inser'toit

Une équipe de professionnels au service des personnes en situation d'exclusion et/ou de précarité

2020

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES 3

RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT 4

RAPPORT FINANCIER DU TRÉSORIER 7

LES GRANDES MASSES DE NOTRE COMPTE DE RÉSULTAT 10

HISTORIQUE DE L'ASSOCIATION 11

PRÉSENTATION GÉNÉRALE 13

L'institutionnel : les Administrateurs 14

Le Conseil d'Administration 15

Le fonctionnel : une équipe de professionnels 16

Nos missions 17

Les logements gérés 21

Les ménages accueillis et accompagnés 23

LES DISPOSITIFS D'HÉBERGEMENT 26

Les logements temporaires d'insertion 26

Les logements d'intermédiation locative SOLIBAIL 31

Les logements « Passerelle » GENNEVILLIERS 37

Les logements « Passerelle » BAGNEUX 39

Les logements « Passerelle » SÈVRES 41

L'OPÉRATION CIBLÉE FLUIDITÉ HÔTEL 44

ACTUALITÉ D'INSER'TOIT ET RÉFLEXIONS 49

L'adaptation et la modernisation de nos méthodes de travail 49

L'impact de la crise sanitaire sur les familles 52

L'urgence d'accueillir des familles à l'annonce du confinement 55

Les colos « apprenantes » 56

La qualité de notre travail : création de nouveaux outils d'évaluation et de communication 58

APPEL AUX DONS 62

RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT

Olivier
AMOUDRUZ-HATTU
Président

Nous vous avons convoqué en Assemblée Générale Ordinaire pour soumettre à votre approbation l'activité et les comptes de votre association pour l'année 2020.
Nos résultats 2020, soit 173 853 €, sont en forte progression sur ceux de 2019, soit 94 120 €. Ils sont liés essentiellement à un résultat courant de 138 817 € en 2020 pour -4 133 € en 2019.
Cet excellent résultat courant s'explique par la bonne maîtrise de nos charges d'exploitation, qui sont en baisse sensible, et par une différence de 48 619 € par rapport à 2019, entre les dotations et les reprises de provisions et amortissements.

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

LE CONTEXTE ET LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE

L'année 2020 a connu une crise sanitaire et sociale sans précédent, dont les familles, comme toutes les parties prenantes, ont subi de plein fouet les conséquences douloureuses. Mais tous, tant nos salariés que nos partenaires ont eu à cœur de s'adapter et de mettre en place des solutions. Ils ont pu, et su, réagir pour répondre, dans ce contexte difficile, aux besoins des familles.

Les difficultés sociales, économiques et financières et la pression sur la demande quantitative de prise en charge des personnes sortant de l'hébergement d'urgence, se sont accentuées. La difficulté d'accès tant au logement social qu'au logement privé, a pesé plus que jamais sur notre action ; tant pour les sorties des ménages en fin d'insertion que pour notre capacité à accueillir de nouveaux ménages.
Même si les interactions avec les services de l'Etat et du département ont fortement diminué pendant cette période, il faut souligner le travail réalisé pour continuer à travailler à distance et à maintenir les aides aux familles et aux associations.
La crise sanitaire, face à une situation des plus anxiogènes, a dégradé la santé psychologique de nombreuses personnes accueillies. Elle a aussi complexifié nos modes de travail de prise en charge des ménages.
Le confinement et l'isolement ont été très difficiles pour les familles dans des espaces exigus, avec les enfants, leur scolarité à distance et pour certains avec le télétravail. La plupart de nos résidents ont exprimé la difficulté à y faire face.
Un travail pédagogique et psychologique par téléphone a permis d'assurer une veille et une écoute indispensable.
Au-delà des moyens de communication, cette empathie avec les familles nous a permis de recevoir leur bienveillance et de continuer ce travail indispensable d'insertion.

Nous avons observé des plaintes de voisinage accentuées pendant cette période de confinement, avec la résurgence ou l'exacerbation des conflits intrafamiliaux vis-à-vis desquels notre vigilance a été renforcée.
Il y a néanmoins quelques résidents qui ont vécu cette période de confinement comme un apaisement. Malgré la « menace » liée au virus.

Certaines familles se sont retrouvées aussi, depuis le début de la crise sanitaire, en difficulté accrue pour trouver un travail. Sans qualification, et avec très peu d'expérience professionnelle, il leur a été encore plus difficile de chercher un emploi. Certaines se retrouvent sans ressource, suite à la fin de leur droit aux Allocations chômage. Les résidents qui avaient la chance d'avoir un CDD, parfois dans l'espoir d'un CDI, n'ont pas pu le transformer ou même simplement le renouveler.
Les travailleurs à domicile (services à la personne âgée) ont perdu des contrats ou ont vu leur volume d'heures de travail diminuer, du fait de l'hospitalisation de leur employeur particulier.
Malgré le contexte, des familles ont pu se maintenir dans leur emploi, notamment tous les résidents occupant des emplois dans les secteurs dits « essentiels » certains ayant choisi de continuer à travailler, en acceptant d'être mobiles dans toute l'Ile de France.
Enfin, le chômage partiel imposé par le contexte a permis à certains de faire une pause.
L'Etat a pris des mesures afin d'éviter toute interruption des droits en allégeant les démarches préalables au maintien des droits CAF, Allocation chômage, Complémentaire Santé Solidaire, Titre de séjour…
Les services publics ont été maintenus, accessibles

uniquement de manière numérique. Aussi, les familles ont dû s'adapter ou apprendre à se servir des outils dématérialisés pour réaliser et suivre leurs démarches ; par exemple : accès à distance de leur compte bancaire et/ou mise en place de virement permanent pour le règlement de leurs charges.

La fin des paiements en espèce a été mise en place dès mars 2020. Nous n'avons pas pourtant constaté, il faut le souligner, une dégradation des impayés des loyers de nos résidents, ce qui traduit aussi un attachement à leur logement, pour ne pas le perdre en cas de non-respect de leur contrat d'insertion.

La crise sanitaire a ainsi engendré de grands bouleversements, accélérant les mouvements engagés dans l'adaptation, la modernisation et la dématérialisation de nos méthodes de travail.
Elles étaient nécessaires pour améliorer notre réactivité face aux demandes ou aux besoins exprimés.
Le télétravail ou travail à distance a impliqué de nouveaux moyens de communication et la modernisation de nos équipements, en s'adaptant aux difficultés techniques : et parfois aux difficultés de la langue pour certains résidents.
Nous avons pu compléter la numérisation de tous nos documents, utiliser les réseaux sociaux ou les services de visioconférence.
La limite étant pour certaines familles l'impossibilité de ces accès via leur téléphone.
Nous avons aussi mis en place, face aux recommandations sanitaires du gouvernement, des fiches de bonnes pratiques.
Soulignons aussi la mise en place par l'éducation nationale des « colos apprenantes » qui ont permis à 42 enfants de nos familles de bénéficier de cette action en août 2020 et en octobre 2020, pour les vacances de la Toussaint. La satisfaction des enfants, à qui de multiples activités étaient proposées, et des familles à leur retour, a été, dans cette période très difficile, un vrai rayon de soleil.

D'une façon générale cette crise a accentué les prises de conscience de la nécessité de rationaliser encore plus, si besoin était, nos méthodes de travail, notamment grâce au numérique, et de continuer à innover.
Ainsi nous avons pu questionner nos pratiques pour continuer à les améliorer.
C'est notamment le cas sur la qualité de notre accueil, de nos prises en charge, de notre communication externe en direction des ménages, des propriétaires, des partenaires et financeurs.
Les groupes de travail constitués ont permis d'avancer sur la qualité de notre gouvernance et notamment de la participation des familles et de la prise en compte de leurs avis et besoins.
Le livret d'accueil des ménages a par exemple ainsi été revu dans ce sens.

NOTRE STRATEGIE

Si la résilience et la capacité d'adaptation de nos équipes est un gage très sûr pour l'avenir de notre association et la qualité de notre travail de gestion immobilière et sociale, nous restons confrontés au manque cruel de logements sociaux et de logements privés financés de manière sociale. Et ce 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 certaines des communes avec qui nous travaillons.
Si le gouvernement et les services de l'État continuent à faire de l'intermédiation locative une priorité, pour l'insertion des populations les plus fragiles, les capacités des personnes à sortir des dispositifs d'insertion et d'hébergement temporaire, restent, nous le répétons d'année en année, structurellement beaucoup trop limitées.

Cela nous incite, plus que jamais, à rechercher des logements issus du parc privé, à loyer compatible avec nos actions, pour compenser cette carence et nous permettre de continuer à développer le nombre de logements.

Notre réflexion stratégique continue de porter sur notre taille critique et sur la nécessité de pouvoir continuer à développer un parc privé social.

Si les équilibres financiers et la bonne gestion sociale restent pour nous un objectif essentiel, nous souhaitons aussi développer des partenariats qui ont un sens pour l'avenir et la qualité de notre action ; ou pour celles d'autres associations, dont nous pourrions compléter l'action, principalement dans les Hauts-de-Seine.

Plusieurs opportunités n'ont pas pu, pourtant, jusqu'à présent, être saisies faute de moyens financiers pérennes adaptés : toute action nouvelle ou en partenariat suppose, nous le répétons en boucle, de nouveaux logements dans le cadre de nos missions actuelles ou de ces nouvelles actions.
Acquérir des petits immeubles en diffus ou des appartements adaptés aux besoins des publics que nous accueillons, est donc bien notre stratégie prioritaire.
Faute de fonds propres et compte tenu des prix des logements dans les Hauts-de-Seine, et des conditions d'équilibre des plans de financements présentés, nous n'avons pas pu, jusqu'à présent, être les mieux disant pour saisir les opportunités qui se présentaient.
La constitution d'une réserve à projets, avec une augmentation concomitante de nos fonds propres, devenu un impératif, va enfin en 2021 permettre de

le faire.

La pleine propriété de ces logements n'est, pour autant, ni notre mission, ni notre objectif, ni notre stratégie.

Nous allons essayer d'optimiser notre petit parc privé propre actuel en privilégiant l'usufruit ou l'occupation de longue durée, plutôt que la pleine propriété.

La constitution d'une foncière/SCI devrait aussi permettre d'essayer d'associer des investisseurs privés à cette démarche, permettant de servir de levier et d'accroître en usufruit nos logements dans le parc privé social.

LES ACTIVITES D'INSER'TOIT

Nous avons accueilli et accompagné, en 2020, 392 ménages soit 1 277 personnes dont 60 % de familles monoparentales.
L'Association a pu accueillir et accompagner 783 enfants et 494 adultes.
En 2020, 66 nouveaux ménages sont arrivés et 68 ménages sont partis, dont 88% pour être relogés dans le parc social.

La moyenne de nos effectifs est stable en 2020 et s'élève à 27 salariés (soit 26,75 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, permettant à notre association de développer de nouvelles actions.
Notamment, nous avons pu mettre en place des cours d'informatique et faire des petits cadeaux à nos résidents à l'occasion des fêtes de fin d'année.

Notre collaboration avec des bailleurs sociaux s'est par ailleurs poursuivie en 2021 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, notamment avec les Mairies de Fontenay-aux-Roses et de Nanterre, 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, qui a été 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.

Enfin, nous avons apporté une réponse commune avec d'autres associations à l'Appel à Candidature de la DRIHL sur la relocalisation de l'accompagnement social des ménages hébergés à l'hôtel 115 pour sa mise en œuvre en janvier 2021.

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, particulièrement précieux dans cette période.

L'année 2020 et cette année 2021 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 su s'adapter dans les circonstances décrites de la crise sanitaire.
Cette équipe a démontré résilience et réactivité, au-delà de la rigueur, de l'efficacité et de l'humanité bien comprise, qui les caractérisent.
Nous pensons aussi à tous les salariés de l'Association, qui ont assumé tout au long de cette année, leurs missions avec adaptabilité, humanité et professionnalisme.
Nous les en remercions tous très vivement.

O. AMOUDRUZ-HATTU
Président

RAPPORT FINANCIER DU TRÉSORIER

Jean-Louis ROUZÉ

Trésorier

La tonalité de mon rapport financier présenté lors de la dernière Assemblée Générale Ordinaire, tenue le 22 septembre 2020, laissait planer quelques incertitudes sur l'issue de l'exploitation d'Inser'toit au 31 décembre 2020.

La pandémie s'est poursuivie depuis, avec une période supplémentaire de confinement et de télétravail.

Les difficultés économiques et financières qui ont découlé de cette longue crise sanitaire, ont aussi largement influencé le climat social, et donc la vie courante de l'ensemble de nos résidents.
Le travail de nos équipes s'en est trouvé bouleversé, avec une organisation complexifiée, télétravail, visio-conférence, peu de rencontres en présentiel…

Nos financeurs ont également subi des modifications de leurs méthodes de travail, pouvant faire craindre des conséquences négatives.

Les mesures gouvernementales prises lors de chacune des étapes de la crise, ont nettement facilité la poursuite des activités.

Hormis les dépenses exceptionnelles nécessitées par la « distanciation », notre Association a fourni à tous ses intervenants des outils de communication et des équipements informatiques performants.

Ainsi, les adaptations régulières de l'organisation et du suivi des travaux de nos équipes, et de nos financeurs ont contribué à la poursuite, sans trop de heurts, des activités d'Inser'toit, et aux paiements réguliers de tous les engagements.

