Lutte contre les risques de dégradations dans les logements
- Suivi des travaux (en cours d'occupation ou entre deux ménages)
- Souscription de l'assurance de chaque logement
- Lutte contre les consommations excessives d'eau
- Suivi des régularisations de charges
- Veille à la sécurité des occupants (contrats d'entretien chaudière, conformité électrique,...)
- Déclarations de sinistres et suivi jusqu'à leur résolution complète
- Sécurisation des logements entre deux occupants pour éviter les squats (pose de portes antieffraction)
- Etablissement des soldes de tout compte (ménages/propriétaires)
- Déclarations diverses (CAF, centre des impôts, ...).

LES LOGEMENTS GÉRÉS



354 logements gérés dans 33 communes du département.

L'Association est locataire de logements du parc social et privé, en diffus : un ménage par logement.

Le parc locatif évolue tout au long de l'année au gré des congés des propriétaires, des glissements de baux, des congés que nous donnons aux propriétaires mais aussi des nouveaux logements que nous prenons à bail.

S'agissant des logements du parc privé, nous faisons établir l'état des lieux par un huissier de justice, en présence du propriétaire et d'un représentant d'Inser'toit.

Pour les logements du parc social, le gardien du bailleur établit l'état des lieux d'entrée en présence de notre technicien qui prend également des photos.

Logements gérés

Logements gérés dans l'année	Logements au 01/01/19	Entrées	Sorties	Logements au 31/12/19
354	343	11	12	342

Type

Type	Nombre	%
T1	65	18 %
T2	122	34 %
T3	133	38 %
T4	30	8 %
T5	4	1 %

Nous gérons un parc de logements très variés avec des bailleurs privés, des bailleurs sociaux et des logements dont l'Association est propriétaire.

Les fonctionnements différents nous demandant une adaptation de nos logiques et pratiques.

A titre d'exemple, nous payons des loyers à terme échu (parc social) et à terme à échoir (parc privé).

Nous percevons l'AL (sociale ou familiale) pour les logements du parc privé alors que les bailleurs sociaux déduisent l'APL qu'ils ont reçus des avis d'échéance qu'ils nous adressent.

Les bailleurs sociaux s'occupent eux-mêmes des augmentations de loyer et des régularisations de charges.

Les avis d'échéances sont très variables d'un bailleur à un autre, mais tous les bailleurs sociaux ont eux-mêmes des fonctionnements distincts.

Concernant l'augmentation annuelle des loyers des logements du parc privé, nous nous chargeons d'augmenter le loyer à la date anniversaire du bail ou au 1^{er} janvier en fonction de l'IRL.

LES PROPRIÉTAIRES PRIVÉS

Interlocuteurs privilégiés du propriétaire qui a confié son bien à l'association, les qualités relationnelles, l'esprit d'analyse, la qualité de l'écoute, l'argumentation sont indispensables pour entretenir et maintenir la relation de confiance établie.

Afin d'assister les propriétaires d'un certain nombre de contraintes administratives et comptables, le service habitat veille à la cohérence des paiements des loyers et des charges en lien avec le service comptabilité et procèdent à l'analyse et à la régularisation annuelle des charges sur la base des documents transmis.

Sur le plan technique, dès lors qu'un désordre incombe aux propriétaires, le service habitat est l'intermédiaire à la résolution des problèmes. Capable d'argumenter, notamment en produisant des écrits professionnels, il permet aux propriétaires de recueillir l'ensemble des éléments utiles à la prise de décision.

LES BAILLEURS SOCIAUX

Nous sommes en contact réguliers avec les bailleurs sur différents aspects :

- demande de travaux (logement occupé ou non)
- point sur les loyers, les régularisations de charges, des APL...
- demande de nouveaux logements.

Certains partenariats privilégiés avec des communes nous permettent de contractualiser de nouveaux baux : nous avons signé plusieurs conventions de partenariat, notamment avec les Mairies de Bagneux et Nanterre afin de répondre à leur

souci de trouver des hébergements adaptés à leurs administrés ne pouvant accéder au logement social en l'état (situation administrative, familiale, financière) et connus des services sociaux du Département.

C'est ainsi, que la Mairie de Fontenay aux Roses nous a sollicités en 2019 pour mieux se connaître et envisager des partenariats.

D'autres communes nous contactent pour nous demander avis et conseils sur des situations délicates.

LES MÉNAGES ACCUEILLIS ET ACCOMPAGNÉS

Les ménages accueillis

Ménages accueillis et accompagnés	Présents au 01/01/19	Admis	Partis	Ménages présents au 31/12/19
413	336	77	87	326



En moyenne, près de 14 mouvements de ménages par mois (entrées et sorties).
Soit **1386 personnes** : 527 adultes et 859 enfants.

Les compositions familiales

Isolé	50	12 %	
Isolé + 1	84	20%	59,5% Familles monoparentales
Isolé + 2	72	17%	
Isolé + 3	53	13%	
Isolé + 4	30	7%	
Isolé + 5	9	2%	
Isolé + 6	1	0.5%	
Couple	2	1%	
Couple + 1	15	4%	27,5 % Couples avec enfants
Couple + 2	33	8%	
Couple + 3	46	11%	
Couple + 4	13	3%	
Couple + 5	4	1%	
Couple + 8	1	0.5%	

Les 87 ménages partis

Motif de sortie			Type de logement		
Bailleur social	72	83%	F1	6	7%
Bailleur Privé	1	1%	F2	9	10%
Insertoit	3	3%	F3	33	38%
Solution personnelle	4	5%	F4	24	28%
Autre	7	8%	F5	6	7%
			Inconnu	9	10%

Parti sans laisser d'adresse	1
Retour au domicile conjugal/engagement vie de couple	3
Pension de famille	1
Expulsion	3

Commune de relogement

Antony	1	1%	Garches	1	1%
Asnières	4	5%	Gennevilliers	6	7%
Bagneux	9	10%	Issy-les-Moulineaux	1	1%
Bois-Colombes	1	1%	Levallois Perret	1	1%
Boulogne-Billancourt	3	3%	Meudon	1	1%
Bourg-la-Reine	1	1%	Montrouge	3	3%
Châtillon	1	1%	Nanterre	11	13%
Chaville	2	2%	Rueil-Malmaison	1	1%
Clichy	2	2%	Saint-Cloud	2	2%
Colombes	5	6%	Sceaux	3	3%
Courbevoie	2	2%	Sèvres	3	3%
Fontenay-aux-Roses	2	2%	Hors 92	21	24%

Comme précisé précédemment, notre volonté est d'inscrire les ménages accueillis dans un principe de réalité et de citoyenneté.

Aussi, quand le ménage ne respecte pas ses engagements contractuels de manière récurrente, quand sa bonne foi est remise en question et après diverses tentatives amiables (lettres de rappel,

convocations...) restées sans effet, nous sommes amenés à engager des procédures d'expulsion.

Il s'agit des mêmes procédures que pour un locataire de droit commun avec les coûts et les délais incompressibles. Pendant toute la durée de la procédure d'expulsion, l'Association respecte ses engagements contractuels à l'égard du bailleur et continue notamment de régler le loyer.

Nous apportons une vigilance particulière au paiement des loyers par les résidents.

Chaque mois, aux alentours du 15, nous organisons des « commissions impayés » dont l'objectif est de comprendre le retard de paiement ou l'impayé, de vérifier le paiement des aides au logement et d'engager les démarches nécessaires à son versement ou son rétablissement, d'envisager les suites à donner, les aides à solliciter, de lui proposer un rendez-vous avec la responsable de service social ou/et du service habitat ou/et avec la directrice..., et

de décider des éventuelles poursuites à engager quand l'impayé est installé et que le ménage ne répond pas à nos sollicitations pour tenter de trouver des solutions.

Ce lieu d'échange permet de décider l'envoi d'un commandement de payer, première étape de la procédure contentieuse.

L'engagement d'une procédure d'expulsion n'est pas décision aisée. Toutefois, elle permet de rappeler aux résidents ses devoirs.

De plus, soucieux des deniers publics, il n'est pas envisageable de laisser un résident ne pas régler son loyer, d'occuper un hébergement « gratuitement » alors que tant de personnes et familles vivent dans des conditions précaires et aspirent à être accueillies dignement et de bénéficier du soutien auquel elles peuvent prétendre pour les accompagner dans leur projet et la résolution de leurs difficultés.

LES DISPOSITIFS D'HEBERGEMENT

LES LOGEMENTS TEMPORAIRES D'INSERTION, LES BAUX GLISSANTS

Ce partenariat avec le Conseil départemental date de 2000.

Il a trouvé toute sa légitimité et sa place depuis que le service FSL (Fonds de Solidarité Logement) le finance en 2015.



LES CONDITIONS

ACTION	Logements Temporaires d'Insertion (LTI) (Parc privé et social)	Bail Glissant (parc social)
Types logt	F1 au F4	F1 au F5
Prescripteur	Service des Solidarités territoriales (SST) Travailleurs sociaux de la CAF 92	Pas de nouvelle admission
Accompagnement social	Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)	
Durée de prise en charge	9 à 27 mois	
Loyer	Loyer complet APL versée au bailleur (parc social) AL versée à Inser'toit (parc privé)	Loyer complet APL versée au bailleur (parc social)
Dépôt de garantie	1 mois de loyer HC	
Divers	-Recherche des candidatures en priorité issues de la commune. -Le sous-locataire doit souscrire une assurance multirisques habitation. -Pas de mobilier.	Quand le sous-locataire est prêt au relogement, nous demandons au bailleur le "glissement du bail" en faveur du ménage occupant

