



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



RAPPORT D'ACTIVITÉ

4, Boulevard Edgar Quinet

92700 COLOMBES

Association 1901 reconnue d'intérêt général

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	3
RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT.....	4
RAPPORT FINANCIER DU TRÉSORIER	8
LES GRANDES MASSES DE NOTRE COMPTE DE RESULTATS	11
HISTORIQUE DE L'ASSOCIATION	12
PRÉSENTATION GÉNÉRALE	14
<i>L'institutionnel : les Administrateurs</i>	15
<i>Le Conseil d'Administration</i>	16
<i>Le fonctionnel : une équipe de professionnels</i>	17
<i>Nos missions.....</i>	18
<i>Les logements gérés.....</i>	22
<i>Les ménages accueillis et accompagnés</i>	24
LES DISPOSITIFS D'HEBERGEMENT	27
<i>Les logements temporaires d'insertion</i>	27
<i>Les logements d'intermédiation locative SOLIBAIL.....</i>	33
<i>Les logements « Passerelle » GENNEVILLIERS</i>	40
<i>Les logements « Passerelle » BAGNEUX</i>	42
<i>Les logements « Passerelle » SÈVRES</i>	44
ACTUALITÉ D'INSER'TOIT ET RÉFLEXIONS.....	47
<i>Démarches dématérialisées : l'envers du décor</i>	47
<i>Les « COVIDÉS » d'Inser'toit</i>	49
<i>La loi DALO et les relogements</i>	50
<i>Le Social : un secteur en manque d'attractivité.....</i>	51
<i>Accompagnement des ménages en situation administrative irrégulière hébergés à l'hôtel par le 115.....</i>	53
<i>Focus sur un Accompagnement Social Lié au Logement : Mme T. ou le Parcours d'une combattante</i>	57
APPEL AUX DONNÉS.....	60

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 2021.

Nos résultats 2021, soit une perte de 2 958 €, sont en forte baisse sur ceux de 2020 qui présentaient un excédent de 173 853 €. Ils sont liés

essentiellement à un résultat courant de - 41 337 € en 2021, pour + 138 817€ en 2020.

Ce résultat courant s'explique par la baisse de nos produits d'exploitation de 60 927€ liée aux reprises de provisions et transferts de charges et, malgré la bonne maîtrise de nos charges d'exploitation, par une augmentation de celles-ci de 120 857€ par rapport à 2020, due essentiellement à l'augmentation des travaux d'entretien et de remises en état des logements.

Les charges de personnel sont, comme toutes les autres charges, en augmentation sensible.

Nos effectifs ont été portés de 27 au 31 décembre 2020 à 26 salariés au 31 décembre 2021.

Pour mettre en exergue ce décalage entre les charges et les subventions, nous devons souligner que le forfait de gestion par logement attribué par l'Etat pour le suivi des familles, dans le cadre du dispositif Solibail, est resté inchangé depuis 6 ans, alors que les charges de toute nature ont augmenté de façon très importante.

Je laisserai notre trésorier, Jean-Louis Rouzé, vous donner toutes les explications nécessaires sur le détail de nos comptes.

Nous insisterons pour notre part, dans ce rapport annuel pour 2021, ce qui vaut encore plus pour 2022, non pas sur les familles accueillies, cœur et sens de notre engagement, mais sur le contexte de leur accueil, et sur les personnels en charge de cet accueil.

Il en va, en effet, de l'avenir de nos missions et de notre association.

Le contexte et les actions mises en œuvre

L'année 2021 a connu les suites d'une crise sanitaire et sociale sans précédent, dont les familles, comme toutes les parties prenantes, ont subi de plein fouet les conséquences douloureuses.

Le fait marquant, au-delà de la dégradation des situations des familles, est l'augmentation de la difficulté du suivi de certains ménages, dont les problématiques dépassent, de plus en plus, le cadre fixé pour nos missions.

Le suivi se fait de plus en plus global là où il devrait se limiter à aider des familles à bien gérer leur logement et leur budget et à se préparer à pouvoir habiter un logement pérenne.

Nos difficultés dans ce suivi s'expliquent pour une partie par des erreurs d'aiguillage dans nos logements d'insertion, et, ce, faute de place dans les CHRS ou dans les autres structures d'hébergement proposant un accompagnement de grande proximité.

Un des autres facteurs explicatifs aggravant, sur lequel nous allons revenir longuement, est la pénurie de travailleurs sociaux dans les différents services extérieurs et notamment publics comme dans toutes nos associations en charge de l'insertion.

Enfin la dématérialisation des démarches administratives accélérée pendant la crise sanitaire pose de graves difficultés de divers ordres impactant directement les ménages que nous accompagnons (déclaration de ressources, titre de séjour, ouverture de droits, recherche ou maintien dans l'emploi...).

Le retard ou l'absence de réalisation des démarches dématérialisées peuvent entraîner une suspension de l'activité professionnelle et / ou des prestations familiales de la CAF. La situation est d'autant plus pénalisante pour les familles dont les prestations familiales constituent l'unique source de revenus.

Les politiques publiques continueront-elles de s'orienter vers une dématérialisation totale sans évaluer les expériences actuelles ?

Ces difficultés s'ajoutent à celles que nous connaissons depuis de nombreuses années.

Même si les interactions avec les services de l'Etat et du département ont été rendues plus difficiles pour les familles comme pour les travailleurs sociaux, il faut souligner le travail réalisé par ces derniers pour pallier les manques de personnels et de logements.

Le travail pédagogique et psychologique, au-delà des visites mensuelles des familles, a continué en partie au téléphone pour assurer un travail indispensable d'insertion.

Mais faute de moyens et de personnel, ce contexte a inévitablement conduit à une dégradation des conditions du suivi.

Les plaintes de voisinage, avec la résurgence ou l'exacerbation des conflits intrafamiliaux vis-à-vis desquels notre vigilance a été renforcée, ont accru les difficultés dans nos relations avec quelques copropriétés, même si pour l'essentiel nos rapports avec nos bailleurs privés et sociaux sont restés excellents.

Toutes ces difficultés s'ajoutent aux problèmes d'effectifs et de salaires pour engendrer une perte de sens qui est ressentie tant par les salariés que par l'encadrement, la direction et par le Conseil d'administration.

L'honneur de notre métier est en effet d'obtenir de façon rigoureuse et humaine des résultats quantitatifs et qualitatifs qui correspondent à l'engagement de chacun.

Ne plus pouvoir développer notre action, en ayant par ailleurs le sentiment d'être contraint de diminuer l'attention aux difficultés des ménages accueillis, et donc la qualité de l'insertion, pour maintenir des résultats, est en effet profondément contraire au sens de notre engagement.

Nous sommes face à la difficulté majeure du recrutement de travailleurs sociaux dont la demande nationale est forte face à une offre insuffisante. Les conditions de la Convention collective de notre secteur d'activité restent trop peu attractives et il existe aussi parfois une surenchère des structures qui ont des conventions plus souples ou plus rémunératrices.