C'est dans ce contexte particulier, que notre exercice comptable 2020 s'est clos sur un excédent d'exploitation, en prenant en considération les évènements intervenus depuis janvier 2021 et ceux à venir.

Merci à toute l'équipe pour les efforts consentis, sur l'acceptation des conditions particulières du travail, maintenant le lien avec nos résidents.

Merci à nos financeurs qui ont conservé le niveau des subventions et le calendrier des versements.

A la date d'arrêté des comptes de l'exercice, le 20 mai 2021, 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.
Les états financiers 2020 ont donc été établis sur la base de la continuité de l'activité.

Ce constat a aussi permis d'arrêter et de présenter les comptes annuels 2020 d'Inser'toit, en respectant le principe de permanence des méthodes utilisées pour leur évaluation et leur présentation.

Rappelons que les comptes reflètent une comptabilité d'engagements, enregistrant les créances et les dettes.
Ont été évalués avec précision, 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 de remise en état des appartements, et les grosses réparations à engager sur nos immeubles détenus en pleine propriété.

L'examen des comptes 2020 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 résultats comparés :

En K€

	2020	2019	% var
Locations résidents CAF	2 580	2 559	1%
Subventions financeurs	3 335	3 332	0%
Produits divers	107	101	6%
Total produits exploit.	**6 023**	**5 992**	**1%**
Charges locat° résidents	3 767	3 779	0%
Coût des bureaux	249	213	17%
Autres charges externes	65	96	-32%
Impôts et taxes/salaires	97	109	-11%
Salaires et charges sociales	1 389	1 325	5%
Diverses charges	152	247	-38%
Amort.et provisions	522	555	-6%
Reprise de prov°	-367	-339	8%
Total charges exploit.	**5 874**	**5 984**	**-2%**
Résultat exploitation	**149**	**8**	
Résultat financier	-10	-12	-20%
Résultat exceptionnel	35	98	-64%
Excédent	**174**	**94**	**85%**

2- Commentaires sur les comptes de résultats :

La stabilité des composantes des comptes d'exploitation de 2018 par rapport à 2019 s'est poursuivie en 2020.
La conséquence de la stabilité du nombre d'appartements gérés et de familles suivies, se reflète dans ces résultats, confirmée aussi par la rigueur de la gestion des frais de fonctionnement.

Les produits d'exploitation dans leur ensemble n'ont pas varié.
Les deux principaux financeurs, le Conseil départemental des Hauts-de-Seine, et la DRIHL Ile de France ont maintenu leurs subventions.

Les charges d'exploitation ont été contenues.

- Le cout des bureaux a sensiblement progressé du fait de la réfection des sols, montant prévu fin 2019, mais compensé dans le total des reprises de provisions.
- La masse salariale n'a pas évolué, s'expliquant en partie par des embauches non réalisées.
- Les dotations annuelles aux amortissements et aux 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 qui demeurent à un niveau élevé, mais pas en progression malgré les risques liés à la pandémie ; Les provisions comprennent aussi le coût prévu des remises en états des appartements temporaires d'insertion, ainsi les réparations à effectuer sur nos immeubles.

Le résultat d'exploitation 2020 est excédentaire de 148 819 €
Les produits exceptionnels, sous déductions des frais financiers, et des charges exceptionnelles, ressortent positifs, dégageant ainsi :

Le résultat global de l'exercice 2020 est bénéficiaire de 173 853 € contre 94 120€ en 2019.

Ce bénéfice renforce les fonds propres d'autant.

Rappelons que depuis la présentation des comptes 2019, apparaissent en charges et en produits le montant évalué des travaux réalisés par les bénévoles. Peu important, il diminue en 2020. (cf. page 5 au pied du compte de résultat, et Note 7 de l'annexe comptable).

3- Bilans comparés au 31 décembre :

En K€

ACTIF	2020	2019	PASSIF	2020	2019
Immeubles nets d'amort.	866	907	Fonds propres	341	168
Autres investissements	41	41	Subvent°.investissement	250	272
Dépôts de Garantie versés	181	179	Emprunts	669	729
Actif immobilisé	**1 088**	**1 128**	**Capitaux permanents**	**1 260**	**1 168**
			Fonds dédiés	188	294
Créances locataires	8	40	Prov° travaux	812	741
Subvent° à recevoir et divers	311	413	Dépôts de Garantie perçus	77	76
Trésorerie	1 628	1 242	Dettes fournisseurs	161	137
Divers	36	34	Dettes sociales	273	290
			Dettes diverses	301	152
			Divers	0	0
Actif circulant	**1 984**	**1 730**	**Dettes à CT**	**1 812**	**1 690**
Total	**3 072**	**2 858**	**Total**	**3 072**	**2 858**

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.
Les agrégats sont équilibrés : l'actif immobilisé est couvert par les capitaux permanents.

L'actif immobilisé diminue du montant des amortissements de l'exercice. Des acquisitions de matériels informatiques ont été faites.
Les créances sur les résidents sont nettes des provisions pour dépréciation.
Les subventions à recevoir correspondent aux soldes des subventions 2020 dues par la DRIHL et le Conseil départemental des Hauts-de-Seine.

La trésorerie, en progression, est excédentaire. Rappelons que des travaux conséquents de remises en états de nos immeubles restent à effectuer, et donc à payer.

Les fonds propres au passif, correspondent au cumul des résultats des exercices passés. Ils augmentent au 31 décembre 2020 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 2020.

Les prévisions d'exploitation pour 2021, semblent s'orienter vers une stabilité des comptes.

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

Merci à tous et bon courage.

Jean-Louis Rouzé
Trésorier

LES GRANDES MASSES DE NOTRE COMPTE DE RÉSULTAT

RÉPARTITION DES PRODUITS = 6 426 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
3 336 K€	**1 644 K€**	**936 K€**	**475 K€**	**35 K€**
52%	**25%**	**15%**	**7%**	**1%**

RÉPARTITION DES CHARGES = 6 252 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	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 Valorisation fin de carrière <u>AMORTISSEMENTS</u> Immobilier Mobilier Informatique	Charges de gestion courantes Charges financières Charges exceptionnelles
3 803 K€	**1 483 K€**	**281 K€**	**522 K€**	**163 K€**
61%	**24%**	**4%**	**8%**	**3%**

HISTORIQUE DE L'ASSOCIATION

Juillet 1995
Création de l'association

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

1er bail signé entre l'association et un propriétaire privé

2001 :
Début de l'action « Logement Temporaire d'Insertion » financée par le Conseil général des Hauts-de-Seine

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

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

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)

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

Convention avec la Ville de Gennevilliers pour la gestion locative, technique et sociale de 6 logements Passerelle

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

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)

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 :
Le bailleur DOMAXIS (devenu SEQENS) nomme Inser'toit comme membre de sa Commission Attribution Logement

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 »)

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

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

2020 :
Convention d'objectifs et de partenariat avec la Ville de Fontenay-Aux-Roses

Réponse commune avec d'autres associations à l'Appel à Candidature de la DRIHL sur la relocalisation de l'accompagnement social des ménages hébergés à l'hôtel 115 pour sa mise en œuvre en janvier 2021

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Objet social

Il 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.

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,
-du département ou de l'Ile de France dans le cadre de l'action Solibail,
-de chacune des villes de Gennevilliers, Bagneux et Sèvres pour les actions de logements passerelles.
Les ménages (isolés ou familles) doivent :
- être en démarche d'insertion ou de réinsertion (par l'emploi, la formation, la santé, le maintien ou l'ouverture des droits…)
- disposer d'un minimum de revenus stables,
- être en capacité de respecter les règles d'occupation d'un logement en immeuble collectif.
- pour les ressortissants étrangers, disposer d'un titre de séjour en cours de validité.

Ethique

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

- Notre implantation dans le département,
- Notre participation à diverses instances,
- Notre souci de mettre nos compétences à disposition des autorités publiques, des propriétaires/bailleurs et des ménages en difficultés
- Notre bonne connaissance du territoire, de ses acteurs institutionnels et sociaux, de la population qui y vit…

… nous conduisent à prospecter régulièrement pour :

- Gérer de nouveaux logements
- Proposer de nouvelles actions et ainsi répondre à des besoins identifiés.

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.

Le Conseil d'Administration

Antoine CHARTIER

Administrateur

Gérant de la Société AJC Gestion Conseil immobilier

René BILLOTTET

Vice-Président

Retraité Ancien cadre bancaire et du logement social

Olivier AMOUDRUZ-HATTU

Président

Directeur de société

Jean-Louis ROUZÉ

Trésorier

Ancien Expert-comptable & Commissaire aux Comptes Médiateur certifié

Arnaud DUBURCH

Secrétaire

Retraité Ministère de la coopération Secrétaire général de société

Elisabeth ROCOLLE

Administratrice

Retraitée Directrice financière

Caroline CROCÉ-SPINELLI

Administratrice

Retraitée Consultante en communication

Arnaud CAZIN D'HONINCTHUN

Administrateur

Retraité Conseiller d'Etat honoraire

Frédéric DEPOIX

Administrateur

Retraité Responsable de la Sté Secours Informatique

Laurence VILLENEUVE

Administratrice

Directrice du Diplôme Universitaire de médiateur IFOMENE ICP Vice-Présidente ONG W4

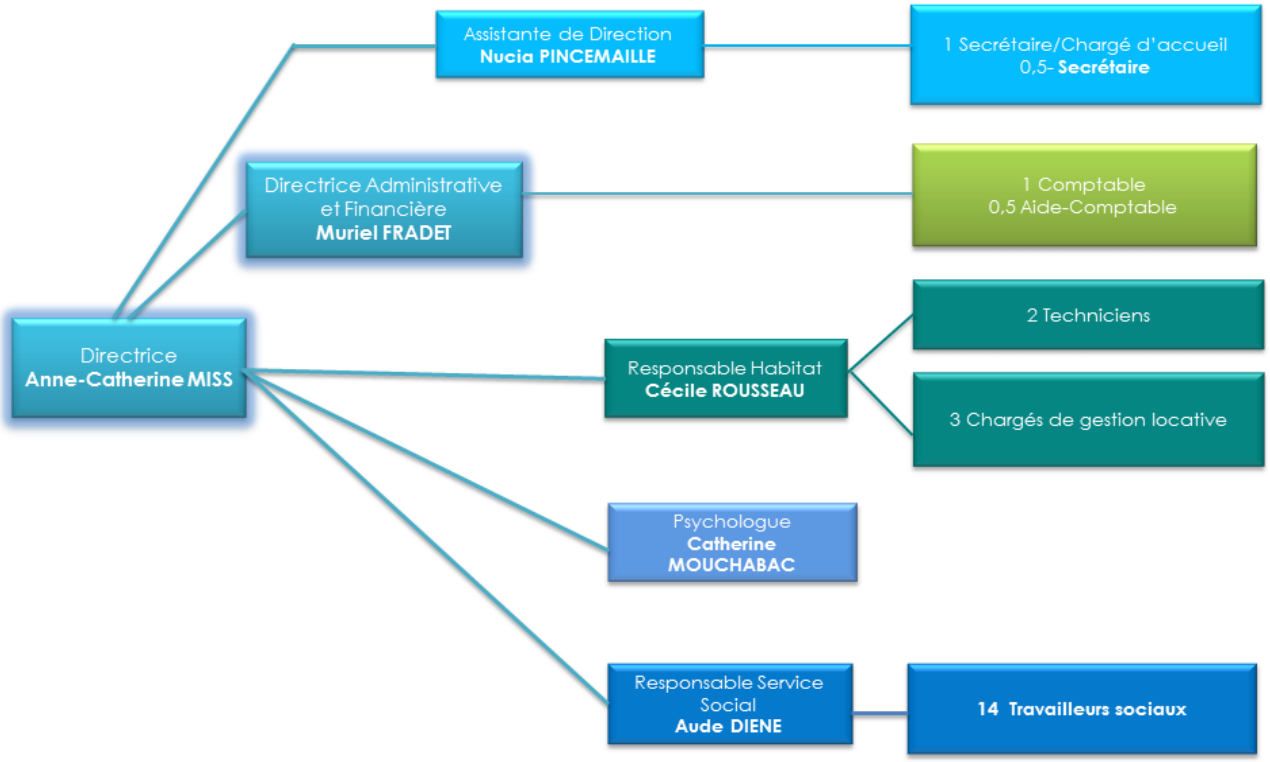
Le fonctionnel : une équipe de professionnels

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 d'équipe avec la responsable du service social et la psychologue permettent l'élaboration sur les situations
- L'analyse des pratiques de l'équipe éducative, mensuelle avec un prestataire extérieur
- La réunion hebdomadaire du service technique et de gestion locative
- La réunion mensuelle du service administratif
- La réunion hebdomadaire des cadres
- La réunion mensuelle du personnel, dite réunion 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.

Afin d'améliorer la qualité de notre accueil, de nos prises en charge, de notre communication en interne mais aussi en direction des familles, des propriétaires, des partenaires et financeurs, des groupes de réflexion, d'échanges et de travail se réunissent sur des thèmes choisis avec tous.

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.



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.
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.

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 préadmission mené par deux travailleurs sociaux. Ce premier entretien de 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 de l'accompagnement social.
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.