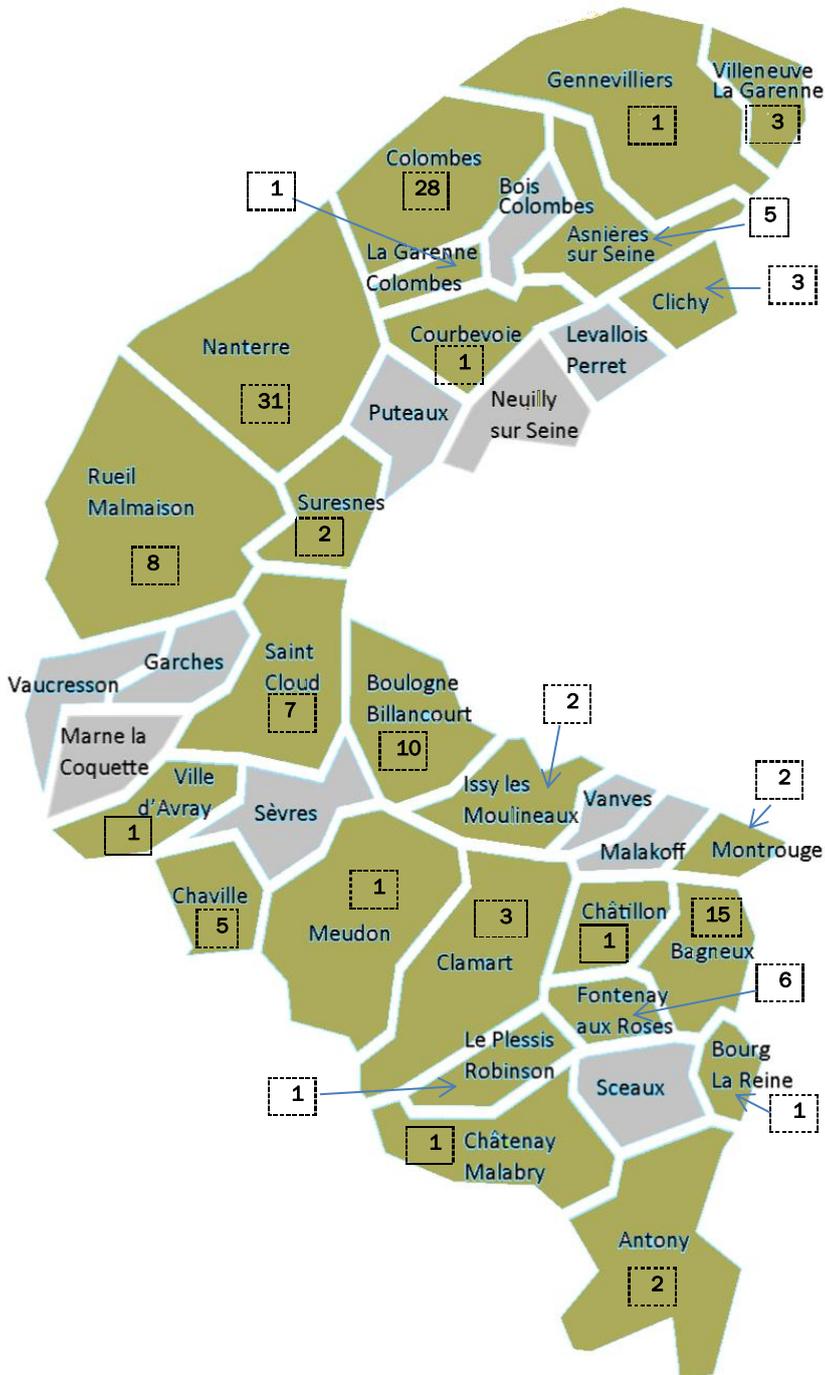
L'introduction de notre convention précise que « au titre de ses compétences obligatoires, le Département est responsable du Fonds de Solidarité Logement (FSL) qui constitue un des instruments incontournables de la mise en œuvre du Plan Départemental d'Action pour le Logement

et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) ».

Nous sommes tenus de présenter les bilans sociaux dans des commissions techniques territoriales.

En 2019, nous sommes passés de 7 à 13 commissions techniques territoriales.

LE PARC GÉRÉ



Implanté dans 24 communes du département et dans les 4 territoires des Conférences Intercommunales du Logement (CIL), l'Association est membre de 2 CIL : Grand Paris Seine Ouest (GPSO) et Boucle Nord de Seine

L'Association est locataire de :

- 109 logements du parc social (17 bailleurs sociaux)
- 18 logements du parc privé (dont 10 à loyer très social) auprès de 9 propriétaires.

Inser'toit est propriétaire de 14 logements à loyer social (PLAI et PLS).

Il est à noter qu'à chaque départ d'un sous-locataire occupant un logement privé dont le loyer ne serait pas un loyer social, nous donnons congé au propriétaire. Cela implique une remise en état du logement pour le restituer en bon état.

Nous sommes en contact tout au long de l'année avec des représentants des Mairies ou des bailleurs sociaux afin de devenir locataire de nouveaux logements du parc social.

Nous avons pu nouer des partenariats privilégiés avec plusieurs communes du département.

Les logements sont entièrement vérifiés entre 2 ménages afin d'accueillir chaque nouveau ménage en toute sécurité et dans des conditions décentes.

Type logement

	141	
F1	45	32%
F2	52	37%
F3	31	22%
F4	11	8%
F5	2	1%

Parc géré au cours de l'année

AU 01/01	137
NOUVEAUX LOGTS (+)	4
LOGTS RENDUS (-)	7
AU 31/12	134
GÉRÉS DANS L'ANNÉE	141

LES PERSONNES ACCUEILLIES ET ACCOMPAGNÉES

Il s'agit de personnes ou familles alto-séquanaises 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 PDALHPD, 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 Service des Solidarités Territoriales (SST) et/ou 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).

Les motifs invoqués par les services sociaux prescripteurs pour déposer une candidature pour ce dispositif d'hébergement :

- 50 % par une absence de logement
- 23 % par une fin d'hébergement
- 13 % par une expulsion
- 8 % par une séparation conjugale
- 6 % pour d'autres motifs (regroupement familial, insalubrité, loyer trop élevé, sur occupation)

Le public accueilli et accompagné (en ménages)

Présents au 01/01	134	
Entrées	25	16%
Sorties	32	20%
Présents au 31/12	127	
TOTAL MENAGES ANNEES	159	

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	426	
Adultes	186	44%
Enfants	240	56%

La situation familiale des 159 ménages

Célibataire	85
Pacsé(e)	2
Marié(e)	23
Concubin(e)	4
Séparé(e)	14
Divorcé(e)	27
Veuf(ve)	4

La composition familiale

Isolé/e	40	25%
Isolé/e +1	40	58%
Isolé/e +2	31	
Isolé/e +3	12	
Isolé/e +4	7	
Isolé/e +5	2	
Couple	1	1%
Couple+1	7	16%
Couple+2	7	
Couple+3	8	
Couple+4	3	
Couple+8	1	

Un quart de la population accueillie est « isolée » dont 55% de femmes et 45% d'hommes.

Comme chaque année, plus de la moitié des ménages accueillis sont des familles monoparentales

La situation professionnelle à l'admission (*chef de famille) 159 ménages

EMPLOI*	83	52%
Salarié	77	48%
Intérimaire	6	4%

SANS EMPLOI	76	48%
Chômeur	52	33%
Retraite	4	3%
Invalidité	8	5%
Formation	2	1%
Au foyer	9	6%
Maladie	1	1%

La situation professionnelle à la sortie (*chef de famille) 32 ménages

EMPLOI*		
Salarié	17	53%
Intérimaire	2	7%
Autre	1	3%

SANS EMPLOI		
Chômeur	8	25%
Retraite	2	6,5%
Invalidité	2	6,5%

Les 32 ménages partis

Commune de relogement

Bagneux	5	16%
Boulogne-Billancourt	2	6%
Chaville	1	3%
Clichy	1	3%
Colombes	3	9%
Courbevoie	1	3%
Montrouge	1	3%
Nanterre	8	25%
Rueil-Malmaison	1	3%
Saint-Cloud	2	6%

Hors 92	7	22%
---------	----------	------------

Type de logement

F1	6	7%
F2	4	10%
F3	13	38%
F4	3	28%
F5	2	7%



La durée moyenne de séjour a été de **47 mois** (calculée sur les ménages sortis). Elle augmente encore cette année (46 mois en 2018).

Motif de sortie

Bailleur social	25	78%
Bailleur Privé	1	3%
Solution personnelle	2	6%
Autre	4	13%

Parti sans laisser d'adresse	1
Retour au domicile conjugal/engagement vie de couple	3

LES LOGEMENTS D'INTERMEDIATION LOCATIVE SOLIBAIL

Ce dispositif a été initié par le ministère du logement et de la Ville. L'Association est opérateur gestionnaire depuis le début en 2009.

Il a pour but de faciliter l'accès à l'habitat des ménages hébergés à l'hôtel ou dans des centres d'hébergement en apportant des garanties aux propriétaires du parc privé.



LES CONDITIONS POUR ÊTRE ADMIS

Types logt	F1 au F5
Prescripteur	GIP Habitat et Interventions Sociales // SIAO d'Ile de France
Accompagnement social	Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)
Durée de prise en charge	18 mois
Loyer	Participation financière au loyer (de 24 à 28 % des ressources de la famille) AL versée à Inser'toit (parc privé)
Dépôt de garantie	En fonction du type de logement
Divers	Inser'toit contracte une assurance habitation dont le montant de la prime figure mensuellement sur l'avis d'échéance. Pas de mobilier.

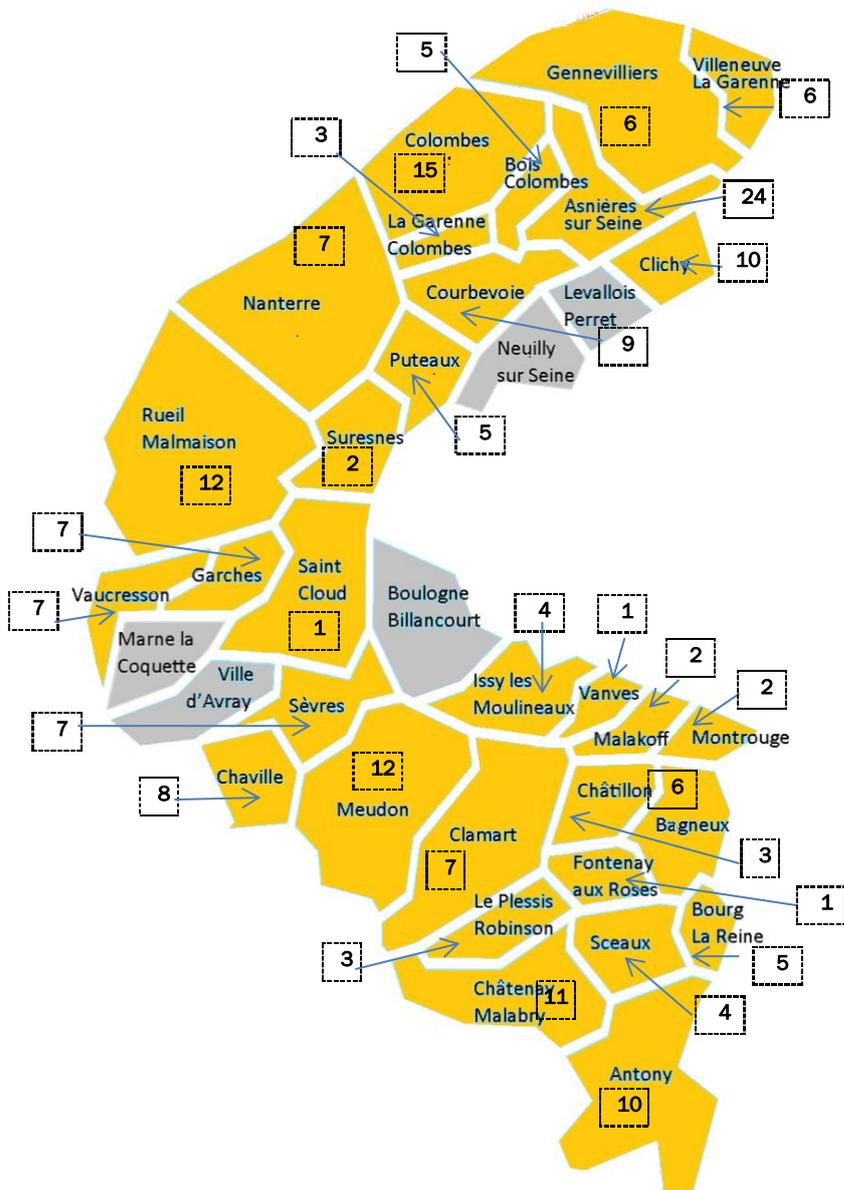
LES CONDITIONS POUR LOUER LE BIEN

Louer son bien immobilier à une association conventionnée par la Préfecture d'Ile-de-France pendant trois ans au moins.