Les cabinets de recrutement, pôle emploi, les divers partenaires avec lesquels nous sommes en lien (collectivités publiques, bailleurs sociaux, structures d'hébergement, entreprises du petit second-œuvre, ...) font le même constat : le recrutement est devenu un casse-tête.

Un mouvement de grève national en décembre 2021 : un inédit dans le secteur social.

Les métiers du secteur social subissent une baisse d'attractivité et un déclin des vocations du fait de peu de perspectives d'évolution de carrière et des conditions de travail réputées difficiles.

En effet, le salaire net mensuel moyen défini par les conventions collectives dans le secteur social et médico-social est environ 25% moins élevé que le salaire net moyen tous secteurs confondus en France.

Ce manque d'attractivité est renforcé par l'inflation et la baisse du pouvoir d'achat.

De plus, face aux conditions de travail, au salaire et au manque de reconnaissance sociétal, certains choisissent de se réorienter professionnellement. La crise sanitaire semble avoir accentué ce processus où « être en lien avec l'autre » peut parfois être source d'inquiétudes, de risque pour sa propre santé.

Le gouvernement a décidé de mettre en place des actions pour tenter de pallier ces difficultés : spot publicitaire, augmentation des salaires des travailleurs sociaux...

Les actions mises en œuvre

L'équipe d'encadrement soutient ses collaborateurs et assume certaines missions et tâches pour atténuer cette charge de travail.

Une organisation du travail centrée sur la protection physique et morale des salariés en ce contexte sanitaire 2021 et post Covid a été mise en place pour protéger l'intégrité physique et psychologique de nos salariés.

Une chartre de télétravail a donné la possibilité de télétravailler de 1 à 2 jours par semaine en fonction des services et missions de chacun. L'association a équipé chaque salarié du matériel nécessaire à l'accomplissement de sa mission en télétravail.

Un travail de réflexion, d'innovation et de créativité a été aussi mise en place par les équipes pour gérer au mieux la prise en charge des ménages dans un contexte de travail dégradé et tenter de minimiser la perte de sens dans son travail au quotidien.

Un travail mené par l'Equipe de direction sur la « marque employeur » de l'association, a permis d'être plus proactif avec une réflexion sur la communication de recrutement, mettant en avant nos valeurs, notre philosophie associative et nos missions, en revisitant les fiches de poste pour les rendre plus attractives.

La mobilisation de l'ensemble des salariés pour accueillir et former les nouveaux salariés est aussi à remarquer.

Nos activités

Pour une approche très documentée de nos activités, je vous renvoie au rapport d'activité 2021 de notre association et pour celle des chiffres à celui de notre Trésorier Jean Louis Rouzé.

Sur nos **actions d'hébergement**, nous avons en 2021 accueilli et accompagné 413 familles, soit 1337 personnes, dont 510 adultes et 827 enfants. Le taux de rotation s'établit à 26,38 % avec, en moyenne, plus de 14 entrées et sorties par mois.

Une nouvelle activité d'accompagnement social des ménages hébergés à l'hôtel : **la PASH** (Plateforme d'Accompagnement Social des ménages hébergés à l'hôtel) a débuté le 1er janvier 2021.

Forte de son expérience de diagnostic social et notamment celle menée en 2020 en direction de ménages accueillis en hôtel 115, l'Association a souhaité participer à cet appel à candidature dans le département des Hauts-de-Seine. **Le SIAO 92, La Canopée, l'AFED 92, COALLIA et Inser'toit** se sont fédérées en 2020 et ont été retenus par la **DRIHL Ile de France**.

L'action vise à effectuer des diagnostics sociaux et à mener un accompagnement social auprès des ménages hébergés à l'hôtel pour favoriser la sortie du dispositif d'urgence.

Notre stratégie

Nous sommes confrontés à un **triple défi**, qui ne peuvent chacun être relevé que si les 2 autres le sont aussi, nous mettant, à défaut, dans une impasse :

- la **pénurie de main d'œuvre** et en particulier de travailleurs sociaux, sans qu'aucune action professionnelle d'insertion durable ne peut se faire
- le **manque de logements sociaux privés et publics** sans lesquels aucun accompagnement durable ne peut se faire
- le **manque de financement** de l'accompagnement social et du surcoût locatif dans le département de toute nouvelle action, indispensable à notre développement.

Notre réflexion stratégique montre notre dépendance totale à la capacité du politique sur ces 3 points. Si nous attendons des réponses et des solutions de l'Etat, du département et des communes, notre réflexion 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.

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, de nouveaux logements. Acquérir, en pleine propriété ou usufruit, des petits immeubles en diffus ou des appartements adaptés à nos besoins continue donc bien d'être notre stratégie prioritaire, seul levier de notre action autonome de développement pour peu que les financements et les personnels soient là

pour prendre le relais.

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 permettre de le faire, avec la vente en 2022 de notre petit immeuble de Colombes, dont cependant nous conservons la gestion pendant au moins 9 ans.

La pleine propriété de ces logements n'est, 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.

L'engagement du Conseil départemental des Hauts-de-Seine pour nos actions d'insertion, et celui de la DRIHL Ile de France, restent 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.

Ils se sont engagés récemment, et une nouvelle fois, à nous soutenir durablement pour faire face aux difficultés rencontrées et à notre volonté de développement.

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

Nous poursuivons réflexions et projets, au-delà de notre recherche de partenaires, pour la recherche de bénévoles et de dons, permettant à notre association de développer de nouvelles actions. Nous avons pu ainsi mettre en place des cours d'informatique et offrir une sortie à nos résidents à l'occasion des fêtes de fin d'année.

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 2021 et cette année 2022 ont éprouvé les équipes. Notre directrice générale, Anne Catherine Miss, notre directrice administrative

et financière, Muriel Fradet, et les cheffes de service, ont toutes été très sollicitées pour adapter notre action après la crise sanitaire, dans les circonstances décrites, si difficiles

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, et nous leur indiquons notre confiance absolue. Nous espérons que le sens de leur mission, qu'ils ont à cœur, non seulement ne se perde jamais mais qu'il soit renouvelé, avec le soutien et la reconnaissance de tous et de toute la nation.

O. AMOUDRUZ-HATTU
Président

RAPPORT FINANCIER DU TRÉSORIER



Jena-Louis ROUZE
Trésorier

Le rapport moral présenté par notre Président reflète précisément les caractéristiques de l'année écoulée.

S'y ajoutent des interrogations, et des propositions en cours de discussion, sur les orientations nouvelles restant à finaliser pour consolider l'avenir d'Inser'toit.

Les difficultés économiques et financières qui ont découlé de la longue crise sanitaire, confirment l'évolution du climat social et la vie courante de nos résidents.

Le travail de nos équipes s'est adapté, avec une organisation complexifiée, télétravail maintenu en partie, utilisation devenue habituelle des visio-conférences, mais avec la reprise progressive des rencontres en présentiel.