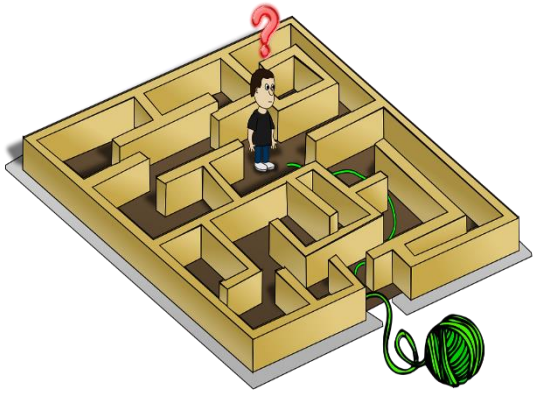
L'ensemble des ménages accueillis signent avec Inser'toit un « contrat de sous-location lié à un accompagnement social » ou « une convention d'occupation », fixant leurs droits et devoirs afin de les préparer à leur relogement pérenne.
Ils bénéficient tous d'un contrat d'accompagnement social dont les 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, en temps normal, 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 reprécisons 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 et présente son action.
La signature se finalise par la venue de la Directrice.
Au cours de l'année 2020, dans le respect des gestes barrières, nous avons dû modifier notre rituel d'accueil. Chaque nouveau ménage est reçu en entretien visio par son référent social et la responsable de service social.

Tout au long de la prise en charge, les travailleurs sociaux rencontrent au moins une 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, la formation, 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 (utlisation 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
- Consitution d'une épagne, quand le budget le permet
- Mesure de protection adulte (tutellen curatelle), si nécessaire.

- **Sa capacité à solliciter les service 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 minimas 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 parait 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.

L'année 2020 nous a demandé une réadaptation continue de nos process dans un souci premier et permanent de maintenir le lien avec les familles et d''en accueillr de nouvelles.

Les travailleurs sociaux jouent un rôle important auprès des ménages dans l'inscription dans leur citoyenneté. Leur implication pour transmettre, expliquer, informer sur la COVID 19 est, depuis un an, au cœur de l'accompagnement. Cela passe par les explications, la sensibilisation du port du masque, du respect des consignes gouvernementales, du confinement, du couvre-feu ou encore pour inciter au dépistage. Il n'est pas rare de devoir rassurer quelqu'un à l'idée de se faire dépister ou encore de lui conseiller de le faire quand les symptômes sont décrits par ces derniers.
Nous avons priorisé les rendez-vous en visio et téléphoniques. Depuis novembre 2020, nous maintenons les rendez-vous à l'association pour les personnes qui ont besoin d'un accompagnement de proximité dans la réalisation des démarches et les VAD pour les situations de protection de l'enfance, de personnes victimes de violences ou en cas de troubles de voisinages avérés.

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 PRÉVENTIVE

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.

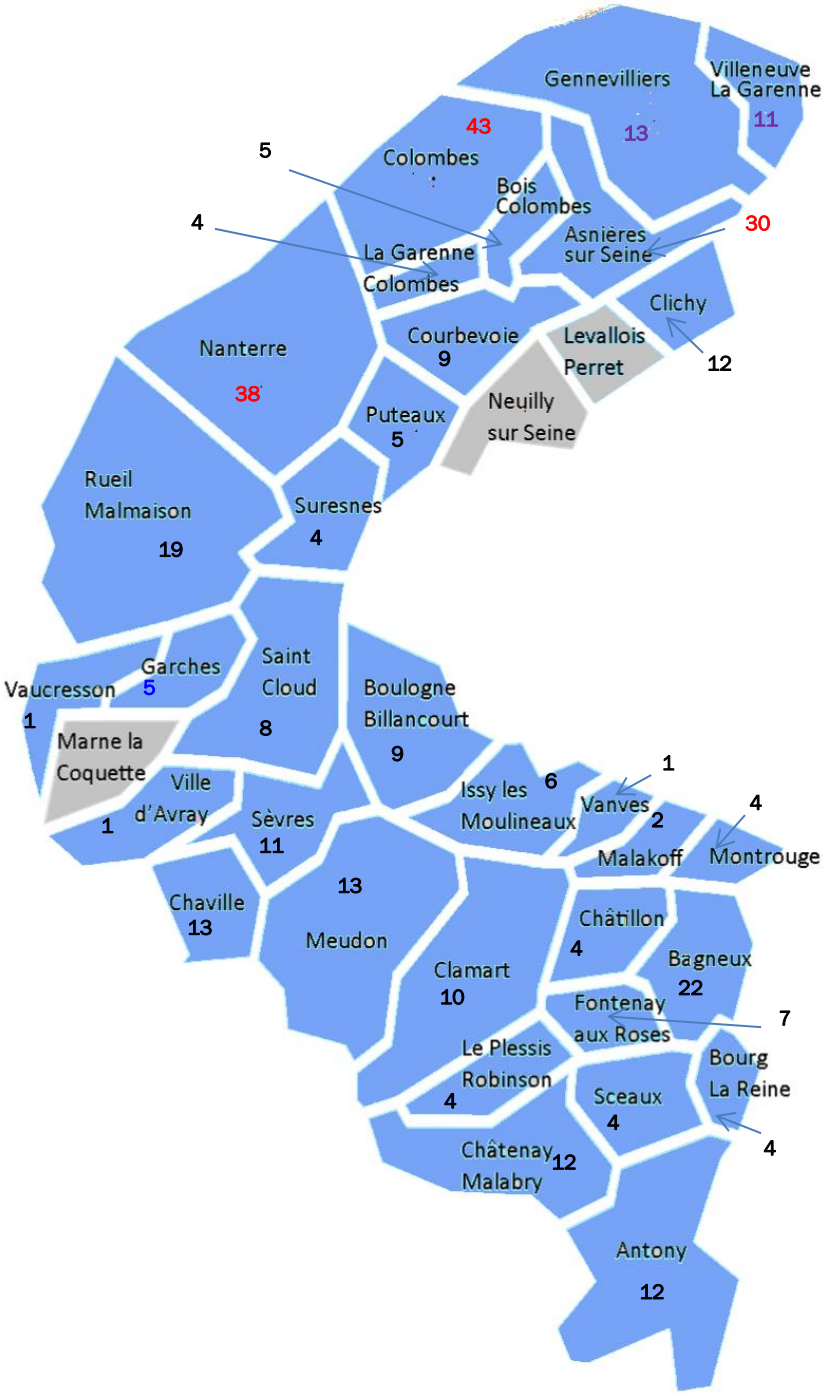
Le technicien et l'agent technique sont régulièrement sollicités par l'équipe pour la réalisation de visites techniques des logements. Ces dernières permettent de répondre à des questionnements ne relevant pas de la compétence du référent social et d'avoir des éléments techniques essentiels en vue de 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 finances publiques, …).

Les logements gérés



347 logements gérés dans 33 communes du département.

L'Association loue :
- 121 logements à 19 bailleurs sociaux

212 logements à 186 propriétaires privés

Inser'toit est propriétaire de 14 logements répartis en 3 immeubles.

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 01/01/20	Entrées	Sorties	Logements au 31/12/20
347	342	5	8	339

Type

Type	Nombre	%
T1	62	18 %
T2	120	34 %
T3	133	39 %
T4	28	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 1er 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

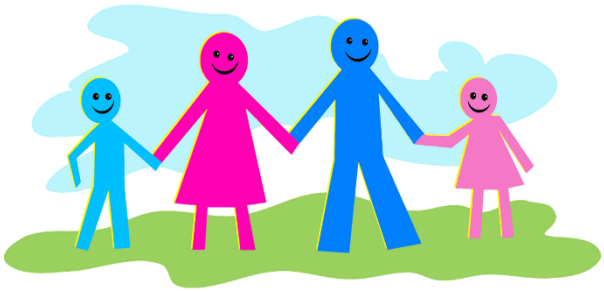
Nous sommes en contact réguliers avec les bailleurs sur différents aspects :
- demande de travaux (logement occupé ou non)
- point sur les loyers, les régularisations de charges, des APL…
- demande de nouveaux logements.

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

Les ménages accueillis et accompagnés

Les ménages accueillis

Ménages accueillis et accompagnés	Présents au 01/01/20	Admis	Partis	Présents au 31/12/20
392	326	66	68	324



En moyenne, près de 11 mouvements de ménages par mois (entrées et sorties).
Soit 1277 personnes : 494 adultes et 783 enfants.

Les compositions familiales

Isolé	53	13,5 %	
Isolé + 1	81	20,7 %	60,5 % Familles monoparentales
Isolé + 2	74	18,9 %	
Isolé + 3	47	12,0 %	
Isolé + 4	26	6,7 %	
Isolé + 5	8	2,0 %	
Isolé + 6	1	0,3 %	
Couple	1	0,3 %	
Couple + 1	18	4,6 %	25,8 % Couples avec enfants
Couple + 2	28	7,1 %	
Couple + 3	42	10,8 %	
Couple + 4	7	1,8 %	
Couple + 5	4	1,0 %	
Couple + 8	1	0,3 %	

Les 68 ménages partis

Motif de sortie

Bailleur social	60	88%
Solution personnelle	3	5%
Décès	1	1%
Autre	4	6%

Parti sans laisser d'adresse	2
Retour au domicile conjugal/engagement vie de couple	1
Hébergement chez un tiers	1

Type de logement

F1	3	4%
F2	7	10%
F3	32	47%
F4	19	28%
F5	1	1%
Inconnu	6	10%

Communes de relogement

Asnières	3	5%
Bagneux	6	9%
Bourg-la-Reine	3	5%
Châtenay-Malabry	5	7%
Châtillon	1	1%
Chaville	1	1%
Clamart	1	1%
Clichy	1	1%
Colombes	5	7%
Courbevoie	1	1%
Fontenay-aux-Roses	2	4%

Gennevilliers	4	7%
Issy-les-Moulineaux	1	1%
Meudon	1	1%
Montrouge	1	1%
Nanterre	11	16%
Rueil-Malmaison	1	1%
Sèvres	3	5%
Suresnes	1	1%
Ville d'Avray	1	1%
Hors 92	15	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 de régler le loyer et d'assurer un suivi technique du logement.
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 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'HÉBERGEMENT

Les logements temporaires d'insertion

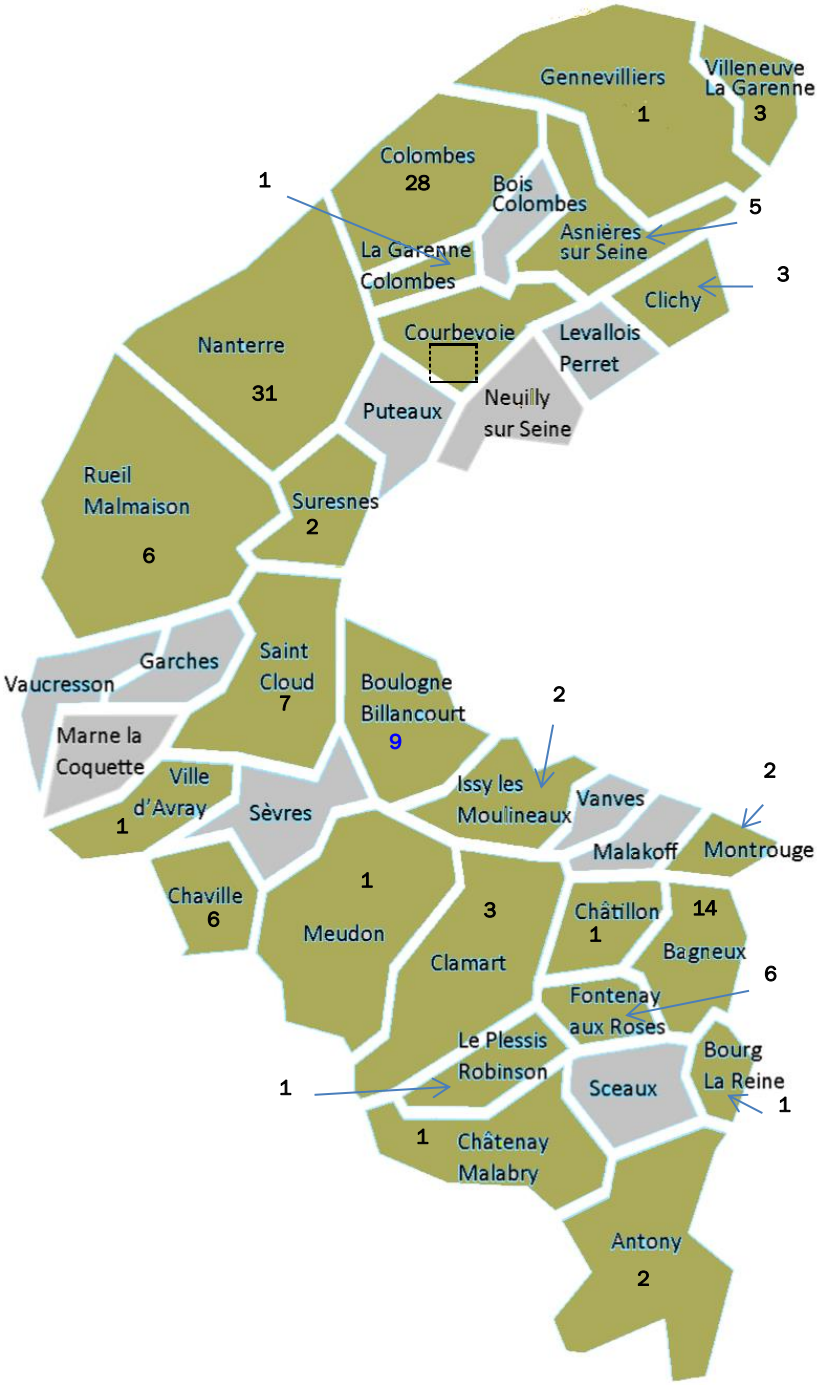
**Ce partenariat avec le Conseil départemental date de 2000.
Il a trouvé toute sa légitimé et sa place depuis que le service FSL (Fonds de Solidarité Logement) le finance en 2015.**

LTI - LES CONDITIONS

	Logements Temporaires d'Insertion (LTI) (Parc privé et social)
Types logt	F1 au F5
Prescripteur	Service des Solidarités Territoriales (SST) Travailleurs sociaux de la CAF 92
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)
Dépôt de garantie	1 mois de loyer hors charges
Divers	-Recherche des candidatures en priorité issues de la commune. -Le sous-locataire doit souscrire une assurance multirisques habitation. -Pas de mobilier.