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.

LE PARC GÉRÉ



Implantés dans **31 communes** du département, soit 86 % du territoire des Hauts-de-Seine, tous les logements appartiennent à des propriétaires privés.

Le prix du loyer au m² (hors charges), est plafonné et déterminé par l'Agence Nationale de l'Habitat). Il varie selon la commune d'une part et de la surface d'autre part.

L'ANAH communique ainsi sur le dispositif :

« Solibail, un dispositif gagnant-gagnant »

Solibail offre la possibilité de louer son bien à une association agréée pour y loger une famille à revenus modestes. En louant avec Solibail, le propriétaire permet à une famille en difficulté de se loger dans de bonnes conditions, avec un accompagnement social si besoin.

Pour le propriétaire, ce dispositif offre plusieurs avantages : la garantie de paiement du loyer, une défiscalisation des revenus fonciers (jusqu'à 85%), la garantie de remise en état à la fin du bail, la location sécurisée et l'accompagnement des ménages occupants le logement. »

Type logement

	200	
F1	16	8%
F2	66	33%
F3	99	50%
F4	17	9%
F5	2	1%

Parc géré au cours de l'année

AU 01/01	197
NOUVEAUX LOGTS (+)	3
LOGTS RENDUS (-)	4
AU 31/12	196
GÉRÉS DANS L'ANNÉE	200



LES PERSONNES ACCUEILLIES ET ACCOMPAGNÉES

Il s'agit de personnes ou 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.

Ce dispositif s'inscrit dans le plan de réduction du recours aux nuitées hôtelières.

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

C'est notamment le cas depuis le 1^{er} juillet 2018 en destinant les petits logements (T1) à un public « isolé » réfugié politique. Une équipe dédiée du GIP Habitat et Intervention Sociale nous adresse les candidatures.

À la réception d'un congé d'un ménage ou à la prise à bail à venir d'un nouveau logement, nous informons le GIP HIS de la disponibilité à venir. Il informe alors le SIAO 92 afin de demander de nous

orienter une candidature. Si le SIAO 92 n'adresse pas de dossier dans un délai de 48 heures, la proposition est réorientée vers le SIAO 75.

Il s'agit de dossiers qui ont été instruits par un travailleur social extérieur au SIAO. Chaque SIAO gère une liste d'attente.

Pour les ménages qui travaillent, le lieu du logement d'intermédiation locative ne doit pas être à plus d'une heure trente de transport, tenant compte des horaires parfois décalés.

La participation financière au loyer est calculée d'après l'ensemble des ressources. Le taux d'effort peut varier de 20 à 28 % en fonction des fluides dans le logement (partiellement ou totalement inclus dans le logement).

Avant d'orienter une candidature, le SIAO doit veiller à ce que le « reste pour vivre » soit supérieur à 9,20 €/jour et par personne.

Le public accueilli et accompagné (en ménages)

PRESENTS AU 01/01	193	
ENTREES	48	20%
SORTIES	53	22%
PRESENTS AU 31/12	188	
TOTAL MENAGES ANNEES	241	

La situation familiale des 241 ménages

Célibataire	113
Pacsé(e)	1
Marié(e)	57
Concubin(e)	27
Séparé(e)	20
Divorcé(e)	16
Veuf (ve)	7

Comme chaque année, les familles monoparentales (149) sont largement majoritaires à l'ensemble des autres compositions familiales. 144 sont des femmes avec enfant et 4 hommes élèvent seuls leurs enfants.

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	922	
Adultes	324	35%
Enfants	598	65%

La composition familiale

Isolé/e	9	4%
Isolé/e +1	38	62%
Isolé/e +2	42	
Isolé/e +3	38	
Isolé/e +4	23	
Isolé/e +5	7	
Isolé/e +6	1	34%
Couple+1	7	
Couple+2	26	
Couple+3	38	
Couple+4	8	
Couple+5	4	

La situation professionnelle à l'admission (*chef de famille) 241 ménages

EMPLOI*	166	69%
Salarié	156	65%
Intérimaire	7	3%
Autre	3	1%

SANS EMPLOI	75	31%
Chômeur	56	23%
Invalidité	2	1%
Formation	6	2%
Au Foyer	11	5%

La situation professionnelle à la sortie (*chef de famille) 53 ménages

EMPLOI*	40	75%
Salarié	37	70%
Intérimaire	3	5%

SANS EMPLOI	13	25%
Chômeur	12	23%
Invalidité	1	2%



Les 53 ménages partis

Commune de relogement

Antony	1	2%
Asnières	4	8%
Bagneux	3	6%
Bois Colombes	1	2%
Boulogne-Billancourt	1	2%
Bourg la Reine	1	2%
Chatillon	1	2%
Chaville	1	2%
Clichy	1	2%
Colombes	2	4%
Courbevoie	1	2%
Fontenay aux Roses	2	4%
Garches	1	2%
Gennevilliers	5	9%
Issy les Moulineaux	1	2%
Levallois-Perret	1	2%
Meudon	1	2%
Montrouge	2	4%
Nanterre	3	6%
Sceaux	3	6%
Sèvres	3	6%
Hors 92	14	26%

La durée moyenne de séjour a été de 40 mois (calculée sur les ménages sortis). Elle augmente encore cette année (39 mois en 2018).



Type de logement

F2	4	8%
F3	20	38%
F4	20	38%
F5	4	8%
Inconnu	5	8%

Motif de sortie

Bailleur social	45	84%
Inser'toit	3	6%
Solution personnelle	2	4%
Autre	3	6%

Expulsion

3

LES LOGEMENTS « PASSERELLES » GENNEVILLIERS

Ce partenariat avec la Ville a débuté en 2012 dans le cadre d'un marché qui a déjà été reconduit deux fois.



LES CONDITIONS

Types logt	3 studios 3 logements de 2 pièces
Prescripteur	CCAS GENNEVILLIERS
Accompagnement social	Global
Durée de prise en charge	6 à 18 mois
Loyer	Loyer complet AL versée à Inser'toit
Dépôt de garantie	1 mois de loyer hors charges
Divers	Inser'toit contracte une assurance habitation dont le montant mensuel figure sur l'avis d'échéance.

LES INTERETS DE CETTE ACTION

Les 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.

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, le partenariat avec la Mairie nous permet d'identifier et de trouver les interlocuteurs susceptibles d'apporter une plus-value à

l'accompagnement social, dans l'intérêt des ménages accueillis et accompagnés.

Des rencontres régulières avec différents services de la Ville permettent de faire des bilans et de suivre l'évolution de l'autonomie des ménages.

Quand le référent social évalue que le ménage est « prêt au relogement », il rédige un exposé de situation qu'il adresse au SIAO pour que le ménage soit inscrit sur le Plan Départemental d'Aide au Logement et à l'Hébergement des Plus Démunis (PDALHPD), liste « prioritaire » pour les demandeurs de logements sociaux) et aux services de la Ville pour la recherche d'un logement social adapté à sa situation.

Le public accueilli et accompagné (en ménages)

Présents au 01/01	6
Entrées	0
Sorties	1
Présents au 31/12	5
TOTAL MENAGES ANNEES	6

La situation familiale des 6 ménages

Célibataire	4
Divorcé(e)	2

La situation professionnelle à l'admission (*chef de famille) 6 ménages

EMPLOI*	4	69%
Salarié	4	65%

SANS EMPLOI	2	33%
Chômeur	2	33%

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	11	
Adultes	6	55%
Enfants	5	45%

La composition familiale

Isolé/e	2	33%
Isolé/e +1	3	67%
Isolé/e +2	1	

Les deux personnes isolées :
1 homme et une femme.
Les quatre familles monoparentales sont des femmes seules avec leurs enfants



Cette année, 1 ménage a été relogé. Il s'agissait d'une femme avec enfant qui a été accueillie pendant 40 mois. En plus de lui permettre de consolider les bases du « savoir habiter », elle a pu concrètement gagner en maturité en tant que femme, mère et citoyenne. Elle a pu se poser et de redéfinir son projet professionnel : Elle a pu intégrer une formation en alternance (CAP cuisine) et obtenir son diplôme avec succès. A l'issue de sa formation, Madame a rapidement trouvé un emploi et avait encore plein de projets en tête. Il lui a également permis d'évoluer dans son rôle de mère, de repenser sa relation avec son fils. Cette durée d'hébergement était nécessaire à son épanouissement personnel et professionnel.

LES LOGEMENTS « PASSERELLES » BAGNEUX

La Mairie de BAGNEUX a souhaité contribuer à l'accueil, l'insertion et l'intégration de migrants qui avaient fui leur pays en guerre.

Elle nous a associé à ce projet pour accueillir et accompagner 3 familles ayant obtenu le statut de réfugié politique dans des logements situés dans des établissements scolaires de la ville.

Cette convention a été renouvelée annuellement depuis 2016.



LES CONDITIONS

Types logt	1 logement de 3 pièces 2 logements de 4 pièces
Prescripteur	CCAS BAGNEUX
Accompagnement social	Global
Durée de prise en charge	Jusqu'à 24 mois
Loyer	Loyer complet AL versée à Inser'toit
Dépôt de garantie	1 mois de loyer hors charges
Divers	Inser'toit contracte une assurance habitation dont le montant mensuel figure sur l'avis d'échéance. Les logements sont meublés par le CCAS et grâce au concours d'associations caritatives.

Tous les six mois, une réunion de bilans est organisée en présence de représentants du Maire, du CCAS et de l'Association afin d'échanger sur :

- L'action partenariale
- L'accompagnement social réalisé avec l'envoi, en amont, de bilans écrits
- Les perspectives de relogement des ménages identifiés comme prêts à accéder au logement pérenne, après envoi d'un rapport social

- Les difficultés dans les prises en charges
- La recherche de nouveaux candidats

Le référent social d'Inser'toit travaille en partenariat avec le C.C.A.S, le S.S.T et le service Habitat de la commune qui le soutienne dans ses missions afin de garantir une prise en charge de qualité.