Le phénomène de rareté prolongée des embauches complexifie l'organisation et augmente le temps consacré à la recherche de nouveaux collaborateurs.

Conséquences des perturbations successives de la pandémie, les adaptations concertées de l'organisation des travaux de notre équipe, et les réponses aux demandes plus intenses de nos financeurs, n'ont pas trop perturbé les activités d'Inser'toit.

Nous veillons en permanence à conserver ce climat.

C'est dans ce contexte troublé que l'exercice comptable 2021 s'est clos sur une insuffisance d'exploitation de 41 337 €, corrigée de produits exceptionnels, pour se terminer par un déficit de 2 958 €.

Merci encore à l'équipe d'Inser'toit pour tous les efforts consentis et l'acceptation des conditions changeantes du travail, privilégiant toujours la qualité du lien avec nos résidents.

Merci à nos financeurs qui en 2021 nous ont permis de conserver le niveau des subventions sans trop de perturbations sur le calendrier des versements.

Les premières tendances connues sur les niveaux des subventions 2022 à recevoir, en discussion avec le Conseil départemental des Hauts-de-Seine et avec la DRIHL paraissent plus délicates, mais avec des relations plus ouvertes qu'antérieurement.

A la date d'arrêté des comptes de l'exercice, le 24 mai 2022, le conseil d'administration n'a pas connaissance d'incertitudes significatives, qui remettraient en cause la capacité d'Inser'toit à poursuivre ses activités.

Les états financiers 2021 ont donc, comme à l'accoutumée, été établis sur la base de la continuité de l'activité, en respectant le principe de permanence des méthodes pour leur évaluation et leur présentation.

Rappelons que les comptes reflètent une comptabilité d'engagements, enregistrant les créances et les dettes au 31 décembre.

Ont été évalués avec précision, les risques connus à la date de la clôture des comptes, et notamment les risques de non recouvrement des créances des locataires : loyers facturés non encaissés, 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, et tous les droits acquis par les salariés.

L'examen des comptes 2021 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€		% var
	2021	2020	
Locations résidents CAF	2 535	2 580	-2%
Subventions financeurs	3 419	3 335	3%
Produits divers	132	107	23%
Total produits exploit.	6 086	6 023	1%
Charges locat° résidents	3 927	3 767	4%
Coût des bureaux	231	249	-7%
Autres charges externes	88	65	36%
Impôts et taxes/salaires	107	97	10%
Salaires et charges sociales	1 485	1 389	7%
Diverses charges	82	152	-46%
Amort.et provisions	441	522	-15%
Reprise de prov°	-243	-367	-34%
Total charges exploit.	6 119	5 874	4%
Résultat exploitation	-33	149	
Résultat financier	-8	-10	-16%
Résultat exceptionnel	38	35	10%
Excédent ou déficit	-3	174	-102%

2- Commentaires sur la comparaison des comptes de résultats :

Le surplus de revenus correspond à la participation d'Inser'toit au nouveau projet pluriannuel « la PASH » (Plateforme d'Accompagnement Social des ménages hébergés à l'Hôtel), action sur 5 ans débutée le 1^{er} janvier 2021.

Cette nouvelle action a une conséquence directe sur les charges de personnel, 4 travailleurs sociaux étant dédiés uniquement à la PASH.

Hors cette nouvelle activité, les subventions reçues et les loyers facturés aux résidents se sont stabilisés, voire baissés.

Se confirme ainsi la conséquence de la stabilité du nombre d'appartements gérés et de familles suivies.

Cette année, les premières discussions avec les deux principaux financeurs annoncent une baisse probable de ces revenus.

Les charges d'exploitation ont été contenues :

- Le coût des locations des appartements a augmenté. Cette tendance s'accélèrera probablement cette année.

- Le coût de fonctionnement du siège a baissé. Le total des charges l'an dernier, était impacté par des travaux prévus dans les locaux et par l'équipement des salariés pour le télétravail.

- La masse salariale a augmenté s'expliquant par les embauches liées à l'action PASH, hausse tempérée sensiblement 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 demeurent à un niveau élevé. Les provisions comprennent toujours le coût important prévu des remises en états des appartements, ainsi que les réparations à effectuer dans nos immeubles.

Les produits exceptionnels, sous déduction des frais financiers, et des charges exceptionnelles, ressortent positifs, concluant ainsi l'exploitation 2021 :

Le résultat global de l'exercice 2021 est maintenant déficitaire de 2 958 € contre un excédent de 173 853 € en 2020.

Rappelons que depuis la présentation des comptes 2019, apparaissent en charges et en produits le montant évalué des travaux réalisés par les bénévoles. Peu importants, ils diminuent en 2021. (Cf. Note 7 de l'annexe comptable).

Le recours aux prestations de bénévoles reste un souhait non exaucé.

3- Bilans comparés au 31 décembre :

En K€					
ACTIF	2021	2020	PASSIF	2021	2020
Immeubles nets d'amort.	826	866	Fonds propres	338	341
Autres investissements	29	41	Sub.investissement	228	250
Dépôts de Garantie versés	188	181	Emprunts	631	669
Actif immobilisé	1 043	1 088	Capitaux permanents	1 198	1 260
			Fonds dédiés	188	188
Créances locataires	12	8	Prov° travaux	866	812
Subvent° à recevoir et divers	429	311	Dépôts de Garantie perçus	80	77
Trésorerie	1 568	1 628	Dettes fournisseurs	126	161
Divers	15	36	Dettes sociales	285	273
			Dettes diverses	324	301
			Divers	0	0
Actif circulant	2 024	1 984	Dettes à CT	1 869	1 812
Total	3 067	3 072	Total	3 067	3 072

4- Evolution du patrimoine d'Inser'toit

La photographie du patrimoine de notre association au 31 décembre est reflétée par 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 est diminué du montant des amortissements de l'exercice.

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

Les subventions à recevoir correspondent aux soldes des subventions 2021 dûs par la DRIHL, le Conseil départemental des Hauts-de-Seine, les logements passerelle et la PASH.

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

Les fonds propres au passif, correspondent au cumul des résultats des exercices passés.

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 de ces investissements.

Les emprunts financiers ont financé l'acquisition des immeubles. Ils sont normalement remboursés conformément aux cadences d'amortissements

consenties 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 recensés au 31 décembre 2021.

Les prévisions d'exploitation pour 2022, s'orientent vers des hausses de coûts de fonctionnement, liées à la progression de l'inflation.

Ce phénomène s'accompagnant d'une baisse probable des subventions à recevoir alors même que le nombre de logements gérés tend à s'accroître, laisse présager une exploitation 2022 tendue.

Les discussions entamées avec nos financeurs tentent d'anticiper ces risques.

Les débats en-cours sur les actions à développer et l'élargissement souhaité du champ des actions de notre Association, se poursuivent activement.