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.

LTI - 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 d'entre elles : Grand Paris Seine Ouest (GPSO) et Boucle Nord de Seine.

L'Association a géré :
- **108 logements du parc social** loués à 16 bailleurs sociaux.
- **29 logements du parc privé** loués à 7 propriétaires.
11 de ces logements sont à loyer social.
14 logements appartiennent à Inser'toit (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

	137	
F1	42	31%
F2	51	37%
F3	31	23%
F4	11	8%
F5	2	1%

Parc géré au cours de l'année

AU 01/01	134
NOUVEAUX LOGTS (+)	3
LOGTS RENDUS (-)	4
AU 31/12	133
GÉRÉS DANS L'ANNÉE	137

LTI - 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 :

- 56 % par une absence de logement
- 21 % par une fin d'hébergement
- 13 % par une expulsion
- 5 % par une séparation conjugale
- 5 % pour d'autres motifs (regroupement familial, insalubrité, loyer trop élevé, sur occupation)

Le public accueilli et accompagné (en ménages)

Présents au 01/01	127	
Entrées	25	16%
Sorties	24	16%
Présents au 31/12	128	
TOTAL MENAGES ANNEES	152	

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	407	
Adultes	177	43%
Enfants	2340	57%

La situation familiale des 152 ménages

Célibataire	83
Pacsé(e)	2
Marié(e)	22
Concubin(e)	4
Séparé(e)	15
Divorcé(e)	23
Veuf(ve)	3

La composition familiale

Isolé/e	35	23%
Isolé/e +1	41	60%
Isolé/e +2	31	
Isolé/e +3	10	
Isolé/e +4	7	
Isolé/e +5	2	
Couple	1	1%
Couple+1	8	16%
Couple+2	6	
Couple+3	8	
Couple+4	2	
Couple+8	1	

Près d'un quart de la population accueillie est « isolée » dont 51% de femmes et 49% 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) 152 ménages

EMPLOI*	80	53%
Salarié	72	47%
Intérimaire	8	5%

SANS EMPLOI	72	47%
Chômeur	48	32%
Retraite	3	2%
Invalidité	7	5%
Formation	1	1%
Au foyer	12	8%
Maladie	1	1%

La situation professionnelle à la sortie (*chef de famille) 24 ménages

EMPLOI*	16	67%
Salarié	15	63%
Autre	1	4%

SANS EMPLOI	8	33%
Chômeur	5	21%
Invalidité	3	12%

Les 24 ménages partis

Commune de relogement

Bagneux	5	21%
Bourg la Reine	1	4%
Colombes	5	21%
Fontenay-aux-Roses	1	4%
Nanterre	9	38%
Sèvres	1	4%
Ville d'Avray	1	4%
Hors 92	1	4%

Type de logement

F1	1	4%
F2	3	13%
F3	14	58%
F4	5	21%
F5	1	4%

Motif de sortie

Bailleur social	23	96%
Autre	1	4%

Retour au domicile conjugal

La durée moyenne de séjour a été de 38 mois (calculée sur les ménages sortis). Elle a diminué par rapport à 2019 (47 mois en 2019).

En 2020, le taux de rotation est de **16,79 %** (contre 22,70 % en 2019). Cette diminution est à corréler avec le constat que la DRIHL 92 a fait en 2020 sur la baisse de mobilité dans le parc social et la diminution générale significative de relogement dans ce même parc.

Les logements d'intermédiation 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.

SOLIBAIL - LES CONDITIONS POUR ÊTRE ADMIS

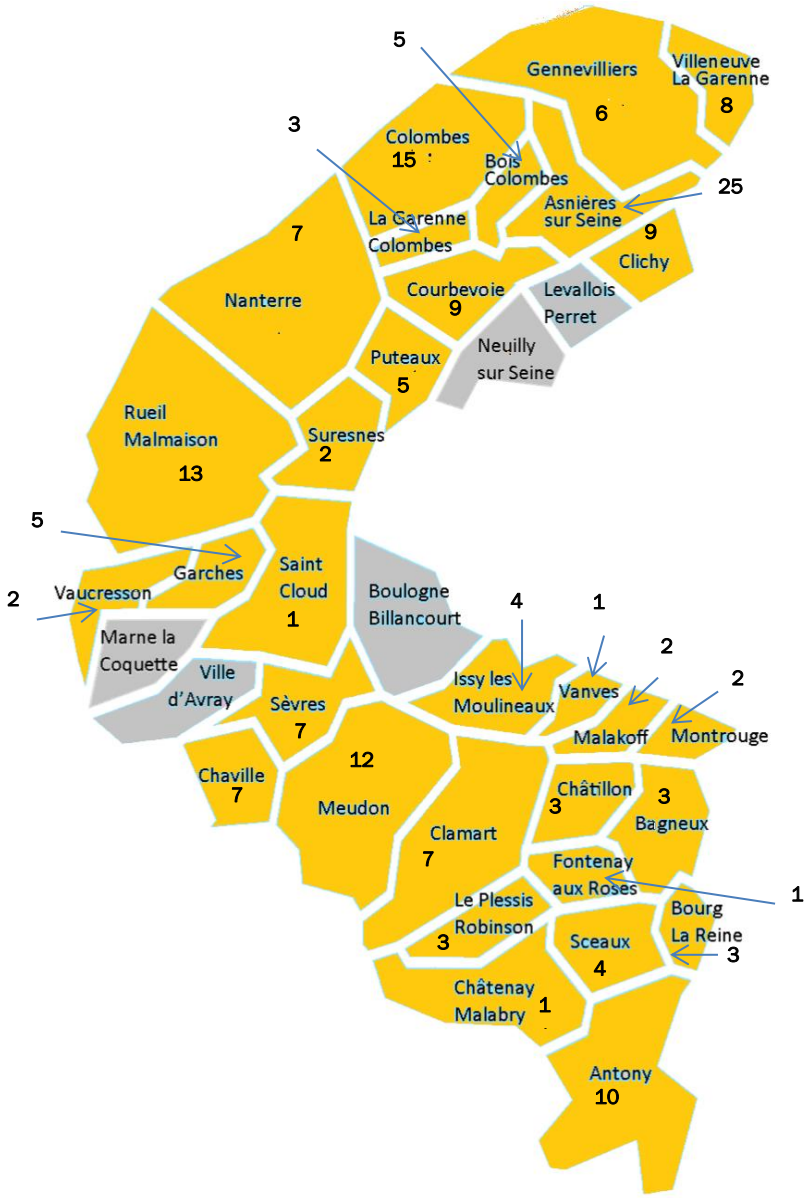
Types logt	F1 au F5
Prescripteur	GIP Habitat et Interventions Sociales // SIAO d'Ile de France
Accompagnement social	Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)
Durée de prise en charge	18 mois
Loyer	Participation financière au loyer (de 24 à 28 % des ressources de la famille) AL versée à Inser'toit (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.

SOLIBAIL - LES CONDITIONS POUR LOUER LE BIEN

Louer son bien immobilier à une association conventionnée par la Préfecture d'Ile-de-France.
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.

SOLIBAIL - LE PARC GÉRÉ



Implantés dans **31 communes** du département, soit 86 % du territoire des Hauts-de-Seine, **les 198 logements gérés** appartiennent à **181 propriétaires privés différents**. Certains, convaincus du dispositif et satisfaits de notre gestion, nous louent plusieurs logements.

Le prix du loyer au m² (hors charges), est plafonné et déterminé par l'Agence NAtionale de l'Habitat (ANAH). 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

	198	
F1	16	8%
F2	69	33%
F3	99	50%
F4	16	8%
F5	2	1%

Parc géré au cours de l'année

AU 01/01	196
NOUVEAUX LOGTS (+)	2
LOGTS RENDUS (-)	3
AU 31/12	195
GÉRÉS DANS L'ANNÉE	198

En 2020, sur 3 restitutions de logements, 2 ont été réalisées à la suite de congés pour ventes délivrés par les propriétaires, après une inscription de 9 ans et plus dans le dispositif Solibail. L'un de ces logements étant occupé à réception du congé, et sans perspective de relogement de la famille dans les délais impartis, nous avons sollicité l'attribution d'un logement de substitution afin de permettre sa mutation. Pour se faire nous avons adressé un courriel à l'UR SOLIHA, au GIP Habitat et aux organismes capteurs, afin de les informer de notre besoin. Le 3ème logement a été restitué à l'initiative d'Inser'toit avec accord de la DRIHL du fait de problèmes techniques rencontrés dans l'immeuble et pour lesquels la copropriété ne trouvait pas de solution.

Suite à nos demandes d'attribution de logements de compensation ou de substitution, 2 logements nous ont été proposés en début d'année.

L'association reste en attente de l'attribution de 5 nouveaux logements pour atteindre notre objectif de 200 logements.

La captation dans le département du 92 reste difficile. Sur un objectif total de 1547 logements d'intermédiation locative à se répartir entre les 9 opérateurs gestionnaires, environ 480 resteraient à capter.

Au 31/12/20, l'Association est le 1er opérateur gestionnaire du département.

SOLIBAIL - 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 1er juillet 2018 en destinant les petits logements (T1) à un public « isolé » réfugié politique. L'enjeu est de permettre d'y accueillir des isolés issus du Dispositif National d'Asile en application du référentiel SOLIBAIL.
Ainsi 8 personnes ont pu être accueillies depuis sa création.
Deux d'entre elles ont été relogées.

Depuis juillet 2020, pour répondre aux besoins identifiés dans le cadre du relogement des ménages mis à l'abri durant la crise COVID-19, la DRIHL ouvre le dispositif Solibail à tous les isolés.
Nous accueillons actuellement une nouvelle personne.
A 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 avec 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 les charges locatives du 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	188	
ENTREES	39	17%
SORTIES	42	19%
PRESENTS AU 31/12	185	
TOTAL MENAGES ANNEES	227	

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	837	
Adultes	302	36%
Enfants	535	64%

La situation familiale des 227 ménages

Célibataire	109
Pacsé(e)	60
Marié(e)	57
Concubin(e)	18
Séparé(e)	15
Divorcé(e)	19
Veuf (ve)	6

Comme chaque année, les familles monoparentales (139) sont largement majoritaires à l'ensemble des autres compositions familiales. 135 sont des femmes avec enfant et 4 hommes élèvent seuls leurs enfants.

La composition familiale

Isolé/e	14	6%
Isolé/e +1	38	61%
Isolé/e +2	40	
Isolé/e +3	35	
Isolé/e +4	19	
Isolé/e +5	6	
Isolé/e +6	1	
Couple+1	9	33%
Couple+2	21	
Couple+3	35	
Couple+4	4	
Couple+5	4	
Couple+6	1	

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

EMPLOI*	156	69%
Salarié	145	64%
Intérimaire	6	3%
Autre	5	2%

SANS EMPLOI	71	31%
Chômeur	52	23%
Invalidité	2	1%
Formation	6	3%
Au Foyer	11	5%

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

EMPLOI*	31	74%
Salarié	28	67%
Intérimaire	2	5%
Autre	1	2%

SANS EMPLOI	11	26%
Chômeur	7	17%
Invalidité	1	2%
Formation	1	2%
Au foyer	2	5%

Les 82 candidatures étudiées

	Candidatures acceptées	%
TOTAL	44	100%
SIAO 92	24	55%
SIAO 75	14	32%
SIAO 93	1	2%
GIP (réfugiés)	5	11%

Candidatures refusées	%
39	100%
18	46%
14	36%
1	3%
6	15%

Sur les 44 candidatures acceptées :

- 39 ménages ont été admis en cours d'année ;
- 2 ménages sont en attente d'admission au 31/12/20 (logements en travaux) ;
- 3 ménages ont finalement refusé la proposition de logements d'intermédiation locative après validation en commission interne.

Les 42 ménages partis

Commune de relogement

Asnières	3	7%
Bagneux	1	2%
Bourg la Reine	2	5%
Chatenay-Malabry	5	12%
Chatillon	1	2%
Chaville	1	2%
Clamart	1	2%
Clichy	1	2%
Courbevoie	1	2%
Fontenay aux Roses	1	2%
Gennevilliers	2	5%
Issy les Moulineaux	1	2%
Meudon	1	2%
Montrouge	1	2%
Nanterre	2	5%
Rueil Malmaison	1	2%
Sèvres	2	5%
Suresnes	1	2%
Hors 92	14	33%

La durée moyenne de séjour a été de **41 mois** (calculée sur les ménages sortis). Elle a légèrement augmenté (40 mois en 2019).

Type de logement

F1	1	2%
F2	4	10%
F3	17	40%
F4	14	33%
Inconnu	6	14%

Motif de sortie

Bailleur social	35	83%
Solution personnelle	3	7%
Décès	1	2%
Autre	3	7%

1 Hébergement chez un tiers
2 Parti sans laisser d'adresse (abandon)

En 2020, le taux de rotation est de **21,21 %** (contre 26,50 % en 2019). Même commentaire qu'en page 30 sur les raisons pouvant expliquer cette diminution.