L'intervention de notre psychologue auprès d'un ménage a pu renforcer cet accompagnement social.

Le public accueilli et accompagné (en ménages)

Présents au 01/01	3
Entrées	0
Sorties	1
Présents au 31/12	2
TOTAL MENAGES ANNEES	3

La situation familiale des 3 ménages

Célibataire	1
Marié(e)	2

La situation des trois familles évolue positivement et ce malgré les obstacles et les rebondissements dans leur parcours de vie.

Ces familles ont un point commun : actrices et volontaires dans l'accompagnement social. Elles cheminent à leur rythme.



Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	14	
Adultes	6	43%
Enfants	8	57%

La composition familiale

Couple	1	33%
Couple +4	2	67%

La situation professionnelle à l'admission (chef de famille) 3 ménages

EMPLOI	1	33%
Salarié	1	33%
SANS EMPLOI	2	33%
Chômeur	2	33%

Cette année, le premier relogement !

Il s'agissait d'une famille de 6 personnes qui a été accueillie pendant 33 mois.

Elle a pu être relogée à BAGNEUX dans un T4 du parc social. Nous avons signalé cette situation dès 2017 car elle était déjà prête au relogement.

LES LOGEMENTS « PASSERELLES » SEVRES

L'année 2019 a été marquée par un nouveau partenariat dans le cadre des logements passerelles entre la Mairie de Sèvres et l'Association.

Consciente des difficultés d'hébergement rencontrées par certaines familles sévriennes, la Mairie a souhaité leur apporter une offre d'hébergement s'inscrivant dans un projet global de gestion sociale, locative, et technique.

Le marché négocié a été signé en juin 2019 et l'action a réellement débuté en août avec la signature des premiers baux et l'admission des familles.



LES CONDITIONS

Types logt	F1 à F3
Prescripteur	CCAS SEVRES
Accompagnement social	Global
Durée de prise en charge	Jusqu'à 12 mois
Loyer	Loyer complet APL versée aux bailleurs
Dépôt de garantie	1 mois de loyer hors charges
Divers	Inser'toit contracte une assurance habitation dont le montant mensuel figure sur l'avis d'échéance.

Le CCAS organise tous les quadrimestres des commissions de suivi qui vise à faire le bilan de l'évolution de la situation de chaque sous-locataire.

La Mairie a communiqué sur cette nouvelle action solidaire en faisant paraître un article dans le journal de la Ville et sur son site Internet, en octobre 2019.

LE PARC GÉRÉ

Type logement

	4
F1	1
F2	1
F3	2

Le CCAS s'est chargé de trouver des logements du parc social dont l'Association est locataire.

Les deux premiers baux ont été signés entre l'Association et les bailleurs en août 2019.

Le 3^{ème} logement est arrivé en septembre, suivi du 4^{ème} en octobre 2019.

Avant même la signature des contrats de location, les familles avaient été identifiées par le CCAS, nous les avons reçues et avons accepté leur candidature.

LES PERSONNES ACCUEILLIES ET ACCOMPAGNÉES

LE CCAS :

- informe les candidats potentiels de la proposition de logements passerelle et de son contexte ;
- nous propose la candidature. Nous recevons le candidat en entretien de pré-admission et nous assurons notamment, qu'il comprend le dispositif et recueillons son adhésion éclairée de l'ensemble des conditions du dispositif.

A l'issue de l'entretien, nous adressons le bilan écrit dans lequel nous donnons notre avis motivé. Nous avons accepté toutes les candidatures qui nous ont été orientées.

Le public accueilli et accompagné (en ménages)

Admission	4
-----------	---

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	13	
Adultes	5	38%
Enfants	8	62%

La situation familiale des 4 ménages

Célibataire	2
Marié(e)	1
Séparé(e)	1

La composition familiale

Isolé/e + 1	1	25%
Isolé/e + 3	2	50%
Couple + 1	1	25%

La situation professionnelle à l'admission (*chef de famille) 4 ménages

EMPLOI*	3	75%
Salarié	1	25%
Intérimaire	2	50%

SANS EMPLOI	1	25%
Chômeur	1	25%

Focus sur les situations professionnelles :

- 1 CDI à temps partiel
- 1 CDD à temps complet
- 1 CDD à temps partiel

A la fin des quatre premiers mois d'accompagnement, les quatre familles accueillies ont pu s'installer dans leur logement qu'elles investissent peu à peu. Les premières démarches ont été effectuées avec succès et les objectifs du premier contrat ont tous été atteints.

Les familles investissent l'accompagnement social et la référente a pu les rencontrer régulièrement, dans les locaux de l'Association et en visites à domicile.

Une famille est d'ores et déjà prête au relogement. Afin d'optimiser son relogement dans les meilleurs délais, nous l'avons aidée à constituer son recours DALO.

Les trois autres se montrent volontaires et réactives malgré les difficultés qu'elles peuvent rencontrer.

La situation administrative de l'une d'elle ne lui permet pas d'ouvrir droit aux prestations familiales de la CAF (elle élève seule ses trois enfants), ce qui

impacte son budget. Elle n'ouvre notamment pas droit à l'APL. Aussi, la charge locative est importante et elle parvient très difficilement à la supporter malgré une volonté évidente d'y faire face.

Le couple avec un enfant :

Monsieur cumule des difficultés : sa santé et son expression en français qui sont deux obstacles majeurs à son insertion professionnelle. Madame est en recherche très active d'emploi. Compte tenu de son niveau professionnel, ses chances de trouver un emploi sont importantes.

La dernière famille est très demandeuse de soutien, conseils et accompagnement pour l'ensemble de ses démarches. La référente sociale essaie de lui redonner confiance en elle afin qu'elle tente d'engager seule ses démarches.

Ces quatre familles ont investi et entretiennent correctement les logements passerelle.

UNE NOUVELLE ACTION :

L'Opération Ciblée fluidité hôtel

Dans le courant de l'été 2019, des représentants de la DRIHL UD 92 nous contactent pour nous proposer cette nouvelle mission temporaire d'un an.

Il s'agit de rencontrer des ménages hébergés à l'hôtel, pris en charge par le 115, afin d'établir un diagnostic social complet et évaluer leur situation globale (familiale, administrative, professionnelle, financière, locative).

L'objectif, in fine, est de pouvoir les accompagner vers le « toit » le plus adapté à leur situation, possibilités, besoins, difficultés d'insertion sociale ou sanitaire : un logement social de droit commun (avec ou sans accompagnement social) ou un hébergement.



LE CONTEXTE

Dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, une opération ciblée est mise en œuvre au profit des familles hébergées à l'hôtel par l'Etat en Île-de-France.

Cette opération mobilise les acteurs et les outils de l'hébergement et de l'accès au logement en Ile de France.

Elle s'articule avec la relocalisation de l'accompagnement social des ménages à l'hôtel en inscrivant les différents acteurs dans une dynamique de changement des pratiques et de recherche de fluidité :

- ne pas laisser sans suivi des ménages hébergés à l'hôtel,
- les orienter vers une prise en charge adaptée à leurs besoins,
- les inscrire dans la logique du « logement d'abord ».

LE PUBLIC

3 types de publics identifiés par la DRIHL

- Volet 1: Les ménages hébergés à l'hôtel et non suivis.
- Volet 2: Les ménages hébergés à l'hôtel avec un besoin d'accompagnement social.
- Volet 3: Les ménages hébergés à l'hôtel prêts au logement.

LES MODALITES D'INTERVENTION ET LES OUTILS UTILISÉS

- 1) Le SIAO 92 identifie les ménages hébergés à l'hôtel avec une préconisation AVDL et communique les informations relatives aux ménages via une plateforme sécurisée
- 2) INSER'TOIT rencontre le ménage afin de réaliser un diagnostic social et éventuellement proposer une mesure d'accompagnement social
- 3) INSER'TOIT exerce les mesures d'accompagnement social.

LES DONNÉES CHIFFRÉES DE SEPTEMBRE A DÉCEMBRE 2019

Le SIAO 92 avait recensé 29 ménages correspondant aux critères du « volet 2 ».

Finalement, **8 ménages** évalués par le SIAO 92 ont été orientés vers Inser'toit.

Sur ces 8 ménages, deux ménages ne sont pas accompagnés par INSER'TOIT, pour les raisons suivantes :

- ✓ Un ménage injoignable.
- ✓ Un ménage en situation administrative irrégulière qui bénéficiait d'un suivi CADA et qui relevait d'un accompagnement global.

Il est à noter que sur les 6 ménages restants, 2 n'ont pas pu déposer de demande de logement social car leur situation administrative sur le territoire, ne leur permet pas de déposer ce type de dossier.

Fin 2019, nous avons reçu **9 ménages** émanant du public du volet 1 pour lesquels nous préconisons un accompagnement vers et dans le logement.

QUELQUES CHIFFRES AU 31/12/19

- > 17 diagnostics sociaux prescrits
- > 14 diagnostics sociaux terminés :
 - 1 ménage n'a pas été rencontré car injoignable
 - 13 mesures d'Accompagnement Vers le Logement

Le profil des 17 ménages

TOTAL DE PERSONNES		
Adultes	21	49%
Enfants	22	51%

COMPOSITION FAMILIALE			17	100%
Isolé(e)	1	6%	76 %	
Isolé(e)+1	10	59%		
Isolé(e)+3	1	6%		
Isolé(e)+4	1	6%		
Couple+1	3	18%		
Couple+2	1	6%		

Sur les 13 Isolé(es) :

Femme seule	1	8%
Femme seule avec enfants	12	92%

Plus de la moitié des personnes vivant à l'hôtel sont des enfants mineurs. Il n'est plus nécessaire de rappeler le lien de cause à effets du mal-logement sur l'individu. Des conditions de vie défavorables ont un impact direct sur l'épanouissement, la santé, la sécurité, l'insertion sociale, les relations familiales...

Les hôtels sont essentiellement situés dans le nord du département ou dans des communes limitrophes de Paris.

Dans la grande majorité, ces établissements sont des immeubles anciens, soit des hôtels de qualité moyenne. Ils ne sont donc pas adaptés pour l'accueil de ménages avec des enfants. Bien que les conditions de vie soient difficiles pour ces familles, ces dernières sont souvent résignées faute de mieux « *elles ne sont pas à la rue* ».

Dans le cadre de cette mission, nous n'avons pas visité 3 hôtels :

- 2 sont situés en dehors du département (77 et 95),

- 1 à Clichy car l'hôtelier n'acceptait pas les visites.

Parmi les hôtels dans lesquels nous sommes allés, seules 2 chambres sont équipées de coin cuisine et de salle d'eau avec WC. Une de ses chambres est située à Paris.