Dans ce sens, votre Conseil d'administration et votre Directrice Générale travaillent en permanence sur les opportunités d'accroissement du parc de logements, et par exemple en répondant aux demandes des municipalités démarchées régulièrement.

Jean-Louis Rouzé
Trésorier

LES GRANDES MASSES DE NOTRE COMPTE DE RESULTATS

RÉPARTITION DES PRODUITS = 6368K€

SUBVENTIONS	PARTICIPATION DES RESIDENTS	CAF	PRODUITS DIVERS	PRODUITS EXCEPTIONNELS
Conseil départemental 92 DRIHL Ile de France SIAO 92 (PASH) 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
3 419 K€	1 722 K€	813 K€	375 K€	39 K€
54%	27%	13%	6%	1%

RÉPARTITION DES CHARGES = 6 371 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
3 950 K€	1 588 K€	300 K€	441 K€	92 K€
62%	25%	5%	7%	1%

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.

1^{er} 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'Île 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) nommé 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 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

2021 :

Opérateur de la Plateforme Accompagnement Social des ménages hébergés à l'Hôtel (PASH) avec le GCSMS SIAO 92, le GCSMS La Canopée, l'AFED 92, COALLIA – Diagnostics sociaux et accompagnement social des ménages hébergés en hôtel 115- Action financée par la DRIHL.

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'Île de France dans le cadre de l'action Solibail (et pour les diagnostics sociaux pour les ménages hébergés à l'hôtel),
- 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 (en location ou en achetant des biens)
- 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

Retraîtée
Directrice
financière



**Caroline
CROCÉ-
SPINELLI**

Administratrice

Retraîtée
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

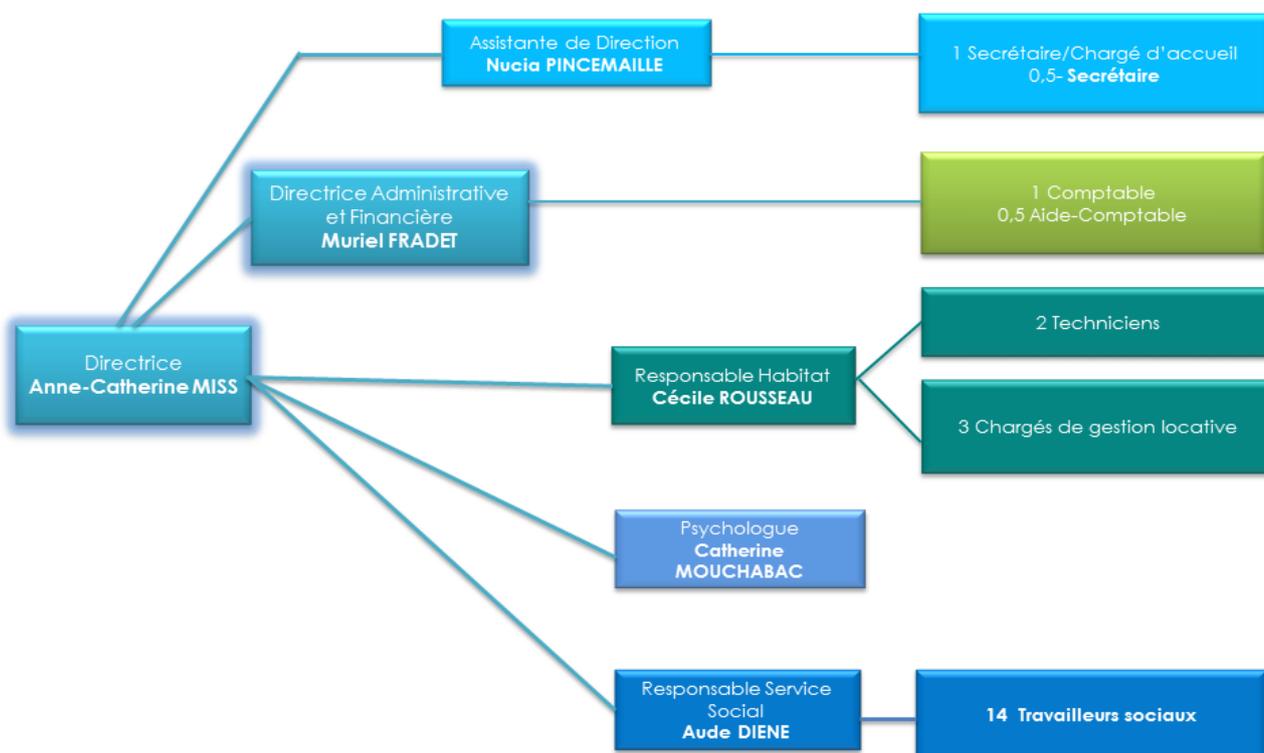
L'ensemble du personnel est régulièrement associé à la réflexion et à l'évolution de l'association, dans différentes instances :

- La réunion hebdomadaire du service social : une réflexion d'équipe avec la responsable du service social, la coordinatrice 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 permettant 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.

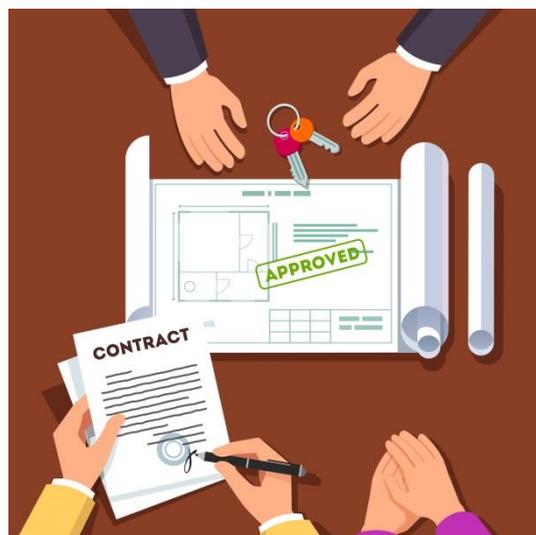
Même si les missions des personnels dédiés à la gestion sociale, locative et technique sont distinctes, il est nécessaire de rappeler que l'ensemble des services travaillent ensemble pour assurer un service qualitatif et continu.

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 d'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 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 et/ou l'actualisation 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.

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 précisons 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 du loyer,
- les règles de vie en immeubles collectifs,
- l'entretien courant du lieu de vie.

Le/la chargé(e) de gestion locative se présente, explique l'avis d'échéance et présente son action. La signature se finalise par la venue de la Directrice.

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

- **Sa gestion budgétaire :**

- Disposer d'un minimum de revenus fixes,
- Capacité à gérer, à prévoir, à anticiper,
- Priorisation du paiement des factures courantes,
- Remboursement des dettes constituées avant l'hébergement,
- Constitution d'une épargne, quand le budget le permet,
- Mesure de protection adulte (tutelle curatelle), si nécessaire.