Les logements « Passerelle » GENNEVILLIERS

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

GENNEVILLIERS - 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

Avant même leur admission, les ménages ont déjà connaissance des infrastructures et différentes institutions existantes.
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 la 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	5
Entrées	2
Sorties	2
Présents au 31/12	5
TOTAL MENAGES ANNEES	7

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	14	
Adultes	7	50%
Enfants	7	50%

La composition familiale

Isolé/e	3	43%
Isolé/e +1	1	57%
Isolé/e +2	3	

Les trois personnes isolées : 2 femmes et 1 homme.
Les quatre familles monoparentales sont des femmes seules avec leurs enfants.

La situation familiale des 7 ménages

Célibataire	5
Divorcé(e)	2

La situation professionnelle à l'admission (*chef de famille) 7 ménages

EMPLOI*	3	43%
Salarié	3	43%

SANS EMPLOI	4	57%
Chômeur	4	57%

Cette année, 2 ménages ont été relogés dans le parc social.
Il s'agissait d'une femme avec deux enfants qui a été accueillie pendant 23 mois.
En plus de lui permettre de consolider les bases du « savoir habiter », elle a pu concrètement gagner en autonomie dans la réalisation de ses démarches.
Occupant un emploi en CDI, elle s'est mobilisée dans des cours de français.
Le second relogement concerne un homme seul qui a été accueilli durant 47 mois. Son parcours est marqué par une grande fragilité physique et psychologique qu'il minimisait à son entrée sur le dispositif. Salarié en CDI à temps partiel, il a su se remobiliser dans la réalisation de ses démarches afin de maintenir l'ouverture de ses droits. Il s'est par ailleurs investi dans des activités sportives. Cette durée d'hébergement était nécessaire pour une stabilisation de sa situation.

Les logements « Passerelle » 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 2 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.

BAGNEUX - LES CONDITIONS

Types logt	1 logement de 3 pièces 1 logement 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	2
Présents au 31/12	2
TOTAL MENAGES ANNEES	2

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	7	
Adultes	3	43%
Enfants	4	57%

La composition familiale

Isolé(e)	1	50%
Couple +4	1	50%

La situation familiale des 2 ménages

Célibataire	1
Marié(e)e)	1

La situation des deux 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.

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

SANS EMPLOI	2	100%
Chômeur	2	100%

Cette année, les deux sœurs accueillies sur le dispositif ont décohabité suite au mariage de l'une d'entre elle.

Les logements « Passerelle » SÈVRES

Action débutée en 2019, le marché a été reconduit en 2020.

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

SÈVRES

HAUTS-DE-SEINE

SÈVRES - 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 visent à faire le bilan de l'évolution de la situation de chaque sous-locataire.

SÈVRES - LE PARC GÉRÉ

Type logement

	4
F1	1
F2	1
F3	2

Il s'agit de 4 logements du parc social (2 bailleurs).

SÈVRES - 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)

Présents au 01/01	4
Présents au 31/12	4
TOTAL MENAGES ANNEES	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

Au cours de l'année 2020, Les familles investissent l'accompagnement social et savent saisir le référent social en cas de besoins et le tenir informé de l'ensemble de leurs démarches.
Une famille bénéficie actuellement d'une proposition de logement. Le logement est bien entretenu. De plus, elle identifie ses droits et devoirs de locataire. De plus, elle est en capacités de réaliser en toute autonomie ses démarches administratives.
Une famille a vu sa situation administrative évoluer positivement. Aujourd'hui ses droits CAF sont ouverts. Nous réalisons avec elle un travail budgétaire en vue de régulariser l'ensemble des dettes et de mettre en place une épargne de précaution.
Le couple avec un enfant :
Monsieur s'investie dans des cours de français en ligne. Il doit mener une réflexion sur un projet professionnel tenant compte de ses difficultés de santé.
Madame travaille en qualité de consultante manager en commerce international depuis début décembre 2020. Très investie dans son travail, elle peut parfois manquer quelques échanges dans les démarches administratives.
La dernière famille est très demandeuse de soutien, conseils et accompagnement pour l'ensemble de ses démarches. Nous poursuivons notre travail pour que Madame gagne en autonomie. Cette dernière a vu sa situation budgétaire un peu déséquilibrée par la crise sanitaire.
Ces quatre familles ont investi et entretiennent correctement les logements « passerelle ».

L'OPÉRATION CIBLÉE FLUIDITÉ HÔTEL

Elle a débuté en septembre 2019 pour une durée d'un an. L'objectif consistait à rencontrer des ménages hébergés à l'hôtel, pris en charge par le 115, dans le département des Hauts-de-Seine afin d'établir un diagnostic social et les accompagner vers la solution de sortie la plus adaptée à leur situation : un logement locatif social de droit commun (avec ou sans accompagnement social) ou un hébergement.

LE CONTEXTE D'INTERVENTION

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

Nous sommes intervenus sur tout le territoire, auprès des ménages du volet 2.
Au début de l'opération, les ménages nous sont orientés par le SIAO 92.
En 2020, nous avons également reçu des orientations d'opérateurs AVDL ou de la commission de médiation DALO.
Nous avons donc été amenés à rencontrer et à accompagner des ménages du volet 1 ou du volet 3, si besoin.

Les informations relatives aux ménages sont transmises via une plateforme sécurisée (Z-ED).

Un diagnostic social du ménage a été réalisé. Il est consigné par écrit et soumis à la famille pour signature.
Quand nécessaire et avec l'accord du ménage, une mesure d'accompagnement social a été proposée. Elle fait l'objet d'un contrat écrit signé par le ménage, le travailleur social et la responsable de service social.
Ce contrat comprend notamment les droits et obligations de chacune des parties, définit l'intensité de la mesure, sa durée et fixe les objectifs communément définis.

La mise à l'abri à l'hôtel via le 115 est censée être provisoire. Cependant, certaines familles y sont hébergées plusieurs années et y sont fragilisées par les conditions de vie (promiscuité, insalubrité, éloignement, difficultés pour cuisiner…) d'autant que certains hôteliers imposent des règles strictes : interdiction de visites de personnes extérieures, interdiction pour les enfants de jouer dans les parties communes, interdiction d'avoir de l'électroménager pour cuisiner dans les chambres, interdiction de s'absenter une nuit sous peine de perdre sa place une fois le 115 averti…

La majorité des ménages accompagnés sont isolés socialement.
L'hébergement en hôtel les isole davantage de leur famille et amis.
Toutefois, ils créent de nouveaux liens avec les autres personnes hébergées dans le même hôtel qu'eux qui vivent les mêmes difficultés.
Nous avons observé une solidarité entre les familles : dépannage alimentaire, garde d'enfant régulière ou ponctuelle, soutien dans la réalisation de certaines démarches…
L'ensemble des ménages rencontrés nous ont

réservé un très bon accueil. La démarche a été accueillie favorablement et positivement. Ils ont semblé apprécier qu'un tiers constate les conditions, souvent difficiles, dans lesquelles ils vivent.
Certains ont même pu exprimer la satisfaction d'avoir un travailleur social pour les aider à trouver enfin « un chez eux ».

Lors du premier confinement de 2020, les personnes isolées et fragilisées sont restées en contact avec le travailleur social, ce qui les a vraiment rassurées. Elles se sont senties écoutées et conseillées durant cette période.
En effet, ce confinement a eu un impact significatif sur l'accompagnement des ménages et a modifié notre manière de les accompagner.
Les relations au sein même des familles sont compliquées du fait du manque d'intimité et a une répercussion sur le comportement et l'épanouissement des enfants. Les ménages se sont sentis « comme dans une prison » dans la chambre : les enfants étaient enfermés et ne pouvaient même pas circuler. Cela a créé un sentiment d'oppression. De nombreux enfants ont donc souffert de troubles du sommeil et de comportement.

Des ménages initialement hébergés à l'hôtel dans les Hauts-de-Seine, se sont vus changer d'hôtel hors du département, parfois à des kilomètres de leur domiciliation administrative. Cela a des conséquences sur l'insertion des familles : comment dès lors trouver un emploi stable ? Et scolariser les enfants ? Comment maintenir un accompagnement social ? … etc.

En 2020, l'équipe du SIAO 92 a été mobilisée pour la distribution de chèque services pour permettre aux personnes sans domicile d'acheter des produits d'alimentation et d'hygiène.

Pendant la crise sanitaire, le SIAO 92 ne nous a pas orienté de ménages.

La crise sanitaire a eu tendance à réaffirmer l'importance du numérique, devenu souvent indispensable pour effectuer les démarches administratives.
Il a été difficile pour ces ménages d'effectuer certaines démarches (renouvellement de leur demande de logement social, déclaration des revenus, impression de l'attestation de déplacement dérogatoire, déclaration de leurs ressources trimestrielles sur le site de la CAF…).
Les directives gouvernementales et la nécessité de se conformer aux consignes par les attestations de déplacement renforcent davantage l'angoisse des ménages.

LES DONNÉES CHIFFRÉES

Nous avons reçu **71 dossiers de ménages** :

- **44** proviennent du SIAO 92 ou d'un opérateur AVDL
- **27 sont** orientées par la Commission de médiation DALO.

71 familles représentent 210 personnes :

- 95 adultes
- 115 enfants

Les compositions familiales

Isolé(e)	10	14%	5 hommes – 5 femmes
Isolé(e)+1	19	27%	37 familles monoparentales 52 % 37 femmes 1 homme
Isolé(e)+2	11	15%	
Isolé(e)+3	5	7%	
Isolé(e)+4	1	1%	
Isolé(e)+6	1	1%	
Couple	1	1%	
Couple+1	9	13%	23 Couples avec enfants 32 %
Couple+2	5	7%	
Couple+3	6	8%	
Couple+4	3	4%	

Les situations familiales

Célibataire	31	44%
Pacsé(e)	1	1%
Marié(e)	16	23%
Concubin(e)	7	10%
Séparé(e)	5	7%
Divorcé(e)	7	10%
Veuf(ve)	2	3%
Non renseigné	2	3%

L'âge des 95 adultes

18/25	8	8%
26/35	27	28%
36/45	37	39%
46/55	14	15%
56/65	5	5%
66 et +	4	4%

L'âge des 115 enfants

0/3	43	37%
4/6	21	18%
7/10	20	17%
11/14	14	12%
15/18	9	8%
18 et +	8	7%

107 enfants mineurs (1 à naître) vivent à l'hôtel. Il n'est plus sans 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…

La situation professionnelle et les ressources

Nous avons rencontré autant de personnes en situation d'emploi que de personnes sans emploi. Bien qu'il ne soit pas nécessaire d'occuper un emploi pour accéder au logement, le travail d'accompagnement consiste, entre autres, à effectuer une aide éducative budgétaire. En effet, nombreux sont les établissements hôteliers où les ménages ne peuvent pas cuisiner. Une part importante du budget est donc consacrée à l'alimentation (restauration rapide…).

L'accompagnement sert également à maintenir le dynamisme nécessaire à la recherche d'emploi et à la réinsertion sociale.

La situation au regard de l'emploi (chef de famille)

EN EMPLOI		
	34	
Salarié(e) - CDI	20	59%
Salarié(e) - CDD	10	29%
Apprenti(e)	1	3%
Stage/Formation	2	6%
Libéral	1	3%
Non renseigné	3	

SANS EMPLOI		
	34	
Demandeur d'emploi inscrit	14	41%
Demandeur d'emploi non inscrit	3	9%
Retraité(e)	2	6%
Invalidité	2	6%
Etudiant (e)	1	3%
Au foyer	12	35%

Le nombre de ménages « au foyer » correspond sensiblement au nombre de familles avec un ou des enfants de moins de 3 ans. Cela peut notamment s'expliquer par la difficulté à trouver un mode de garde adapté dans les Hauts-de-Seine, mais aussi en raison de l'instabilité locative.

Localisation des ménages accueillis

	71	100%	
Asnières	1	1%	Nord
Boulogne Billancourt	6	8%	Sud
Clichy	13	18%	Nord
Colombes	2	3%	Nord
Fontenay aux Roses	1	1%	Sud
La Garenne Colombes	1	1%	Nord
Gennevilliers	3	4%	Nord
Issy les Moulineaux	2	3%	Sud
Levallois Perret	4	6%	Nord
Malakoff	3	4%	Sud
Meudon	2	3%	Sud
Montrouge	3	4%	Sud
Nanterre	14	20%	Nord
Puteaux	6	8%	Nord
Rueil Malmaison	3	4%	Nord
Villeneuve la Garenne	2	3%	Nord
Hors 92	5	7%	

5 ménages étaient bien domiciliés dans le département mais étaient accueillis dans des hôtels à Paris, dans le Val d'Oise et les Yvelines et en Seine et Marne.

- 49 ménages sont hébergés dans le Nord du Département.
- 17 ménages sont hébergés dans le Sud du département.

Ces 66 ménages sont hébergés dans **19 hôtels** différents du département.

A l'issue des diagnostics sociaux (ou en cours), **31 ménages n'ont pas bénéficié de mesure d'accompagnement social.**

Les motifs :

Hébergement structure	16	52%
Non éligible Logement Locatif Social	4	13%
Absence de réponse (2 Mises à disposition)	3	10%
Hôtel au mois	3	10%
Accompagnement par l'opérateur régional	3	10%
Relogement	2	5%

40 ménages ont bénéficié d'une mesure d'accompagnement social.
En moyenne, elle a duré moins de **4 mois** (3,68).