La majorité des hôtels ne dispose pas de cuisine (ni individuelle, ni collective). Un four micro-onde peut être mis à disposition pour l'ensemble des résidents à l'accueil de l'établissement.

L'impossibilité de cuisiner entraîne des frais de bouche importants, ne permettant pas la constitution d'une épargne et impacte forcément, à court ou moyen terme, l'état de santé en raison d'une alimentation déséquilibrée.

Pour certains, les cabinets d'aisances et/ou les douches sont sur le palier, voire au bout du couloir. Il n'y a donc pas de « points d'eau » dans la pièce.

Par ailleurs, les chambres d'hôtels ne sont pas adaptées aux familles dites nombreuses : plusieurs membres de la famille sont contraints de dormir dans le même lit.

Dans plusieurs hôtels, nous avons constaté la présence de nuisibles.

Le taux de rotation dans les hôtels est important ce qui génère inévitablement de l'anxiété et des difficultés à se projeter.

Certains ménages logent durablement, plusieurs mois, voire plusieurs années dans le même hôtel. Ces derniers y trouvent une forme de logement « acceptable ».

Profil des demandeurs

LES AGES (Adultes)	21	100%
18/25	4	19%
26/35	9	43%
36/45	7	33%
56/65	1	5%

LES AGES (Enfants)	22	100%
0/3	13	59%
4/6	2	9%
7/10	4	18%
11/14	2	9%
15/18	1	5%

SITUATION FAMILIALE	17	100%
Célibataire	10	59%
Pacsé(e)	1	6%
Marié(e)	3	18%
Concubin(e)	1	6%
Séparé(e)	1	6%
Divorcé(e)	1	6%

Situation professionnelle du demandeur

EMPLOI	9	100%	53%
Salarié(e) - CDI	7	78%	
Salarié(e) - CDD	2	22%	
Intérimaire	0	0%	
Apprenti(e)	0	0%	
Stage/Formation	0	0%	
Artisan	0	0%	
Fonctionnaire	0	0%	
Libéral	0	0%	
Commerçant(e)	0	0%	
Autre	0	0%	

SANS EMPLOI	7	100%	41%
Demandeur emploi inscrit	2	29%	
Demandeur emploi non inscrit	0	0%	
Retraité(e)	0	0%	
Invalidité	0	0%	
Etudiant(e)	1	14%	
Au foyer	4	57%	
Autre	0	0%	

NON RENSEIGNÉ	1	100%	6%
---------------	---	------	----

Tous les ménages rencontrés disposent d'un minimum de revenus stables (allocation chômage ou RSA).

Bien qu'il ne soit pas nécessaire d'occuper un emploi pour accéder au logement, le travail d'accompagnement consiste, entre autres, à maintenir le dynamisme nécessaire à la recherche d'emploi et à la réinsertion sociale.

Le nombre de personnes au foyer correspond sensiblement au nombre d'enfants de moins de 3 ans. Cela peut notamment s'expliquer par la

difficulté de trouver un mode de garde adapté sur le territoire des Hauts-de-Seine, mais aussi en raison de l'instabilité locative.

Pour mettre en œuvre la mission et optimiser les chances de rencontrer les ménages, nous avons décidé que la première rencontre se déroulait dans l'hôtel afin d'observer les conditions d'existence et d'occupation de la chambre et le respect des règles de vie en collectivité.

Ce premier échange avait pour objectif de nous présenter, notre éthique, nos valeurs, le contexte de la démarche, les limites d'intervention...

Les autres rendez-vous se déroulent principalement au Siège de l'Association.

Une fois le diagnostic social réalisé, il est consigné par écrit et soumis à la famille pour validation ; En cas d'accord, nous lui demandons de le signer avant de l'envoyer à la DRIHL et au SIAO 92.

Tous les ménages ont accepté et compris la préconisation et la mesure d'accompagnement social proposée. Elle fait l'objet d'un contrat écrit que nous lisons et expliquons avant signature.



Il contient les droits et obligations de chacune des parties, définit l'intensité de la mesure, sa durée et fixe les objectifs communément fixés.

Nous affichons clairement notre volonté d'inscrire chaque ménage au cœur de son projet en lui expliquant ses droits, ses devoirs, la législation pour accéder au logement social mais aussi la réalité du contexte locatif social en Ile de de France, les étapes préalables parfois nécessaires avant d'y accéder (recherche d'une structure d'hébergement adaptée).

A l'exception d'un ménage que nous n'avons pas réussi à contacter, l'ensemble des ménages ont accueilli favorablement et positivement cette démarche. Certains ont même pu exprimer la satisfaction de se sentir écouté, épaulé : « On s'occupe enfin de nous ».

Nous avons contacté chaque ménage par téléphone pour nous présenter et fixer un rendez-vous.

L'accompagnement social vers le logement a pour objectif de préparer le ménage à habiter un logement, et favorise son insertion sociale.

Cet accompagnement lui permet d'évoluer et d'accéder à une plus grande autonomie (au sens large) alors que, sans soutien, il éprouverait plus de difficultés à l'acquérir ou la recouvrer.

Dans la poursuite du travail engagé, nous resterons vigilants sur les points de blocage au relogement notamment les ressources précaires et les démarches administratives.

ACTUALITÉ D'INSER'TOIT ET REFLEXIONS

L'IMPACT CACHÉ DES ABSENCES DES SALARIÉS

L'analyse des absences des salariés pour maladie, maternité, congé parental et événements familiaux, sur les quatre dernières années, nous a permis de mettre en évidence l'impact « caché » sur les équipes et le coût budgétaire au sein de notre structure.



En effet, le nombre de jours d'absence varie entre 350 à 500 jours par an depuis 2016. Or, compte tenu des congés payés légaux et des congés fixés par

notre Convention Collective (CCN66), le temps réel de travail d'un salarié à temps complet est de 17.50 jours par mois, soit 210 jours par an.

Nature des absences	2016	2017	2018	2019
Nombre de jours travaillés / an	210	209	210	210
Nombre de jours travaillés par mois	17,5	17,4	17,5	17,5
Nombre d'ETP moyen	26,67	26,33	24,17	25,25
Nombre de jours maladie	118	213	169	329
Nombre de jours maternité	256	104	101	139
Nombre de jours congé parental	71	127	66	21
Nombre de jours événements familiaux	10	7	19	11
Total jours d'absence	455	451	355	500
Soit, en ETP	2,17	2,16	1,69	2,38

Il apparait donc que les absences génèrent une vacance de près de 2 postes par an.

Le nombre et la durée des absences impactent l'organisation des services. En effet, hormis les cas d'arrêt supérieur à un mois et identifiés comme tel

dès le début de la maladie, et hormis les congés maternité et parentaux, le recrutement d'un salarié en CDD en remplacement du collaborateur absent, n'est pas envisagé pour plusieurs raisons :

- ❖ le coût du recrutement

- ❖ le temps de formation du salarié recruté
- ❖ les difficultés de recrutement
- ❖ l'impact dans la prise en charge des ménages (pour les travailleurs sociaux)
- ❖ Dès lors, dans la majorité des arrêts maladie d'un salarié, ses collègues doivent pallier son absence.

Outre l'impact sur l'organisation des services, les absences rémunérées impactent la masse salariale.

L'analyse des absences rémunérées pour maladie ou événements familiaux, de 2016 à 2019 a révélé, en moyenne par an :

- 207 jours de maladie (y compris les arrêts sans maintien de salaire)
- 179 jours de maladie avec maintien de salaire
- 68 jours de carence en moyenne par an (uniquement pour les arrêts avec maintien de salaire).

Absences rémunérées	2016	2017	2018	2019
Nombre de jours travaillés / an	210	209	210	210
Nombre de jours travaillés par mois	17,5	17,4	17,5	17,5
Nombre d'ETP moyen	26,67	26,33	24,17	25,25
Nombre de jours maladie rémunérés	116	193	144	262
dont absence inférieure ou égal à 3 jours	30	33	38	22
dont absence supérieure à 3 jours	41	81	30	26
dont absence supérieure à 2 semaines	45	79	76	214
Nombre de jours de carence rémunérés	63	81	74	55
Nb de jours événements familiaux	10	7	19	11
Total jours d'absence rémunérés	126	200	163	273
soit, en ETP	0,60	0,96	0,78	1,30

Pour mémoire, notre CCN prévoit, en cas d'arrêt maladie, le maintien du salaire à 100% dès le premier jour d'absence maladie, sous déduction des IJSS, pour les salariés ayant au moins un an d'ancienneté.

Dans les faits, les indemnités journalières de sécurité sociale sont versées après un délai de carence de trois jours. Donc, pour chaque arrêt de travail, les trois premiers jours sont intégralement et systématiquement à la charge d'INSER'TOIT. De plus, le montant journalier des indemnités ne « couvre » pas l'intégralité du salaire versé au salarié.

A titre d'exemple, en 2019, le montant brut maximum de l'indemnité journalière s'élève à 42.51 euros alors que le salaire brut versé à un travailleur social ayant 5 ans d'expérience est environ de 69.11 euros par jour. Il reste donc 26.60 euros brut par jour

de maladie plus les charges sociales, soit plus de 42 euros de coût salarial journalier à la charge de l'association pour chaque jour de maladie dans le cas d'un travailleur social.

Le reste à charge pour INSER'TOIT est donc important et impacte sa masse salariale.

Si l'on rapproche ces chiffres du nombre de jours travaillés par an, soit 210 jours, nous pouvons en déduire que l'absentéisme pour maladie, en plus de son impact « caché » sur l'organisation des services, représente pratiquement 1 ETP par an.

Enfin, à cette charge salariale s'ajoutent des frais annexes tels que les honoraires de recrutement, l'indemnité de fin de contrat pour les CDD, la contribution obligatoire de formation pour les CDD.

Coût des absences	2016	2017	2018	2019
Nombre de jours maladie rémunérés	116	193	144	262
Nombre d'arrêts maladie	11	16	12	12
Durée moyenne des arrêts rémunérés (en jours)	11	12	12	22
<hr/>				
Salaire brut maintenu en cas de maladie	12 178 €	18 595 €	13 661 €	26 936 €
Déduction des IJSS	-3 407 €	-6 339 €	-3 020 €	-15 826 €
Taux moyen charges patronales	64,58%	64,14%	63,25%	60,17%
Coût des jours maladie	14 435 €	20 117 €	17 372 €	17 796 €
<hr/>				
Frais de recrutement CDD de remplacement	4 343 €	3 503 €	3 804 €	1 231 €
<hr/>				
Contribution formation CDD	408 €	292 €	467 €	93 €
<hr/>				
Indemnité de fin de contrat CDD chargée	9 936 €	6 338 €	2 805 €	0 €
<hr/>				
Total coût des absences	29 122 €	30 250 €	24 448 €	19 120 €
<hr/>				
% des IJSS sur le salaire brut maintenu	28%	34%	22%	59%
Coût moyen d'un jour maladie rémunéré	124	104	121	68

Ce dernier tableau met en exergue le coût important des absences rémunérées que, de par leur nature même, nous ne pouvons pas anticiper et donc difficilement budgéter. Il met également en évidence que l'impact financier des arrêts maladie rémunérés ne dépend pas du nombre de jours mais du nombre d'arrêts. En effet, plus la durée moyenne des arrêts est courte, plus le nombre de jours de carence est important et donc l'atténuation du versement des IJSS est faible.