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

Il est à noter que le montant et la nature des ressources ne nous semblent pas être les indicateurs prioritaires. Être prêt au relogement, c'est avant tout savoir et pouvoir prioriser le paiement de son loyer et de ses charges courantes.

Nous accueillons des bénéficiaires des 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 paraît prêt au relogement, le référent social rédige un exposé de situation que nous adressons aux bailleurs et réservataires de logement pouvant faciliter le relogement. Nous le mettons également directement sur la demande de logement social en ligne afin qu'il soit visible et lisible par tous les acteurs du logement social.

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 ou/et de la capacité insuffisante du ménage à devenir locataire d'un logement de droit commun.

Les travailleurs sociaux jouent un rôle important auprès des ménages dans leur inscription dans la citoyenneté.

En 2021, les travailleurs sociaux ont dû régulièrement adapter leur pratique en alternant les périodes « d'aller vers » les résidents (dans les phases d'apaisement de la pandémie) et de priorisation, de périodes de rendez-vous en visio et téléphoniques au moment des restrictions gouvernementales. Dans ce contexte, 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 sociale.

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 la plus rapide possible des logements entre 2 occupants

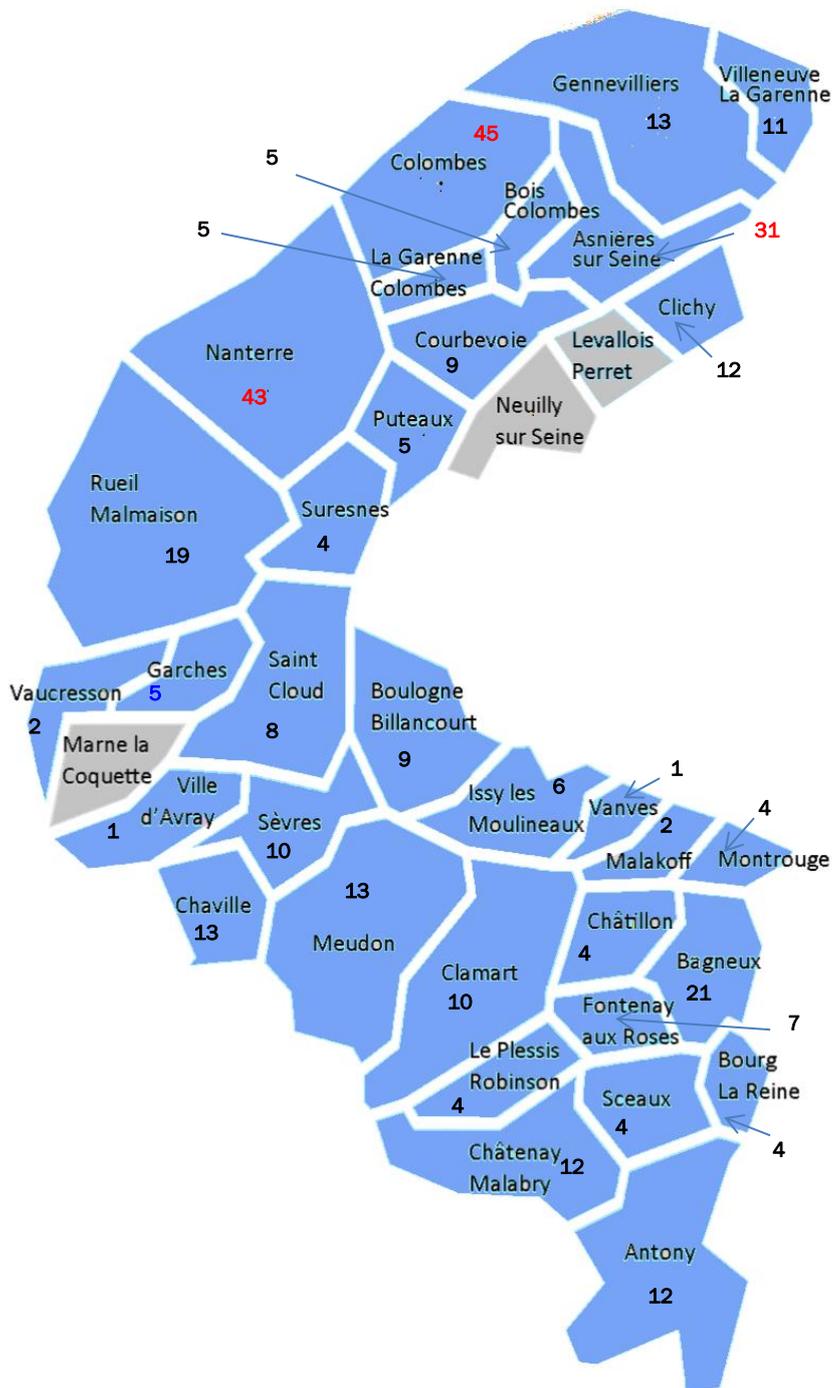
- Etablissement des contrats
- Suivi des règlements (ménages et CAF) :
Lutte contre les impayés locatifs
- Editions des avis d'échéance
- Lutte contre les risques de dégradations



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



354 logements gérés dans 33 communes du département.

L'Association loue :

- 128 logements à 19 bailleurs sociaux
- 212 logements à 183 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 01/01/21	Entrées	Sorties	Logements au 31/12/21
354	339	15	6	348

Type

Type	Nombre	%
T1	63	18 %
T2	123	35 %
T3	135	38 %
T4	29	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 demandent 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. Les bailleurs sociaux ont eux-mêmes des fonctionnements distincts (attribution, signature des baux, transmission des attestations d'assurance, gestion des sinistres, demande de travaux,...).

Concernant l'augmentation annuelle des loyers des logements du parc privé, nous nous chargeons de le faire à la date anniversaire du bail ou au 1^{er} janvier en fonction de l'IRL (Indice de Révision des Loyers).

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 procède 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 ou bailleurs sociaux 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 01/01/21	Admis	Partis	Présents au 31/12/21
413	324	89	82	331



En moyenne, plus de 14 mouvements de ménages par mois (entrées et sorties).

1337 personnes accueillies et accompagnées : 510 adultes et 827 enfants.

Le taux de rotation s'établit à 26,38 %.