- **8 ménages** ont été accédé à un **logement locatif social** dont **7** ont bénéficié d'un accompagnement dans le logement (ADL).
- **7 ménages** ont été admis en Résidence Hôtelière à Vocation Sociale (RHVS).

En septembre 2020, cette nouvelle solution d'hébergement dans le département a été inaugurée à Clichy et agréée par le Préfet des Hauts-de-Seine.
L'un des objectifs de cet accueil vise à maitriser le nombre de nuitées hôtelières mais également de favoriser la fluidité du dispositif d'hébergement.
Elle se situe entre l'hôtel et le logement et s'adresse à un public prêt au logement.
Elle permet d'avoir tous les services hôteliers, dans un studio tout équipé.
Elle compte 175 studios dont 53 sont réservés au contingent de l'Etat qui est mis à la disposition du SIAO 92.
A leur admission, les ménages ont signé un contrat de séjour pour une durée prévisionnelle d'un mois renouvelable, jusqu'à la proposition d'un logement de droit commun.
La participation financière demandée correspond à 10% de leurs ressources mensuelles (sur la base de justificatifs transmis mensuellement).

- **14** ménages ont été admis en logement d'intermédiation locative **SOLIBAIL** (dont 4 à Inser'toit).
- **4** ménages ont été accueillis en **Logement Temporaire d'Insertion** gérés par Inser'toit.
- **1** ménage ont été admis en Centre d'Hébergement d'Urgence (C.H.U.).
- **1** ménage a intégré une résidence sociale.

Ces ménages ont pu acquérir davantage d'autonomie.
.

Cela leur permet de continuer leur parcours d'insertion avec une certaine stabilité.

Nous avons poursuivi l'accompagnement des 5 ménages encore hébergés à l'hôtel, jusqu'au 31 décembre 2020.

Les freins pour l'accès au logement sont divers pour les ménages éligibles : faibles ressources, situation professionnelle précaire, dettes, composition familiale importante…

Pour conclure, la mise en œuvre de cette mission a été mise à mal par la grève des transports fin 2019 et la crise sanitaire de 2020.

Alors que cette opération devait prendre fin en septembre 2020, nous avons cependant proposé à la DRIHL UD 92, qui a accepté, de poursuivre l'accompagnement des ménages jusqu'à la fin de l'année.
Notre objectif commun était d'éviter les ruptures d'accompagnement social, maintenir le lien et la dynamique d'insertion dans laquelle les ménages s'étaient inscrits.
En effet, en 2020, la DRIHL a décidé de relocaliser l'accompagnement social des ménages à l'hôtel à l'échelle du département en confiant cette action à une « Plateforme d'Accompagnement Social des ménages hébergés à l'Hôtel » (PASH).

Afin de poursuivre cette action, notre association s'est jointe à d'autres structures pour répondre à cet appel à candidature.
Ce collectif constitué du SIAO 92, porteur du projet, de l'AFED, COALLIA, LA CANOPEE et INSER'TOIT a été retenu

L'accompagnement social que nous avons mené a permis à 88% ménages de quitter l'hôtel positivement pour accéder à un logement ou à un hébergement.

ACTUALITÉ D'INSER'TOIT ET RÉFLEXIONS

Année 2020 tellement inédite, surprenante et inattendue que nous ne pouvions faire autrement que de livrer les effets ressentis à INSER'TOIT de cette crise sanitaire.

L'adaptation et la modernisation de nos méthodes de travail

La crise sanitaire a inévitablement engendré de grands bouleversements.
Du positif… et parfois des limites…
Quoi qu'il en soit, une accélération d'un mouvement déjà engagé.

Nous avons été amenés à repenser nos méthodes de travail pour continuer à répondre de façon tout aussi réactive aux demandes des usagers mais aussi des professionnels, et ce quel que soit le lieu d'exercice de notre activité.

Le télétravail ou travail à distance généralisé a ainsi impliqué l'utilisation de nouveaux moyens de communication entre professionnels et la modernisation de nos équipements. La visioconférence fait à présent partie de notre quotidien et nous permet de poursuivre nos missions d'accueil et d'accompagnement en assurant la sécurité de l'ensemble des salariés et résidents, même si celle-ci a ses limites.

Chaque service a dû s'adapter dans ce même but, nos résidents également malgré les difficultés rencontrées par certains (manque de maîtrise de la langue française, difficultés d'accès et d'utilisation des technologies de communication).

Le télétravail (groupe WhatsApp, numérisation des documents, équipements)
Cette réorganisation a conduit à une dématérialisation.
Chaque salarié s'est vu équipé d'un **ordinateur portable** avec un accès à distance permettant d'avoir un lien permanent avec les logiciels internes mais aussi les dossiers des familles.
La **numérisation des documents** est devenue systématique (dossiers des familles, factures, états des lieux d'entrée…).
Nous disposons également à présent d'un **scanner portatif** que nous pouvons utiliser lors de nos rendez-vous extérieurs (VAD) ainsi qu'en télétravail.

Nous en avons profité pour réorganiser notre réseau, nous rendant compte qu'il manquait parfois un peu de clarté.

Les équipes ont également su faire preuve d'imagination en se saisissant d'outils tels que le **réseau social « WhatsApp »**. Ainsi, des groupes de discussion ont été créés et permettent de maintenir le lien entre collègues au-delà des réunions d'équipe. Ils se montrent utiles pour échanger et s'interroger entre collègues à tout moment lorsque nous ne sommes pas sur site.

La visioconférence (réunions de travail, accueil et accompagnement des familles)
La visioconférence fait à présent partie intégrante de notre quotidien pour limiter nos déplacements pour respecter les consignes sanitaires et limiter la propagation du virus.

Les diverses réunions (internes et externes), formations se déroulent sous cette forme, permettant à chacun d'y participer.
Afin de poursuivre au mieux l'accueil et l'accompagnement des familles, nous utilisons également la « visio » pour réaliser des rendez-vous, permettre à la responsable de service social, lors de l'admission d'un ménage, de le rencontrer, de « l'accueillir », « visiter » le logement.

La visioconférence a néanmoins ses limites…
Elle ne permet pas toujours un échange fluide ni une compréhension claire de l'information transmise du fait de problèmes de connexion mais aussi de problèmes d'expression et de compréhension de la langue française chez certains de nos résidents.
De plus, certains d'entre eux n'ont pas accès à ce type d'application sur leur téléphone ou ne sont pas en capacité de la télécharger et de l'utiliser, bien que leur téléphone le permette.
Celle-ci nous donne une vision d'ensemble mais parfois erronée des capacités d'autonomie de chacun ou une vision partielle de la réalité. A titre d'exemple, lors des visites à domicile virtuelles, certains résidents nous montrent ce qu'ils veulent bien nous montrer.
Nous avons néanmoins pu constater que la plupart d'entre eux avaient su s'adapter à ce nouveau mode d'échange, voire utilisaient déjà cette application dans leur vie quotidienne.
Toutefois, nous constatons que ce mode de travail limite les liens informels entre les membres de l'équipe (« appauvrissement » du lien et de la transmission d'informations générales) et peut parfois aussi complexifier le lien avec les ménages. Un entretien téléphonique ou en visio peut être moins riche. Au-delà des mots, les attitudes sont aussi un mode d'expression auxquels les travailleurs sociaux sont attentifs.

Les fiches de bonnes pratiques
Chacun, résidents et professionnels, a donc dû s'adapter face aux recommandations sanitaires énoncées par le gouvernement.
L'association a ainsi élaboré des **fiches de bonnes pratiques** à destination des équipes mais également des visiteurs, ceci pour être en synergie et prendre les mesures qui s'imposent afin de continuer à recevoir les familles accompagnées par l'association en rendez-vous tout en respectant les gestes barrières. Elles se déclinent ainsi :

- Le port systématique du masque à l'intérieur de l'association
- La mise à disposition d'un kit de protection (gel hydroalcoolique, masques jetables et visière de protection, spray désinfectant…)
- L'instauration d'un sens de circulation dans les locaux de l'association
- Les affichages à destination des familles pour le rappel du respect des gestes barrières
- La mise en place d'un protocole sanitaire pour les rendez-vous extérieurs
- La remise de masques à chaque famille accueillie.
- La nomination de « référents Covid » chargés de recenser chaque mois les besoins des professionnels en matériel de protection et de faire respecter le plan d'organisation du travail
- La fermeture de la salle d'attente pour les personnes accompagnantes et des box d'entretien sans fenêtre
- La fin des encaissements en espèces

La fin des encaissements en espèces
L'une des mesures prise a en effet été, dès le premier confinement de mars 2020, la fin des encaissements en espèces.
Les familles ont été prévenues par courrier de l'interruption de ce mode de règlement. Les travailleurs sociaux ont soutenu les familles concernées pour qu'elles s'adaptent à ces nouvelles dispositions (création d'un espace personnel bancaire en ligne, commande de chéquier, …). Cet accompagnement a par ailleurs

permis d'accentuer la préparation au relogement dans le parc pérenne car la plupart des bailleurs n'acceptent pas les règlements en espèces.
Les statistiques relatives aux règlements des ménages mettent en évidence qu'ils ont maintenu leurs règlements en dépit de l'arrêt des encaissements en espèces. Ainsi, toutes les familles ont pu trouver des solutions pour continuer à régler leur loyer.

Conclusion :
Les premières annonces gouvernementales de mars 2020 n'ont fait qu'accroitre et accélérer notre volonté de nous inscrire dans une démarche de dématérialisation.
L'équipe d'Inser'toit a su se mobiliser et se saisir des nouveaux outils mis à sa disposition, afin de remplir ses missions tout en adaptant ses méthodes de travail.
Cependant, les professionnels se heurtent à des freins dans le travail à distance, notamment avec les résidents qui n'ont qu'une légère maitrise de l'informatique.

Nous poursuivons cette dynamique en 2021 avec pour objectif d'accompagner toujours au mieux les personnes hébergées au sein de l'association, notamment sur leur inclusion numérique.

Certaines familles ont tendance à solliciter les travailleurs sociaux pour être soutenues dans des démarches en dehors de notre champs de compétence et d'intervention : elles ont besoin de nous sentir présents et toujours à leur côté, « comme avant » avec les interactions sociales nécessaires à l'équilibre de tous.

L'impact de la crise sanitaire sur les familles

Le Coronavirus a ébranlé plusieurs pays du monde à des degrés divers. Concernant la France, l'inquiétude s'est installée avec acuité en mars 2020. Dès le 16 mars 2020, le territoire hexagonal a été confiné et les frontières fermées avec des exceptions marginales.

Cette situation a conduit à un bouleversement dans la vie quotidienne de tous. Nous avons noté des répercussions diverses sur les familles que nous accueillons et accompagnons. Malgré l'impact très négatif de cette crise, les familles ont su aussi s'adapter et mettre en place des solutions pour mieux traverser cette période. Les services administratifs et autres organismes partenaires ont été également réactifs pour répondre aux besoins urgents des familles qui pouvaient se retrouver dans des situations plus complexes.
Nous avons repéré différents secteurs où la crise sanitaire a induit du changement, positif ou négatif :

L'équipe de professionnels reste en réflexion pour pérenniser et élargir les activités bénévoles de l'

LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES et JUDICIAIRES

☹ La dématérialisation des démarches a pu mettre en exergue l'exclusion numérique de certaines personnes. En effet, certaines n'étaient pas équipées du matériel adéquat et/ou rencontraient des difficultés dans l'utilisation du numérique.
Au niveau judicaire, le ralentissement, voire l'interruption du fonctionnement de certains services, notamment dans le cas des placements d'enfants en urgence, a empêché la tenue des audiences.
Les mesures éducatives décidées peu de temps avant le premier confinement par un Juge pour Enfants n'ont pas pu se dérouler dans les meilleures conditions : Visites médiatisées et rencontres entre les parents/enfants ont été suspendues pendant plusieurs mois.

☺ L'Etat a pris des mesures afin d'éviter toute interruption des droits en allégeant les démarches préalables au maintien des droits CAF, Allocation chômage, Complémentaire Santé Solidaire, Titre de séjour…
Par ailleurs, les services publics ont été maintenus mais accessibles uniquement de manière numérique. Aussi, les familles ont dû s'adapter ou apprendre à se servir des outils dématérialisés pour réaliser et suivre leurs démarches (par exemple : Accès à distance de leur compte bancaire et/ou mise en place de virement permanent pour le règlement de leurs charges).

L'EMPLOI :

☹ Certaines familles se retrouvent, depuis le début de la crise sanitaire, en difficultés quant à une reprise d'activité salariée. En effet, sans qualification et avec très peu d'expérience professionnelle, il leur est difficile de retrouver un emploi. D'autre part, certaines d'entre elles se retrouvent sans ressource suite à la fin de leur droit aux Allocations chômage. D'autres résidents ont vu leur CDD non transformé en CDI ou non renouvelé, des promesses de CDI n'ont pas été confirmées. Les travailleurs à domicile (services à la personne âgée) ont perdu des contrats ou ont vu leur volume d'heures de travail diminuer, du fait de l'hospitalisation de leur employeur particulier.