Pour conclure, les absences représentent l'équivalent de près de 2 postes par an et les absences rémunérées pour maladie équivalent à 1

ETP pour lequel le « reste à charge » pour INSER'TOIT varie selon le nombre et la durée des arrêts et s'élève en moyenne à 25 700 € par an sur les 4 derniers exercices.

Outre l'impact sur l'organisation des services, l'investissement des salariés qui pallient les absences de leurs collègues afin de permettre la continuité de l'activité et l'accompagnement des ménages, l'énergie et le temps consacré aux recrutements et à la formation des salariés recrutés en CDD de remplacement, il nous paraît important que les financeurs acceptent que le surcoût engendré par les absences soit intégré aux budgets malgré son caractère aléatoire.

INSER'TOIT S'EST OUVERT À DE NOUVEAUX BÉNÉVOLES

Aider, se sentir utile, partager, transmettre, recevoir... tant de raisons qui peuvent pousser de nombreuses personnes à donner de leur temps dans le cadre associatif. 16 millions de bénévoles en France permettent à 1,3 million d'associations d'élargir leurs activités.

Ainsi, fort de ses premiers pas dans le bénévolat via les ateliers informatiques initiés en 2018, Inser'toit a souhaité poursuivre son ouverture et a accueilli en 2019 cinq nouveaux bénévoles.

Leur arrivée a permis à l'association de se développer dans de nouvelles actions tant collectives qu'individuelles.



Nous avons diffusé diverses annonces sur le site de FRANCE BENEVOLAT, sur notre site Internet mais aussi dans les bulletins des communes autour de notre Siège.

Les candidats bénévoles sont reçus en entretien pour présenter notre Association, expliquer la mission, nos attentes et recueillir les envies, les compétences, les disponibilités des candidats.

Quand nous nous mettons d'accord sur la mission, son contenu, sa durée etc, nous remettons la charte du bénévolat et signons une convention d'engagement réciproque qui fixe notamment nos droits et devoirs respectifs.

PRESENTATION DES BENEVOLES

Ils ont été positionnés sur le soutien aux actions internes et sur la mise en place d'actions collectives.

ACTIONS INTERNES

Monsieur Marc FERRAGUTI, Référent en Ressources Humaines nous a apporté son aide dans la mise en place et la mise à jour d'outils règlementaires. Il nous a soutenus dans l'organisation des élections du CSE. En effet, les membres de cette instance

devaient être élus avant le 1er janvier 2020 en lieu et place des délégués du personnel.

Il a également accompagné les équipes dans l'actualisation du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels. Monsieur FERRAGUTI est présent deux journées entières par semaine.

Dans le cadre de l'archivage de divers dossiers, nous avons été soutenus par deux bénévoles qui sont intervenues deux demi-journées par semaine. Bien que ce travail ne soit pas terminé, elles ont mis fin à leur mission pour des raisons personnelles.

ACTION COLLECTIVE, COURS DE FRANÇAIS LANGUE ETRANGERE (FLE)

Suite au questionnaire établi en 2018, de nombreuses familles ont manifesté le besoin d'accéder à des cours de Français Langue Etrangère (FLE). En effet, plusieurs résidents ont exprimé leurs difficultés à s'inscrire à ces cours dans leurs communes, par manque de places.

Ce constat est partagé par l'équipe sociale qui est confrontée à des familles avec un très faible niveau de lecture, d'écriture et d'expression orale du français. Cela a un impact sur l'accompagnement

social et l'insertion socio-professionnelle des familles concernées.

Pour répondre à cette demande, nous avons fait appel à deux bénévoles qui interviennent une fois par semaine et animent des séances d'1h30. L'association met à disposition une salle pour accueillir bénévoles et résidents lors des ateliers.

Il s'agit d'ateliers collectifs à destination des adultes auxquels participent en moyenne quatre à cinq résidents.

Les intervenantes adaptent leur intervention en fonction du niveau d'expression et de compréhension des participants. Grâce à leur expérience et leur savoir-faire, les ateliers proposés sont dynamiques, ludiques et bénéfiques aux familles.

Dans l'ensemble les résidents inscrits ont apprécié les cours de FLE. Cela leur a permis d'enrichir leur vocabulaire ou de consolider des bases acquises dans le passé.

ATELIER INFORMATIQUE

Dans la continuité des ateliers informatiques initiés en 2018 et suite aux retours positifs des familles, des professionnels et de Monsieur DEPOIX, nous avons fait un bilan annuel avec ce dernier.

Le but était d'apporter les adaptations nécessaires aux demandes des bénéficiaires. Nous constatons que le besoin d'accès à l'outil informatique est croissant. En effet, différentes démarches administratives se font désormais majoritairement en ligne (impôts, CAF, Sécurité sociale, demande de logement social...).

L'équipe de professionnels reste en réflexion pour pérenniser et élargir les activités bénévoles de l'association en direction du public accueilli et accompagné mais aussi pour soutenir l'équipe de salariés et les Administrateurs dans nos missions et actions.

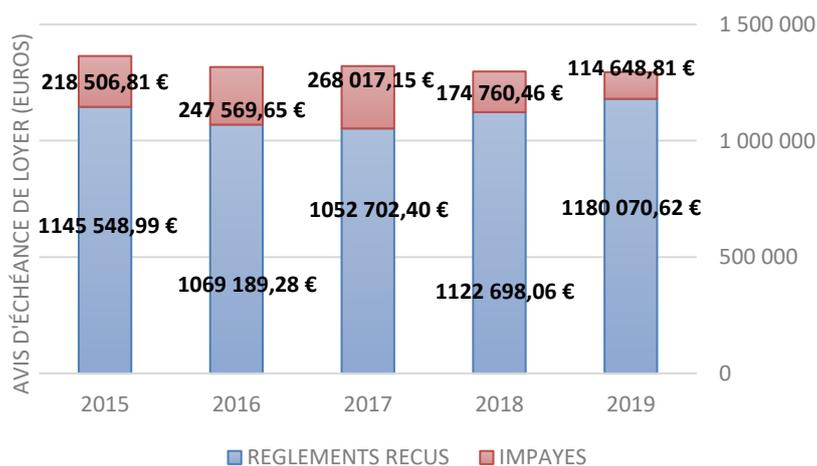
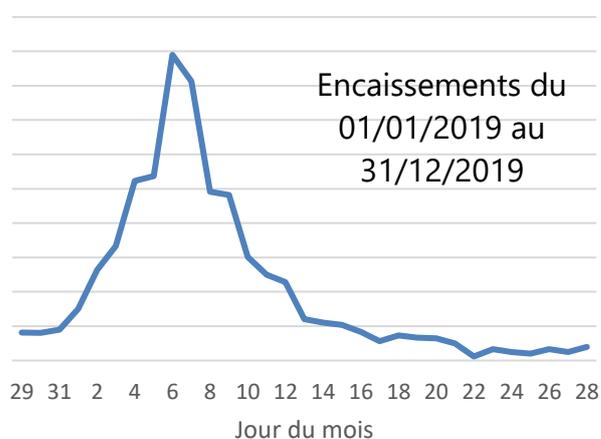
LES RÈGLEMENTS DES MÉNAGES

Les avis d'échéance de loyer préparés par le service de gestion locative sont envoyés chaque fin de mois à l'ensemble des ménages hébergés. En 2019, ce sont plus de 4000 avis d'échéance qui ont été envoyés et dont le montant total appelé avoisine 1,3 million d'euros.

À peine 1 ménage sur 2 respecte la date limite de paiement fixée au 6 de chaque mois ; c'est d'ailleurs à cette date qu'Inser'toit enregistre le plus grand nombre d'encaissements. Ces retards pèsent inévitablement sur notre trésorerie puisque nous payons, par virement ou prélèvement, les loyers aux bailleurs le 5 de chaque mois au plus tard et que cette charge est la plus importante.

Nous constatons que si l'essentiel des familles règlent avant le 11, seules 46% le font avant le 6 du mois avec un pic important entre le 4 et le 8.

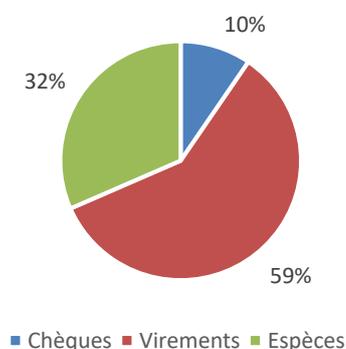
Mais au final, 91% des sommes appelées sont recouvrées avant la fin du mois et, en 2019, ce sont donc près de 115 000 € d'impayés de loyers qui ont été constitués. Ce montant est néanmoins en très nette baisse depuis deux ans, dû en partie à l'évolution de nos pratiques en matière de recouvrement et à la hausse des jugements d'expulsion rendus et mis en application.



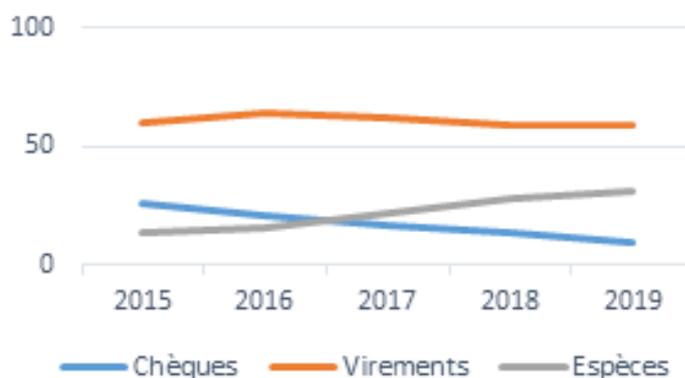
Les espèces encore très en vogue

Les ménages disposent de trois moyens de règlement : espèces, chèque et virement bancaire. Si ce dernier est majoritairement utilisé (59%), les règlements en espèces ont repris une certaine dimension puisqu'ils représentent dorénavant un tiers des paiements enregistrés. L'ouverture aux encaissements la journée entière en 2016 contre la matinée auparavant, peut expliquer la recrudescence de ce mode de paiement. Le manque d'accès aux moyens de paiement numériques pour certains de nos ménages hébergés, peut également être mis en avant. Celui-ci est pourtant le plus contraignant à gérer par nos équipes car il requiert des procédures et des mesures de sécurité spécifiques directement liées à la manipulation des espèces. Leur encaissement peut monopoliser jusqu'à quatre personnes quand la saisie d'un virement bancaire n'en nécessite qu'une seule.