Les compositions familiales

Isolé	54	13,08 %	
Isolé + 1	91	22,03 %	63 % Familles monoparentales
Isolé + 2	80	19,37 %	
Isolé + 3	57	13,80 %	
Isolé + 4	20	4,84 %	
Isolé + 5	11	2,66 %	
Isolé + 6	1	0,24 %	
Couple	1	0,24 %	
Couple + 1	16	3,87 %	24 % Couples avec enfants
Couple + 2	24	5,81 %	
Couple + 3	45	10,90 %	
Couple + 4	6	1,45 %	
Couple + 5	4	0,97 %	
Couple + 6	1	0,24 %	
Couple + 7	1	0,24 %	
Couple + 8	1	0,24 %	

Les 82 ménages partis

Motif de sortie			Type de logement		
Bailleur social	72	88%	F1	4	5%
Mutation interne	3	4%	F2	9	11%
Solution personnelle	3	4%	F3	36	44%
Expulsion	1	1%	F4	23	28%
Autre	3	4%	F5	4	5%
			Inconnu	6	7%
			Parti sans laisser d'adresse		2
			Retour au domicile conjugal/engagement vie de couple		1

Communes de relogement

Asnières	6	7%	Garches	2	2%
Bagneux	6	7%	Gennevilliers	1	1%
Bois-Colombes	1	1%	Issy-les-Moulineaux	1	1%
Boulogne-Billancourt	3	4%	Malakoff	1	1%
Bourg-la-Reine	1	1%	Meudon	3	4%
Châtenay-Malabry	2	2%	Nanterre	8	10%
Chaville	3	4%	Rueil-Malmaison	3	4%
Clichy	1	1%	Saint-Cloud	5	6%
Colombes	11	13%	Suresnes	3	4%
Courbevoie	4	5%	Ville d'Avray	1	1%
Fontenay-aux-Roses	1	1%	Villeneuve la Garenne	1	1%
			Hors 92	14	17%

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.

Nous rappelons régulièrement aux ménages accueillis qu'ils occupent un hébergement temporaire et qu'ils doivent, avec notre soutien, tout mettre en œuvre pour trouver une solution de relogement durable.

Nous leur rappelons également que d'autres ménages attendent de pouvoir intégrer nos dispositifs d'hébergement.

Quand un ménage refuse une offre de logement adapté, qu'il ne respecte pas les termes du contrat, qu'il n'adhère pas à l'accompagnement social proposé, après convocation et écoute de ses arguments et explications, il nous arrive de prononcer des fins de contrat et de prise en charge.

Nous demandons alors au résident de prendre ses dispositions pour libérer les lieux, en lui donnant un délai.

En cas de maintien dans les lieux à l'issue de préavis, nous sommes amenés à engager des procédures d'expulsion.

LES DISPOSITIFS D'HEBERGEMENT

Les logements temporaires d'insertion

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



LTI - LES CONDITIONS

Logements Temporaires d'Insertion (LTI) (Parc privé et social)

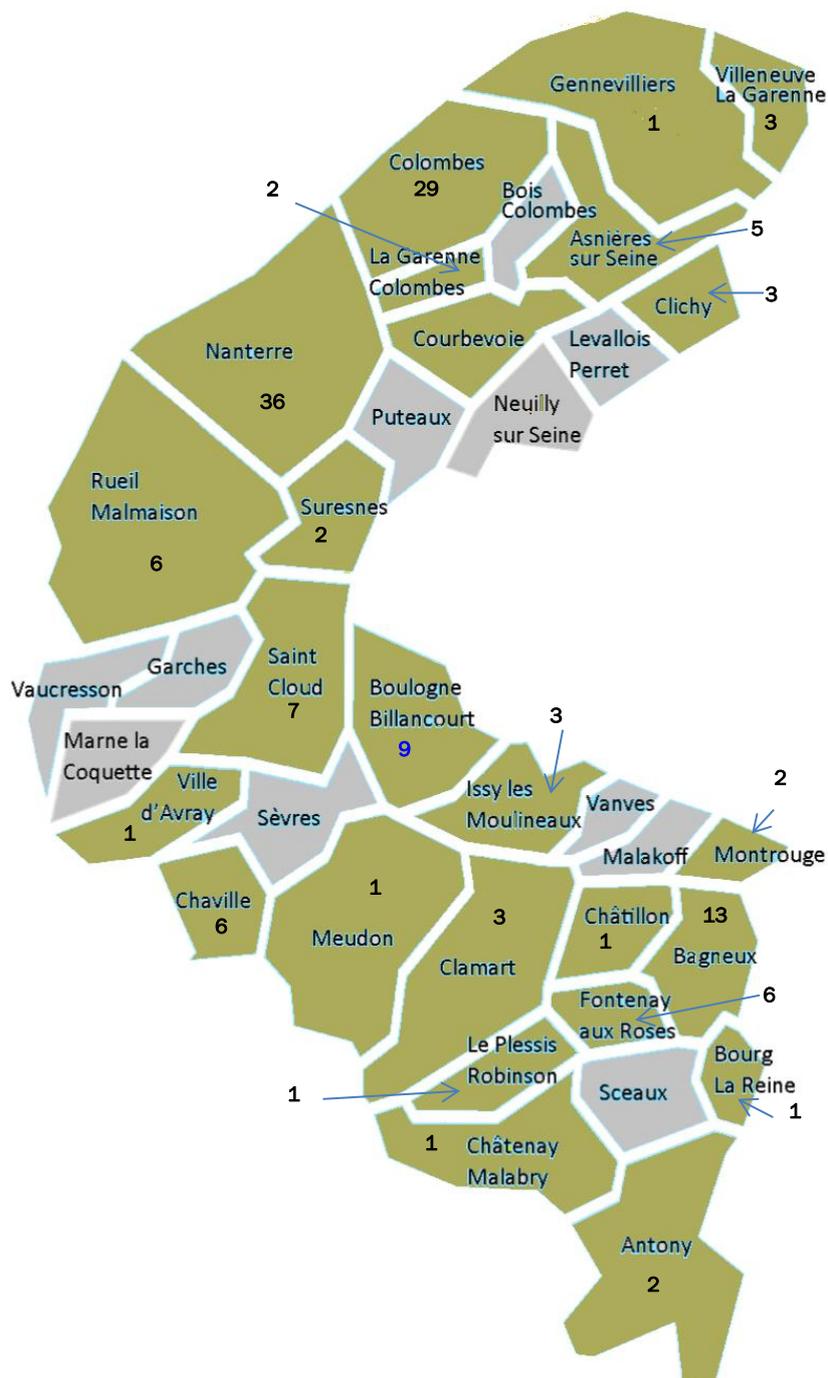
Types logt	F1 au F5
Prescripteur	Service des Solidarités Territoriales (SST) Centre maternel des Marronniers
Accompagnement social	Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)
Durée de prise en charge	27 mois
Loyer	Loyer complet APL versée au bailleur (parc social) AL versée à Inser'toit (parc privé)
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 :

- **116 logements du parc social** loués à 15 bailleurs sociaux.
 - **14 logements du parc privé** loués à 6 propriétaires.
- 10 de ces logements sont à loyer social.

14 logements appartiennent à **Inser'toît** (PLAI et PLS) répartis en 3 pavillons.

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

144		
F1	44	30%
F2	54	38%
F3	33	23%
F4	11	8%
F5	2	1%

L'Association souhaite toujours développer le parc géré pour accueillir toujours plus de ménages du Département en démarche d'insertion. Ainsi, l'Association devrait acquérir, en 2022 un petit immeuble constitué de 4 logements de 2 pièces à Bagneux. Ces logements entreront dans le parc géré au titre des Logements Temporaires d'Insertion.