☺ Malgré le contexte, des familles ont pu se maintenir dans leur emploi, notamment tous les résidents occupant des emplois dans les secteurs dits « essentiels » : les hôtesses de caisse, agents de service ou de sécurité, éboueurs, assistantes maternelles … certaines femmes de chambre ont choisi de continuer à travailler (hôtels dédiés aux malades du Covid, aux clients déjà présents …) en acceptant d'être mobiles dans toute l'Ile de France.
Enfin, le chômage partiel imposé par le contexte a permis à certains de faire une « pause », leur

permettant de profiter de leur famille et d'avoir du temps libre.

LE BUDGET :

☹ Nous avons observé que la situation de perte d'emploi a été le principal facteur impactant le porte-monnaie des familles. Pour les familles nombreuses à faible revenu, le budget alimentation a parfois augmenté : pas d'accès à la restauration collective réputée plus économique, renouvellement régulier des stocks alimentaires du fait de la présence permanente des enfants à la maison, achats d'aliments plus couteux, recours aux repas livrés …

☺ Les familles ont pu bénéficier de la distribution de masques gratuits par l'intermédiaire de la DRIHL, du Département des Hauts-de-Seine, de certaines communes par exemple.
D'autres ont pu constituer une épargne car elles avaient moins de dépenses mais aussi parce qu'elles étaient moins tentées du fait de la fermeture des commerces non essentiels fermés.
Nous avons également observé que les demandes d'aides financières que nous avons dû faire en urgence ou autres demandes de colis alimentaires par exemple ont été traitées assez rapidement et très souvent accordées.

LES TROUBLES DU VOISINAGE :

☹ Nous avons observé des plaintes de voisinage accentuées pendant cette période de confinement. En effet, la présence des enfants en continu dans un appartement sans possibilité de sortir a occasionné des nuisances sonores. Aussi, certains voisins pouvaient par exemple « dénoncer » la présence d'autres personnes extérieures à l'immeuble. Nous avons également été sollicités par des voisins incommodés par le bruit récurrent chez une personne. Celle-ci supportant difficilement la solitude et encore plus en ces temps de pandémie, recevait ponctuellement des amis et ce, au-delà du contexte sanitaire.
Afin d'apaiser les relations entre les voisins et les familles concernées, nous avons fait de la médiation entre les parties via des échanges téléphoniques et/ou des mails.

LE RELOGEMENT :

☹ La crise sanitaire a engendré des restrictions importantes, freinant l'activité normale des bailleurs, notamment en termes de visites de logement, de signature de baux, de réalisation de travaux de réfection qui dépendaient des entreprises du BTP.
L'interdiction préfectorale de procéder à des déménagements, sauf cas exceptionnels, a figé la rotation dans le logement social, aucun logement ne pouvant ni libéré, ni attribué.

☺ Afin de garantir, a minima, la poursuite de l'activité liée au relogement durant l'état d'urgence sanitaire, plusieurs dispositions ont été prises par le gouvernement fin mars 2020 : Prorogation de la trêve hivernale avec interdiction de mise à la rue, prolongation des délais portant sur les demandes de logement social et sur les délais des recours DALO, mise en place de commissions dématérialisées…
Les guichets d'enregistrement des demandes de logement social étant fermés, seul le site internet de la demande de logement social restait accessible aux personnes disposant d'un accès numérique pour le renouvellement de leur demande.

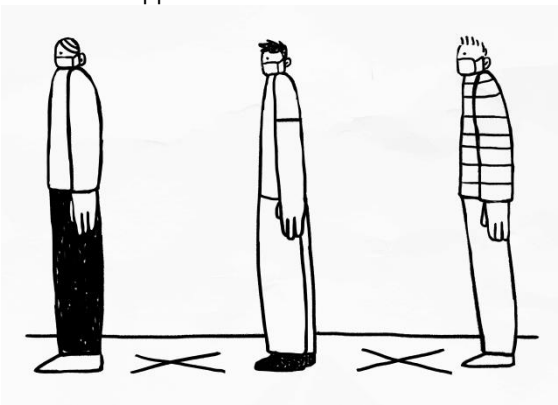
SANTE / PSYCHOLOGIQUE/ PARENTALITE :

La crise sanitaire nous a confrontés à une situation inédite, brutale, imprévue et forcément anxiogène. Les capacités de chacun à faire face au stress ont été durement mises à l'épreuve : vivre un confinement, se confronter au risque de la maladie ou de la mort, pour soi et pour les proches, faire avec l'incertitude de l'avenir et l'impuissance à pouvoir agir … Les mesures de confinement, mises en place pour notre protection, nous ont ainsi amenées à devoir affronter des situations nouvelles : la réduction de nos relations sociales, amenant parfois à un véritable isolement, un ennui grandissant lié à la restriction imposée des activités de loisirs ou de la cessation pour certains de leur activité professionnelle, la nécessité de prendre en charge la scolarité des enfants et d'organiser leur temps libre en limitant l'accès aux écrans.

La plupart de nos résidents ont subi cette crise de plein fouet et ont exprimé leurs difficultés à y faire face. La promiscuité, la vie dans de petits espaces sans extérieurs, la précarité socio-professionnelle, l'existence de tensions intrafamiliales préexistantes, ont pu être des facteurs aggravants.

Un travail pédagogique a d'abord été nécessaire pour les accompagner dans la mise à jour des informations et leur compréhension (mesures barrières, remplissage des attestations, interdictions …). Un lien téléphonique a également été maintenu par tous les membres de l'équipe, au-delà de leurs fonctions, assurant de ce fait une

« veille » et apportant un lien et une écoute.



Bien sûr, nos résidents ont également eu à gérer leurs angoisses, anciennes ou nouvelles, et ont parfois sollicité une aide plus spécifique. Certains ont vécu une hospitalisation pour Covid, d'autres ont perdu des proches, sans malheureusement pouvoir rejoindre la famille pour les obsèques, a fortiori quand le décès est survenu à l'étranger. L'impossibilité à se retrouver dans ces moments douloureux peut avoir été ressentie comme un traumatisme.
La peur de la contamination a amené certains à rester « cloitrés » chez eux, bien au-delà des restrictions, les amenant à renoncer à des démarches de soins, auxquelles ils pouvaient pourtant prétendre.

Nous avons été également confrontés à la résurgence ou l'exacerbation des conflits intrafamiliaux (relation parents/enfants ou couples) vis-à-vis desquels notre vigilance a été renforcée.

Il y a néanmoins quelques résidents qui ont vécu cette période de confinement comme un apaisement. Malgré la « menace » liée au virus, le fait d'être « contraint » à rester chez soi s'est apparenté à une baisse de la pression sociale : fin de l'injonction à devoir travailler, à devoir sortir ou bouger, à devoir être en relation. Cela a été vécu comme une autorisation à « rester dans sa bulle », sans culpabilité. Enfin, certains résidents ayant été contraints de cesser leur activité professionnelle ont vécu cette période comme une bouffée d'air pour profiter de la famille et (re)découvrir le plaisir à passer du temps ensemble.

CONCLUSION :

La crise sanitaire a eu un impact significatif sur le quotidien des familles accueillies par l'Association et sur l'accompagnement social proposé.
Nous avons mesuré notamment l'importance du numérique dans la réalisation de la plupart des démarches administratives.

Certaines démarches effectuées auprès des services publics ont connu un fort ralentissement, du fait de la fermeture de certains établissements.
Face à cela, le gouvernement a pris des mesures en vue de limiter les impacts et les répercussions sur le quotidien des familles et le maintien de leurs droits en général.

Pour notre part, nous avons pu maintenir le lien social tout au long de cette période en effectuant des appels de courtoisie en direction des familles. Ces échanges téléphoniques nous ont permis notamment de prendre de leurs nouvelles et de s'informer de leur besoin d'aide pendant le confinement.
Certaines familles continuent de nous manifester leur empathie et leur bienveillance pendant cette période de crise sanitaire que nous traversons.

Cette crise inédite a eu un impact significatif sur le quotidien des familles accueillies par l'Association et sur l'accompagnement social proposé.
Nous avons mesuré notamment l'importance du numérique dans la réalisation de la plupart des démarches administratives.

Certaines démarches effectuées auprès des services publics ont connu un fort ralentissement, du fait de la fermeture de certains établissements.
Face à cela, le gouvernement a pris des mesures en vue de limiter les impacts et les répercussions sur le quotidien des familles et le maintien de leurs droits en général.

Nous avons mis un point d'honneur à maintenir le lien social pendant des confinements successifs en effectuant des appels de courtoisie en direction des familles. Ces échanges téléphoniques nous ont permis notamment de prendre de leurs nouvelles et de s'informer de leur besoin d'aide pendant le confinement.
Certaines familles continuent de nous manifester leur empathie et leur bienveillance pendant cette période.

L'urgence d'accueillir des familles à l'annonce du confinement

Alors que la situation sanitaire ne cesse d'empirer, le 12 Mars 2020, le Président de la République annonce une série de mesures pour lutter contre la propagation de l'épidémie de coronavirus dont la fermeture des écoles et des commerces dits « non essentiels ». Quelques jours plus tard un confinement général est imposé. Il est demandé aux français de limiter leurs déplacements. Le télétravail est obligatoire…

Les travailleurs sociaux ont donc dû s'adapter et se réorganiser face à la situation sanitaire, notamment lors des procédures d'admission des familles au sein des logements temporaires.
Vendredi 13 mars 2020, une réunion « de crise » s'impose à l'association. Nous sommes des acteurs de terrain et nous devons nous organiser pour continuer à honorer nos missions en faveur des familles que nous accompagnons. Au travers de cette situation inédite, nous nous sommes adaptés et avons réagi rapidement. Dans le flou des diverses dispositions, les actes mécaniques ont pris le dessus et nous avons agi dans le feu de l'action et surtout avec notre priorité : l'intérêt et le bien être des familles.
Dans ce climat d'incertitude, deux accueils prévus à une date ultérieure ont dû être réalisés en urgence en collaboration avec l'ensemble des services.
Nous avons souhaité recueillir les témoignages de deux familles qui ont accédé à l'hébergement juste avant l'annonce du confinement, ainsi que les ressentis des travailleurs sociaux.
Chacun a très rapidement bouleversé son emploi du temps afin de permettre à Mme H., enceinte de 6 mois, accompagnée de sa fille de 16 ans et hébergées à l'hôtel, ainsi qu'à Mr B., un homme seul qui dormait dans la rue, ou dans le vestiaire de son entreprise, d'intégrer un hébergement stable en urgence.
Tous les deux nous ont fait part, un an après, de leur soulagement puisque Madame H était « *contente* » car « *avant je vivais à l'hôtel et je n'étais pas bien car être enceinte dans un hôtel c'est difficile. J'étais perdue. J'ai été très bien accueillie* ».
Monsieur B. qui a quitté son travail en plein milieu de la journée du 13 mars 2020 nous a confié que même si lui aussi était « *content* » il s'est senti « *un peu stressé* ».
Tous les deux ont aménagé les appartements très rapidement avant la fermeture des commerces, afin d'avoir « *l'essentiel pour être bien* » selon Mme H. Elle raconte : « *Je suis allée dans un magasin de meubles le samedi et j'ai acheté un réfrigérateur et une machine à laver. J'ai payé quelqu'un pour me livrer. Je ne me voyais pas être confinée à l'hôtel car c'est trop petit et il y a trop de monde. Je ne me sentais pas en sécurité.* »

> Je ne me voyais pas être confinée à l'hôtel car c'est trop petit et il y a trop de monde. Je ne me sentais pas en sécurité…

Pendant ces instants difficiles, un élan de solidarité s'est mis en place. Deux collègues de travail de M. B. l'ont soutenu pour emménager.
Mme H. a pu compter sur son réseau amical ainsi que sur sa fille de 16 ans. Ensemble, elles ont déménagé toutes leurs affaires personnelles. Emue aux larmes, elle confie « *cette épreuve a renforcé nos liens.* »
Durant cette période où l'adaptation a été le maitre-mot Mr B. et Mme H. concluent, avec le recul, qu'ils ont été « *bien accueillis* ». D'ailleurs, Mme H. ajoute « *Mon travailleur social s'est montré disponible pour m'aider et répondre à mes interrogations.* »
Nous pensions à ce moment précis que la situation serait temporaire et de courte durée. Nous nous projetions sur des rencontres avec les familles dans de brefs délais. Nous étions persuadés reprendre notre activité dans les semaines suivantes afin d'effectuer les démarches, de créer le lien nécessaire au bon déroulement de l'accompagnement social. L'histoire nous a démontré le contraire.
Nous pouvons retenir de cette situation qu'elle nous a rapprochés les uns les autres, en tant qu'humain : travailleurs sociaux, familles, ou citoyens : personne n'a été épargné. Nous avons tous vécu, à des degrés différents, des sentiments et des émotions semblables. Dans tous les cas, cette « crise » a provoqué des changements tant au niveau personnel que professionnel.

Les colos « apprenantes »

Le ministère de l'Education Nationale a souhaité mettre en place ce dispositif afin de permettre à des enfants âgés de 3 à 12 ans de participer à une expérience collective et de remobilisation des savoirs après la période de confinement.

Par l'intermédiaire du SIAO92, **42 enfants** de familles accueillies à Inser'toit ont pu bénéficier de cette action en août 2020 et pendant les vacances de la Toussaint, en octobre 2020. 3 d'entre eux ont participé aux 2 sessions.
Un séjour était initialement prévu pendant les vacances de Noël mais a été finalement annulé en raison du 2nd confinement.
Les "Colos apprenantes" sont proposées par les organisateurs de colonies de vacances (association d'éducation populaire, collectivité territoriale, structures privées, comité d'entreprise). Elles bénéficient d'un label délivré par l'État et proposent des formules associant renforcement des apprentissages et activités de loisirs autour de la culture, du sport et du développement durable. Elles offrent la possibilité aux enfants et aux jeunes de renforcer savoirs et compétences dans un cadre ludique.