Répartition des moyens de paiement en 2019



Évolution des modes de règlement



L'usage du chèque est quant à lui en constante diminution (10% en 2019), comparable à ce qui est observé d'une façon générale en France avec l'essor des moyens de paiements modernes. Les chèques constituent un moyen de paiement incertain (risque de pertes, incertitude sur la date d'encaissement...) et dorénavant utilisés en secours.

INSER'TOIT 4 boulevard Edgar QUINET 92700 COLOMBES ☎ 01.46.21.08.48 01.46.21.19.48 📠		Période du 01/07/2019 au 31/07/2019 Réfs .INSER.01 Bien Type Etage 9 n°13																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>POSTES</th> <th>MONTANT (en €)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>110 loyer</td><td>631.39</td></tr> <tr><td>222 Forfait Charges</td><td>65.07</td></tr> <tr><td>300 Assurances</td><td>8.00</td></tr> <tr><td>302 Proxiserve</td><td>7.00</td></tr> <tr><td>502 A.L./APL Recue</td><td>-485.00</td></tr> <tr><td>712 Ajustement</td><td>62.72</td></tr> <tr><td colspan="2">SOLDE ANTÉRIEUR 289.18</td></tr> <tr><td colspan="2">A PAYER 275.24</td></tr> </tbody> </table>		POSTES	MONTANT (en €)	110 loyer	631.39	222 Forfait Charges	65.07	300 Assurances	8.00	302 Proxiserve	7.00	502 A.L./APL Recue	-485.00	712 Ajustement	62.72	SOLDE ANTÉRIEUR 289.18		A PAYER 275.24		Mme INSERTOIT 4 bd Edgar QUINET 92700 COLOMBES <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;">QUITTANCE DE LOYER</div> <p style="font-size: small; text-align: center;">EN CAS DE CONGÉ OU SI L'INTÉRESSÉ N'A PAS LA QUALITÉ DE LOCATAIRE, LE PRÉSENT REÇU NE CONSTITUE PAS UNE QUITTANCE DE LOYER MAIS UN SIMPLÉ REÇU D'INDEMNITÉ D'OCCUPATION.</p> <table border="1"> <tr> <td>RÈGLEMENTS REÇUS</td> <td>300.00</td> </tr> <tr> <td>SOLDE</td> <td>-24.76</td> </tr> </table>	RÈGLEMENTS REÇUS	300.00	SOLDE	-24.76
POSTES	MONTANT (en €)																							
110 loyer	631.39																							
222 Forfait Charges	65.07																							
300 Assurances	8.00																							
302 Proxiserve	7.00																							
502 A.L./APL Recue	-485.00																							
712 Ajustement	62.72																							
SOLDE ANTÉRIEUR 289.18																								
A PAYER 275.24																								
RÈGLEMENTS REÇUS	300.00																							
SOLDE	-24.76																							

INSER'TOIT 4 boulevard Edgar QUINET 92700 COLOMBES ☎ 01.46.21.08.48 01.46.21.19.48 📠		Période du 01/08/2019 au 31/08/2019 Réf .INSER.01 Bien Type Etage 9 n°13																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>POSTES</th> <th>MONTANT (en €)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>110 loyer</td><td>631.39</td></tr> <tr><td>222 Forfait Charges</td><td>65.07</td></tr> <tr><td>300 Assurances</td><td>8.00</td></tr> <tr><td>302 Proxiserve</td><td>7.00</td></tr> <tr><td>502 A.L./APL Recue</td><td>-485.00</td></tr> <tr><td>712 Ajustement</td><td>62.72</td></tr> <tr><td colspan="2">SOLDE ANTÉRIEUR -24.76</td></tr> <tr><td colspan="2">A PAYER 264.42</td></tr> </tbody> </table>		POSTES	MONTANT (en €)	110 loyer	631.39	222 Forfait Charges	65.07	300 Assurances	8.00	302 Proxiserve	7.00	502 A.L./APL Recue	-485.00	712 Ajustement	62.72	SOLDE ANTÉRIEUR -24.76		A PAYER 264.42		Mme INSERTOIT 4 bd Edgar QUINET 92700 COLOMBES <div style="background-color: #ffff00; padding: 5px; text-align: center;">AVIS D'ÉCHÉANCE</div> <p style="font-size: small; text-align: center;">CET AVIS NE PEUT EN AUCUN CAS SERVIR DE QUITTANCE</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">L'INTERLOCUTEUR A VOTRE SERVICE :</p> <p style="font-size: x-small;">Gestionnaire Tél & fax</p>
POSTES	MONTANT (en €)																			
110 loyer	631.39																			
222 Forfait Charges	65.07																			
300 Assurances	8.00																			
302 Proxiserve	7.00																			
502 A.L./APL Recue	-485.00																			
712 Ajustement	62.72																			
SOLDE ANTÉRIEUR -24.76																				
A PAYER 264.42																				
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">COUPON A NOUS RETOURNER AVEC VOTRE RÉGLEMENT</p> <p>DATE : 01/08/2019</p> <p>RÉFS : <input type="text"/> INSER.01</p> <p>MONTANT A PAYER : 264.42 € DATE LIMITE : 06/08/2019</p> </div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: x-small;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">MESSAGE</p> <p style="text-align: center;">PROXISERVE - Rabinetterie & Plomberie 01 43 71 17 17 - Choix 2 Nos bureaux seront fermés le jeudi 15 août 2019</p> </div>																		

Face à ce constat, Inser'toit continue d'encourager vivement l'usage du virement bancaire qui, par sa souplesse et sa sécurité d'utilisation, présente peu d'inconvénients tant pour les ménages que pour nos équipes. Le RIB de l'Association est remis avant la signature du contrat. Il figure dans le livret d'accueil remis lors de l'admission et les travailleurs sociaux le remettent régulièrement en cours de prise en charge et aident les ménages dans la mise en place via les téléphones portables notamment.

L'IMPACT DE LA PRÉCARITÉ PROFESSIONNELLE DES FAMILLES ACCUEILLIES DANS LE DISPOSITIF SOLIBAIL

Certaines familles remplissent les conditions fixées pour l'accueil sur le dispositif mais quelques temps après, leur situation économique et financière se dégrade et engendre différentes difficultés dans la gestion du quotidien.

Outre la charge liée au logement, d'autres charges (cantine, accueil périscolaires, mode de garde, facture d'énergie, alimentation...) restent incompressibles et peuvent fragiliser et déséquilibrer le budget.

Nous accueillons différents profils de familles :

Couple avec enfant(s) dont les deux travaillent à temps partiel ou complet ;

- Couple avec enfant(s) donc un seul membre travaille ;
- Couple avec enfants dont aucun ne travaille ;
- Personnes isolées avec enfant(s) qui travaillent à temps partiel ou à temps complet ;
- Personnes isolées avec enfant(s) qui ne travaillent pas et bénéficient du RSA.
- Réfugié isolé

Il est important de souligner que certaines familles sont accueillies avec une activité salariée précaire (CDD, intérim, Contrat aidé...) qui ne se poursuit plus pour différentes raisons : contrat est arrivé à terme, non renouvelé, interrompu par les salariés (pénibilité, éloignement du lieu d'habitation, horaires décalés, faiblesse du salaire...).

Il arrive parfois qu'à la fin de leur contrat de travail, les salariés se retrouvent sans ressource soit parce qu'elles n'ouvrent pas droits à l'allocation chômage, soit parce qu'elles ne peuvent pas prétendre au RSA. Elles doivent donc, rapidement trouver un nouvel emploi.

Dans ce cas de figure, les charges ne sont plus réglées. Cela peut occasionner un début d'endettement qui sera traité en fonction du délai pour retrouver un emploi.

En fonction du type de profil et du type du logement occupé (énergivore, chauffage et/ou eau chaude individuel) l'impact de ces charges sera différent suivant la situation économique des familles.

En 2019, nous avons recensé environ une trentaine de familles concernées par ce type de problématique.

Nous notons que certaines familles arrivent à faire face à toutes leurs charges incompressibles malgré la modestie de leurs ressources. Toutefois, cet effort que nous pouvons saluer a un impact sur le reste des charges du quotidien.

Dès l'apparition d'un imprévu (facture de régularisation d'énergie par exemple), le budget est complètement déséquilibré.

Pour d'autres familles, bien qu'elles soient rigoureuses dans leur gestion budgétaire, et malgré leurs efforts, force est de constater que la situation financière est difficilement tenable d'un point de vue arithmétique.

CDD ET INTÉRIM : DES CONTRATS DE PLUS EN PLUS COURTS

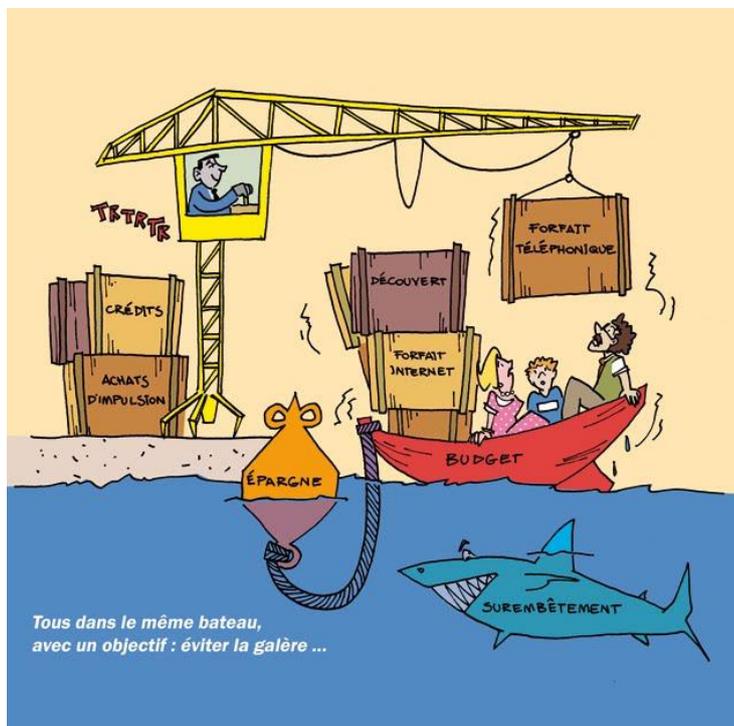


Pour d'autres encore, nous constatons que certaines font des choix budgétaires qui fragilisent davantage leur situation financière. En effet, il est nécessaire de rappeler la notion de priorité.

Il n'est pas superflu de rappeler qu'au regard du mode de calcul de la participation financière au loyer, le montant appelé peut être supérieur au montant d'un loyer en parc social. Leur capacité à épargner est diminuée, voire inexistante. De ce fait, elles ne peuvent pas faire face aux imprévus sans le soutien d'une aide extérieure.