Cette opération est possible grâce à la vente de l'un des pavillons (à Colombes) comprenant 4 logements.

L'acquéreur du pavillon de Colombes s'engage à nous le louer pendant 9 ans aux conditions de loyer actuel. Le statut des occupants va donc changer : de locataires, ils deviennent sous-locataires. Le reste de leurs droits et devoirs restent inchangés.

Au gré d'opportunité foncière, nous cherchons à nouer des partenariats pour acquérir l'usufruit et

Parc géré au cours de l'année

AU 01/01	133
NOUVEAUX LOGTS (+)	11
LOGTS RENDUS (-)	3
AU 31/12	141
GÉRÉS DANS L'ANNÉE	144

faire acheter la nue-propriété par des partenaires institutionnels ou privés. Des études sont régulièrement en cours...

Fréquemment en contact avec des bailleurs sociaux ou/et des municipalités, ils nous proposent parfois de nous confier de nouveaux logements en gestion. Cette année, cela nous a permis de contractualiser 11 nouveaux baux avec 5 bailleurs différents.

Par ailleurs, afin de préserver notre patrimoine en bon état, lutter contre les déperditions énergétiques et garantir des conditions de vie conformes aux sous-locataires, nous entendons réhabiliter notre immeuble de Saint-Cloud. Pour cela, nous sommes soutenus et accompagnés par l'Association « La Clé Solidaire », association créée par CDC Habitat en 2019.

LTI - LE PUBLIC ACCUEILLI ET ACCOMPAGNÉ

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 Services des Solidarités Territoriales (SST).

Depuis juillet 2021, nous ne sommes plus autorisés à étudier les candidatures des services d'intervention sociale de la Caisse d'Allocations Familiales (pour les familles monoparentales avec enfant de moins de trois ans, bénéficiaires du

RSA).

Par contre, le centre maternel « les marronniers » peut dorénavant nous orienter des candidatures (femmes avec enfants).

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

- 52 % par une absence de logement
- 24 % par une fin d'hébergement
- 10 % par une expulsion
- 6 % suite à une séparation conjugale
- 8 % pour d'autres motifs (regroupement familial, insalubrité, loyer trop élevé, sur occupation)

Le public accueilli et accompagné (en ménages)

Présents au 01/01	128
Entrées	44
Sorties	37
Présents au 31/12	135
TOTAL MENAGES ANNEES	172

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	453	
Adultes	196	43%
Enfants	257	57%

En moyenne, près de 7 mouvements de ménages par mois (entrées et sorties).

Le taux de rotation s'établit à 31,64 %.

La répartition entre adultes et enfants accueillis est constante depuis plusieurs années.

Les Demandes de Logement Social (DLS) :

115 DLS actives, soit 85 % des ménages présents au 31/12/21.

20 DLS inactives = ménages en procédure d'expulsion et difficultés accrues dans l'accompagnement social ou absence de titre de séjour en cours de validité (difficultés de renouvellement).

52 ménages bénéficient d'une « priorité au relogement » inscrite sur SYPLO (système Priorité logement), soit 38,5 % des ménages présents au 31/12/21 :

- 19 ménages inscrits au titre du PDALHPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées) ;
 - 52 ménages reconnus Prioritaires et Urgents au titre du DALO (Droit Au Logement Opposable) ;
- 13 ménages ont cette double reconnaissance de priorité.

Depuis cette année, nous rencontrons les représentants du Conseil départemental plus régulièrement pour étudier les situations des ménages accueillis depuis plus de 5 ans afin de vérifier que nous avons déployé les moyens suffisants pour trouver une solution de départ adaptée et pour réfléchir à des stratégies communes d'action.

Malgré l'envoi de divers courriels d'information de disponibilité prochaine d'un logement temporaire d'insertion, nous éprouvons parfois des difficultés à recevoir des candidatures adaptées.

Cela génère parfois une vacance « sociale » dans ces hébergements. Afin d'y remédier, en plus des multiples contacts avec les Services de Solidarité Territoriales, nous adressons mensuellement la liste des logements vacants avec les caractéristiques dudit logement au Pôle Solidarité du Conseil départemental qui relaie ensuite l'information aux équipes de terrain.

Nous essayons de privilégier les candidatures de ménages déjà ancrés sur la commune pour faciliter ses démarches d'insertion.

La situation familiale des 172 ménages

Célibataire	103
Pacsé(e)	2
Marié(e)	20
Concubin(e)	3
Séparé(e)	20
Divorcé(e)	22
Veuf(ve)	2

La composition familiale

Isolé/e	37	22%
Isolé/e +1	54	65%
Isolé/e +2	36	
Isolé/e +3	14	
Isolé/e +4	4	
Isolé/e +5	3	
Couple	1	1%
Couple+1	7	12%
Couple+2	5	
Couple+3	8	
Couple+4	1	
Couple + 7	1	
Couple+8	1	

Près d'un quart de la population accueillie est « isolée » dont 57% de femmes et 41% d'hommes.

Comme chaque année, plus de la moitié des ménages accueillis sont des familles monoparentales : 108 femmes seules avec enfant(s) ; 3 hommes seuls avec enfant(s).

La situation professionnelle à l'admission (*chef de famille) 172 ménages

EMPLOI*	95	55%
Salarié	85	49%
Intérimaire	9	5%
Autre	1	1%

SANS EMPLOI	77	45%
Chômeur	52	30%
Retraite	3	2%
Invalité	5	3%
Formation	1	1%
Etudiant	1	1%
Au foyer	14	7%
Maladie	1	1%

La situation professionnelle à la sortie (*chef de famille) 37 ménages

EMPLOI*	24	65%
Salarié	24	65%

SANS EMPLOI	13	35%
Chômeur	8	21%
Retraite	1	3%
Formation	1	3%
Au foyer	3	8%

Les 37 ménages partis

Commune de relogement

Asnières	1	3%
Bagneux	3	8%
Bois-Colombes	1	3%
Boulogne-Billancourt	3	8%
Chaville	1	3%
Colombes	7	19%
Garches	1	3%
Nanterre	6	16%
Rueil-Malmaison	2	5%
Saint-Cloud	4	11%
Suresnes	2	5%
Hors 92	6	16%

Type de logement

F1	3	8%
F2	8	22%
F3	16	43%
F4	5	14%
F5	1	3%
NC	4	11%

Les 31 ménages relogés dans le parc social l'ont été chez 15 bailleurs différents

Motif de sortie

Bailleur social	31	84%
Mutation interne	1	3%
Solution personnelle	2	5%
Expulsion	1	3%
Autre	2(*)	4%

(*)Engagement vie maritale (2)

La durée moyenne de séjour a été de **40 mois** (calculée sur les ménages sortis). Elle a augmenté par rapport à 2020 (38 mois en 2020).