Une aide de l'État pouvant atteindre 80 % du coût du séjour (plafonnée à 400 € par mineur et par semaine) est proposée aux collectivités co-partenaires du dispositif à hauteur de 20% du financement. Cette aide peut atteindre 100% lorsque les séjours sont organisés directement par des associations. Cela a été le cas pour les familles d'Inser'toit.
Malgré la gratuité et l'opportunité pour les enfants de changer d'air, nous avons constaté parfois de la réticence de certaines de nos familles qui ont rencontré beaucoup de difficultés à sortir du confinement. Sortir les enfants, avoir avec eux des activités en plein air n'a pas été simple pour tout le monde. Alors laisser les enfants partir, cela était inimaginable.
Durant l'été, nous avons aussi pu constater que certaines familles très motivées au départ, n'ont finalement pas finalisé les inscriptions.

Trouvant cette initiative intéressante, nous avons souhaitez recueillir la parole de ses familles : ce qui leur a donné envie, ce sont les bénéfices pour les enfants partis, le souvenir qu'ils en gardent, les enfants qui seraient prêts à retenter l'expérience.

Des parents satisfaits
Bien que les parents aient énoncé des inquiétudes à l'idée de laisser partir leurs enfants dans le contexte de la crise sanitaire, ils ont tout de même souhaité les faire participer à l'expérience. Les motivations sont variées. Pour la majorité des enfants, il s'agissait d'une première expérience de prise d'autonomie. C'est aussi l'occasion de permettre aux enfants d'avoir une parenthèse, de se détendre et d'être en lien avec d'autres enfants, loin des écrans.
« Je l'ai laissé partir pour l'échange avec les autres enfants avec le COVID : c'était pas facile »
« Je l'ai laissé partir pour sortir un peu de la maison avec les autres. Un peu peur mais je savais qu'elle serait bien protégée. Mme B. m'a bien rassurée. »
Nous avons reçu des témoignages très positifs concernant l'organisation des séjours. Les parents ont apprécié et ont été rassurés d'avoir des nouvelles quotidiennes de leurs enfants, par le biais d'un blog alimenté par les animateurs.

Des bénéfices pour les enfants

Les colos apprenantes ont permis à ces enfants de participer à un séjour à la montagne ou à la mer avec, au programme de nombreuses activités. Ils sont très satisfaits des activités qui leur ont été proposées.
A leurs retours les parents ont constaté que leurs enfants avaient grandi et savent s'organiser de façon plus autonome dans la gestion de leur quotidien.
« Quand elle est partie, et quand elle est revenue ce n'était plus la même »

Des enfants ravis d'avoir pu retrouver une vie sociale en dehors de leur famille. Certains indiquent avoir créé des amitiés qui perdurent depuis.
« *J'avais pleins d'amis. J'ai gardé contacts avec des enfants avec qui je parle par téléphone* »

Les enfants ont surtout apprécié d'avoir pu jouer, s'amuser, prendre l'air… Que ce soit à la plage ou dans les bois, ils sont tous unanimes.
« J'ai préféré la plage, il y avait du soleil on est allé dans l'eau. J'avais beaucoup de copines. »
« *C'était bien, J'ai beaucoup joué, ça s'est bien passé. J'ai beaucoup aimé jouer dans la forêt.* »

De nombreux enfants se sentent prêts à repartir, afin de découvrir de nouveaux paysages, de faire des activités en groupe et surtout de vivre leur vie d'enfant. Une des plus jeunes voudrait pouvoir vivre cette parenthèse magique en compagnie de sa maman.

La qualité de notre travail : création de nouveaux outils d'évaluation et de communication

La qualité de notre accueil, de nos prises en charge, de notre communication interne et externe en direction des ménages, des propriétaires, des partenaires et financeurs nous amène régulièrement à interroger nos pratiques.
Nous avons donc poursuivi les groupes de travail.

LE LIVRET D'ACCUEIL DES MÉNAGES

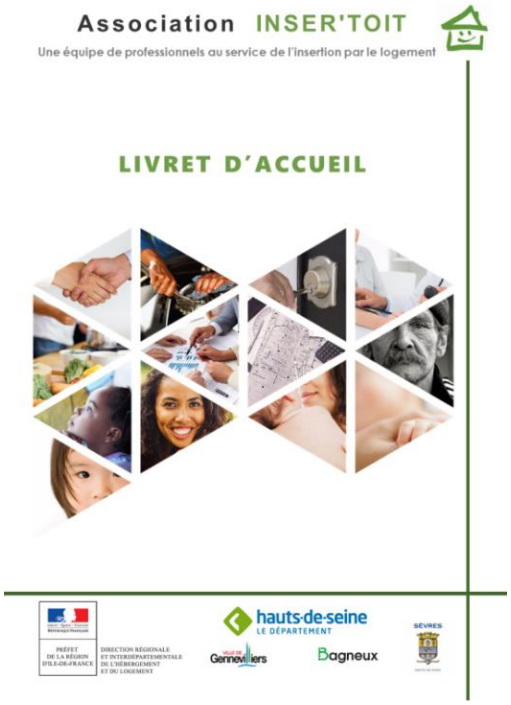
Nous sommes tous conscients que les changements peuvent être source d'inquiétude… que malgré les explications transmises par nos équipes lors de l'entretien de préadmission ou à la signature, l'entrée en logement d'intermédiation locative reste source de questionnements.

L'ensemble de nos services est soucieux de permettre aux ménages nouvellement admis de comprendre les modalités de fonctionnement de l'association et de permettre la mise en place d'un accompagnement et d'un travail en partenariat serein.
Afin de nous aider dans cette démarche, nous avons entrepris courant 2020 de revisiter le livret d'accueil utilisé depuis de nombreuses années.

En effet, il nous a paru essentiel de le faire évoluer en y apportant, en plus du descriptif général de l'association et de la Chartre des droits et des libertés des personnes accueillies, des informations succinctes mais précises sur notre fonctionnement.
Nous avons ainsi décidé d'ajouter une foire aux questions.
Elle reprend, sous forme de bulles d'échanges, des questions dites récurrentes sur l'accompagnement social, la protection des données personnelles, le règlement du loyer ou de la participation au loyer, les rendez-vous, les problématiques techniques, etc.

Le référent social remet ce livret au résident le jour de son admission. Il sera plus précisément lu, expliqué et commenté au cours d'un ou de plusieurs rendez-vous et tout au long de la prise en charge.

Afin de permettre aux ménages de s'appuyer sur des outils avec des conseils pratiques, nous engageons en 2021, un travail autour de deux autres livrets :
- Un livret de conseils pour accompagner les ménages dans une occupation paisible les lieux et pour l'entretien courant du lieu de vie,
- Un livret d'accompagnement au relogement pour aider les ménages à préparer leur départ de l'hébergement et leur relogement.



LA BOÎTE À IDÉES

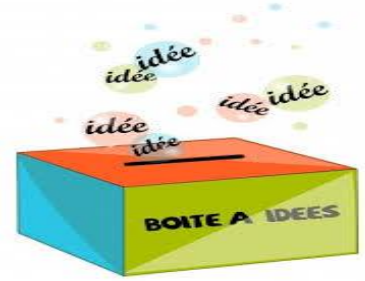
Dans tout bon système d'amélioration continue, il existe une boîte à suggestion ou boite à idées.
L'effort d'amélioration de communication interne et externe débute souvent en mettant à disposition des intéressés, en l'occurrence les ménages accueillis au sein de notre association, un outil dédié à leurs suggestions.

Pour ce faire, nous avons placé une boîte à idées à l'accueil de l'Association et une boîte dématérialisée.
L'adresse mail : **boite-a-idees@insertoit.fr** est uniquement dédiée aux retours, idées, et suggestions des ménages.

Le choix de ces deux modes de recueils permettra aux ménages se sentant à l'aise avec l'outil informatique de pouvoir apporter leurs contributions.

Sentir que sa parole compte malgré la situation de précarité, être acteur d'un changement aussi infime soit il a pour objectif que les ménages se sentent mieux écoutés et entendus.

Le dépouillement est mensuel. Les idées récurrentes feront l'objet de groupes de travail et une information mensuelle sera faite aux ménages sous forme de newsletters.

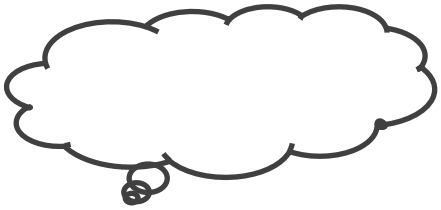


Boîte à idées

Lors d'un rendez-vous au sein de l'association :

J'ai une idée

Je l'inscris sur le formulaire



Je l'insère dans la boîte à idées :

LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

Les enquêtes de satisfaction doivent nous permettre de recueillir l'avis :

- des ménages accueillis et accompagnés de façon anonyme et/ou nominative
- des propriétaires qui nous louent leurs biens de façon anonyme et/ou nominative pour évaluer nos process dans le cadre de notre mission d'intermédiation locative.

L'analyse de ces enquêtes régulières doit nous permettre de réfléchir et faire évoluer nos pratiques pour les améliorer, répondre au mieux aux attentes de ces deux publics, en considérant les contraintes et attentes de nos financeurs.
Nous avons élaboré **3 types de questionnaires** correspondant à des moments cibles dans notre prise en charge auprès des ménages et un questionnaire type pour les propriétaires.
Nous avons choisi d'utiliser une mise en forme simple et ludique qui donne envie (smiley) avec un vocabulaire simple et accessible à tous.

MÉNAGES		PROPRIÉTAIRES
Admission	Evaluer si le ménage s'est senti accueilli à l'association et si les informations qui lui ont été communiquées sont claires et pertinentes	En cours de bail, une fois par an, afin d'évaluer s'ils identifient clairement notre rôle et sont satisfaits de la qualité de nos services.
Annuellement en cours de prise en charge	Evaluer la cohérence de nos actions et favoriser les réajustements	
Sortie	Evaluer la manière dont ils ont perçu notre prise en charge et se saisir de leur point de vue pour faire évoluer nos pratiques	

Les résultats de l'enquête de satisfaction doivent permettre l'élaboration de groupes de travail interservices qui auront pour objectifs de déterminer des pistes d'améliorations et des outils pour répondre aux difficultés repérées.
Par ailleurs, nous proposerons aux ménages et propriétaires qui le souhaitent de s'inscrire dans un groupe de réflexion.

Afin, de permettre à chaque participant à l'enquête d'avoir le sentiment que sa parole soit prise en compte, les résultats ainsi que les groupes de travail en découlant et les réajustements apportés dans nos pratiques seront à la fois accessibles sur le site Internet de l'association, par voie d'affichage dans les locaux de l'association et transmis par courrier aux ménages.

Exemple de questionnaire destiné aux résidents entrants

inser'toit

Enquête satisfaction résident entrant

Madame, Monsieur,

Vous venez d'intégrer un hébergement de notre association.
Afin de mieux répondre aux attentes des ménages accueillis et soucieux d'améliorer nos pratiques, nous vous serions reconnaissants de participer à notre enquête de satisfaction.
(Les renseignements récoltés seront anonymes et confidentiels selon la norme RGPD en vigueur).

Votre composition familiale : *(cocher la case correspondante et indiquer si nécessaire le nombre d'enfants)*

- ☐ Isolé(e) — Isolé(e) + ... Enfant(s)
- ☐ Couple — Couple + ... Enfant(s)

Répondez aux questions en cochant la case correspondante

Premier rendez-vous à l'association, avez-vous compris	☺	😐	☹	Ne se prononce pas
L'objet du rendez-vous				
Les informations transmises pour trouver les locaux de l'association				
Les documents à apporter				
Les questions posées par les travailleurs sociaux				
Les informations transmises pour la suite de la procédure				

La signature du contrat de sous-location	☺	😐	☹	Ne se prononce pas
Temps écoulé entre le 1er rendez-vous et la signature du contrat				
Rencontre avec les différents services				
Clarté des informations transmises				

L'entrée dans les lieux	☺	😐	☹	Ne se prononce pas
Propreté du logement				
Fonctionnement des équipements				
Repérage des compteurs				
Compréhension de l'utilité de l'état des lieux entrée				

L'accueil, le service administratif : êtes-vous satisfait de ...	☺	😐	☹	Ne se prononce pas
La qualité des échanges				
Le délai de traitement de vos demandes				

Vos remarques :

A présent, vous allez développer une autonomie qui vous permettra de quitter notre structure. L'association Inser'toit vous souhaite de concrétiser votre projet logement. Nous vous remercions d'avoir consacré quelques instants pour rempli notre enquête.

Vos coordonnées : (pas obligatoire)

APPEL AUX DONS

Si la pratique du don est ancienne, Inser'toit l'a expérimentée en fin d'année 2020 pour les ménages accueillis.

L'année s'est terminée dans un contexte sanitaire particulier.
Afin de marquer le « coup », et grâce à la générosité de donateurs, nous avons pu faire livrer à des dizaines de familles un bouquet de fleurs en chocolat qui a ravi les plus petits comme les plus grands.

Donner fait partie de l'ADN d'Inser'toit : cette expérience deviendra une récurrence positive au sein de la structure.

inser'toit

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