Ces problématiques sont récurrentes au fil des ans. En effet, cette situation peut notamment s'expliquer par la multiplicité des contrats précaires et les conditions d'ouverture de droit aux allocations de Pôle Emploi et/ou du RSA.

ÉCONOVIE OU L'ÉCONOMIE DANS LA VIE QUOTIDIENNE



« Nous vivons dans un monde qui évolue à une vitesse vertigineuse. Les mutations technologiques, sociales, économiques, ont bouleversé nos repères, accéléré nos prises de décision et leurs conséquences. De fait, il n'est pas toujours facile d'identifier les mécanismes qui contribuent à influencer l'organisation de notre vie quotidienne. Notreviequotidienne.com vous propose des outils de compréhension pour nourrir votre esprit critique et garder le contrôle sur un quotidien souvent surprenant, parfois inquiétant, mais toujours passionnant ! »

C. MARCHAND

L'éconovie est un concept qui a été créé par un ancien banquier, Christophe Marchand, fondateur de l'IFccac (Informer et Former sur les Comportements de Consommation de l'Accompagnement Collectif).

En 2017, trois travailleurs sociaux ont participé à une formation extérieure de deux jours sur l'accompagnement budgétaire.

Cette formation leur a permis de prendre conscience que l'accompagnement budgétaire mené n'est plus adapté, car il ne tient pas compte de l'évolution de la société et des nouveaux modes de consommation.

Séduits par cette formation, ces 3 participants ont suggéré que tous les salariés de l'association en bénéficient. Ainsi, en mai et en juillet 2019, l'équipe a suivi cette formation.

Le concept de l'éconovie vise une approche moderne et renouvelée de l'accompagnement social et budgétaire prônant que pour un accompagnement budgétaire de qualité, il faudrait :

- La modification de notre vocabulaire.

Les professionnels utilisent un langage souvent trop complexe et trop technique que les familles ne comprennent pas toujours.

- L'adaptation des outils visuels.

Les images – affiches, prospectus - utilisées sont perçues comme négatives (menaçantes, ennuyeuses, infantilisantes, ...).

- **La création d'un outil** permettant à la personne de repartir avec le résumé du déroulement du rendez-vous.

Aussi, l'adaptation des méthodes de travail est nécessaire.

L'éconovie met en avant 4 notions, essentielles à la vie de tous :

- 1- le travail,
- 2- l'argent,
- 3- l'amour
- 4- la santé,

en soulignant leur interdépendance.

Ces 4 notions sont elles-mêmes divisées en plusieurs thèmes :

- la vie quotidienne
- le logement
- la société du contrat
- l'alimentation
- l'épargne

A l'issue de cette formation, des groupes de travail mêlant des salariés des différents services d'Inser'toit se sont formés afin de travailler ensemble sur les thèmes.

Nos objectifs :

- 1-Réaliser des ateliers collectifs avec les familles, en abordant un ou plusieurs thèmes à chaque atelier.
- 2-Concevoir un livret d'accompagnement individuel à l'attention des familles leur permettant de :

- Noter l'objectif du parcours au début du rendez-vous

- Inscrire les éléments d'échanges importants pendant la rencontre

- Noter la ou les démarche(s) à accomplir pour le prochain rendez-vous

- Indiquer son ressenti personnel à la fin du rendez-vous

Le livret comportera plusieurs rubriques (ressources, ...) dans lesquelles seront notés les éléments en lien avec les thèmes.

Pour nous accompagner dans ce changement, nous avons reçu des outils pédagogiques qui vont nous permettre de nous les appropriés et de les adapter pour les présenter au cours des ateliers.



L'IMPACT DES VIOLENCES CONJUGALES DANS L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

En 2019, l'actualité sociale française a, entre autres, été marquée par la mise en place, de septembre à novembre, du premier **Grenelle contre les violences conjugales**, permettant un dialogue entre les différents acteurs des services de l'Etat, des associations et des familles de victimes, dans le but de renforcer la lutte contre les violences conjugales.

Cette initiative nous a paru importante à souligner, tant cette problématique est présente dans nos accompagnements et nécessite la mise en place d'outils adaptés, pour le repérage, la prévention, l'accompagnement et la protection des victimes.

A INSER'TOIT :

Sur 527 adultes accueillis en 2019, 60 (58 femmes et 2 hommes) ont déclaré avoir déjà été victimes de violences et 8 le sont encore actuellement. Les travailleurs sociaux repèrent également 5 personnes qui seraient victimes mais ne le déclarent pas. Il est important de préciser que ces chiffres englobent toutes les violences (physiques, sexuelles, psychologiques).

Quand les violences ne sont pas déclarées, il nous est difficile de trouver le moment adéquat pour aborder le sujet, notamment quand il s'agit d'une prise en charge du couple et que l'agresseur est toujours présent lors des entretiens. Il faut alors user de stratégies, « mentir » pour pouvoir rencontrer la victime en toute intimité et sécurité.

Comment se positionner ? Y a-t-il une limite à ne pas franchir ?

Il est inacceptable de rester passif face aux violences subies et en même temps, si je l'aborde, est-ce que je ne vais pas mettre la personne en danger ? Je ne serai plus là quand elle rentrera seule chez elle le soir... La victime est-elle prête à engager des démarches ?

Sans dépôt de plainte, la situation ne peut pas avancer et le travailleur social se retrouve démuné dans les solutions qu'il peut proposer à la famille. Il n'y a alors que l'écoute qui peut peut-être soulager

la victime et faire qu'à force d'aborder la situation, elle finira par se rendre compte de la gravité de sa situation et agir pour en sortir. Lorsqu'il y a des enfants, la situation est d'autant plus délicate car cela relève de la protection de l'enfance. De nombreuses études montrent aujourd'hui à quel point être témoin de violences a un impact lourd sur la construction des enfants (difficultés scolaires, schéma de répétition, stress post traumatique, etc). Il est difficile de faire prendre conscience à la mère de son devoir de protection envers ses enfants, sans risquer de lui renvoyer qu'elle est une « mauvaise mère ».

Dans un contexte de violences subies durant l'accompagnement ou de violences passées non soignées, comment demander aux victimes de se concentrer sur des démarches administratives en vue du relogement ? Payer ses factures, entretenir son logement, se maintenir dans l'emploi, tous ces points qui sont pour nous essentiels sont, pour les victimes, mis au second plan. Le travailleur social oriente alors la famille vers la psychologue afin qu'elle aborde et travaille les violences avec elle dans l'espoir de permettre au travailleur social de se recentrer sur son accompagnement social.

LE POINT DE VUE DU PSY :

La honte, la culpabilité et la peur sont de puissants freins pour révéler les abus, ou même pour « tout simplement » prendre conscience de la gravité de la situation. Ces mécanismes de repli et de « secret » sont parfois

majorés pas le poids de la culture d'origine, où la violence conjugale est taboue, ou alors acceptable car est admise l'idée du pouvoir de l'homme sur sa femme. Nombreuses sont les femmes qui pensent devoir accepter un viol conjugal, simplement parce qu'elles sont mariées.

Seules 19% des femmes victimes de violences conjugales portent plainte*.





Quelques chiffres :

302 000 adultes (18-75 ans) victimes de violences conjugales (violences physiques et/ou sexuelles) en moyenne par an, dont 72% sont des femmes. *

Cette étude sous-estime probablement la réalité des situations, car ne sont pas pris en compte tous les autres types de violences (verbales, psychologiques, économiques et administratives), ni comptabilisés les résidents hors métropole ou SDF ou en foyer.

En 2017, 151 victimes au sein d'un couple (officiel ou non officiel), tuées par leur conjoint, dont 130 femmes (86%). Parmi les femmes auteur d'homicides dans un couple officiel, presque 70% d'entre elles étaient elles-mêmes victimes de violences conjugales. **

**D'après le rapport d'enquête « Cadre de vie et sécurité », 2018.*

*** « Etude Nationale sur les morts violentes au sein du couple », Ministère de l'Intérieur, 2017.*

Qu'elles soient anciennes ou actuelles, uniques ou chroniques, les violences ont toujours un impact psychique majeur, dont les victimes elles-mêmes ou l'entourage peuvent sous-estimer l'ampleur. La palette des symptômes des victimes de violences est large et peu spécifique, et peut de ce fait empêcher un professionnel du champ sanitaire ou social d'en repérer l'existence :

- dépression, tentative de suicide, idées suicidaires, auto-mutilations ;
- anxiété ;
- trouble de stress post traumatique (TSPT) avec sa cohorte de manifestations (hyper vigilance (état de « qui-vive »), rêves ou cauchemars récurrents en lien avec l'événement, insomnie, irritabilité ou émoussement affectif, flashbacks avec reviviscence de l'événement, évitement de ce qui peut rappeler l'événement, symptômes dissociatifs (par exemple se sentir détaché de soi-même ou déréalisé (impression d'être dans un rêve ; dans un monde irréel...));
- abus de substances ou conduites addictives ;
- troubles psychosomatiques, plaintes somatiques ;

L'établissement par le professionnel d'un lien de confiance, d'un espace où l'individu va se sentir respecté et en sécurité, peut lui permettre de poser des questions plus précises et plus directes. Ce

professionnel doit pouvoir aussi surmonter ses craintes à « oser » demander, dans la mesure où nous savons que questionner une éventuelle violence, même sans suspicion, n'est jamais néfaste pour la personne questionnée.

Il est possible par exemple de lui expliquer qu' « *en tant que professionnel, vous savez que la violence est malheureusement souvent présente au sein des familles, qu'elle est souvent cachée, qu'elle génère énormément de souffrances, et qu'il est important pour vous de vous assurer que tout va bien* ». Ou toute autre formulation qui a du sens pour le professionnel concerné. Des questions précises peuvent être posées : « *Avez-vous déjà eu peur de votre conjoint ? Avez-vous déjà été malmenée ? Avez-vous déjà eu peur pour vos enfants ? ...* » qui peuvent surtout permettre à la victime de s'autoriser à parler.

POUR CONCLURE, plus de questions et de constats que de réponses...

Manque de formation ?

Difficulté d'orienter vers l'extérieur

Jusqu'où prendre en charge en interne ?

Quand orienter ?

Une certitude : notre sentiment d'impuissance (face au cycle de la violence où après l'agression peut venir la réconciliation, et amener la victime à renoncer à toute démarche).

Pour aller plus loin :

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-09/170919_reperage_des_femmes_victimes_de_violences_au_sein_du_couple_texte_recommandations.pdf

<https://stop-violences-femmes.gouv.fr/>



4, Boulevard Edgar Quinet

92700 COLOMBES

Association 1901 reconnue d'intérêt général

RNA W923000578

N° SIRET 41410574200046 - Code APE 8790 B

Téléphone : 01 46 21 08 48
Télécopie : 01 46 21 19 48
association@insertoit.fr

<https://insertoit.org/>

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