Il est à noter que le « ralentissement » des relogements en 2020 a inévitablement entraîné une augmentation de la durée de séjour.



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.



DRIHL

SOLIBAIL - LES CONDITIONS

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.

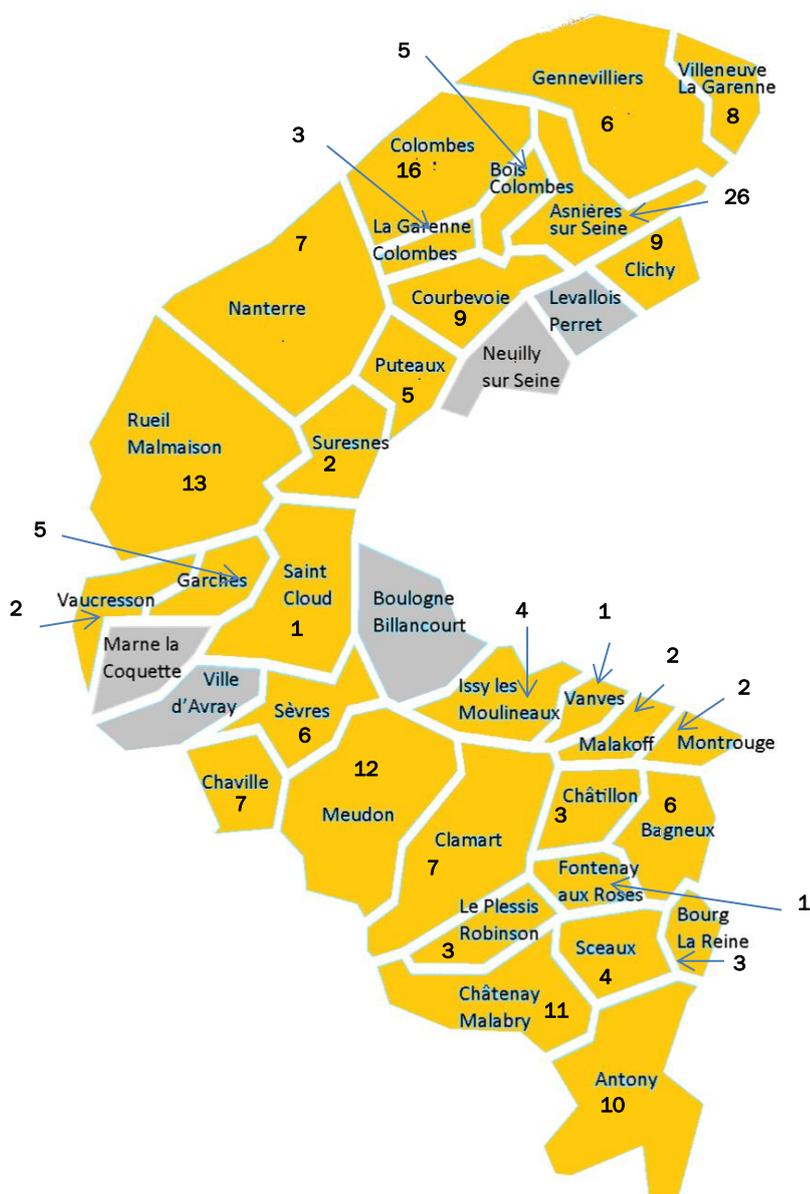
SOLIBAIL - LES CONDITIONS POUR LOUER LE BIEN

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 T1, 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 **169 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 divers paramètres: la commune et la surface.

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	64	32%
F3	99	50%
F4	17	9%
F5	2	1%

Parc géré au cours de l'année

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



En 2021, nous avons restitué 2 logements à la suite de congés pour vente délivrés par les propriétaires :

- 1 pour reprise : sans attribution de logement de substitution adapté et faute de relogement dans le parc social, nous avons dû procéder à la mutation interne du ménage occupant.
- 1 pour nuisance : suite à diverses plaintes reçues de la copropriété en lien avec la mauvaise occupation du logement par le ménage pris en charge, le propriétaire nous a délivré congé. Nous avons profité du relogement du ménage pour restituer le logement au propriétaire.

Suite à nos demandes d'attribution de logements de compensation ou de substitution, 3 logements nous ont été attribués (1 T4 à COLOMBES, 1 T2 à NANTERRE, 1 T2 à ASNIERES).

Nous restons en attente de l'attribution de 4 nouveaux logements pour atteindre notre objectif de 200 logements.

7 propriétaires nous ont déjà donné congé pour 2022.

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 445 resteraient à capter (données SOLICAPT).

Au 31/12/21, l'Association est le 1^{er} opérateur gestionnaire du département.

Convaincus du dispositif et satisfaits de notre gestion de leur patrimoine, certains propriétaires ont commencé à nous louer un appartement et nous en ont loué d'autres par la suite (196 logements – 169 propriétaires différents).

Ils ont su promouvoir ce dispositif et nous orienter des connaissances pour nous confier leurs biens. 54 % du parc géré et donc des contrats de location, ont entre 9 et 12 ans.

Nous sommes régulièrement contactés par téléphone ou par courriel pour obtenir des informations plus précises sur le dispositif et/ou nous proposer en direct de louer des biens.

En, 2021, ce sont plus de 30 sollicitations par courriel auxquelles nous avons répondu en les orientant vers le n° Azur : 0 810 90 18 85 et l'adresse mail générique : contact-solibail.drihl@developpement-durable.gouv.fr

SOLIBAIL - LE PUBLIC ACCUEILLI ET ACCOMPAGNÉ

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 11 personnes ont pu être accueillies depuis sa création.

Cette année, 10 candidatures nous ont été adressées :

- 5 candidatures ont été refusées, soit 50 %
- 3 ménages ont été admis
- 2 ménages sont en attente d'admission

Depuis juillet 2020, la DRIHL ouvre le dispositif Solibail à tous les isolés. Nous accueillons

actuellement une femme dans ce cadre.

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 sur 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)

PRÉSENTS AU 01/01	185
ENTRÉES	44
SORTIES	44
PRÉSENTS AU 31/12	185
TOTAL MÉNAGES ANNÉES	229

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	853	
Adultes	300	35%
Enfants	553	65%



La situation familiale

Célibataire	119
Marié(e)	54
Concubin(e)	20
Séparé(e)	12
Divorcé(e)	20
Veuf (ve)	4

Comme chaque année, les **familles monoparentales** (143) sont largement majoritaires à l'ensemble des autres compositions familiales. 140 sont des femmes avec enfant et 3 hommes élèvent seuls leurs enfants.

Concernant les personnes « isolées » : 1 femme et 12 hommes.

La composition familiale

Isolé/e	13	6%
Isolé/e +1	35	62%
Isolé/e +2	42	
Isolé/e +3	41	
Isolé/e +4	16	
Isolé/e +5	8	
Isolé/e +6	1	
Couple+1	8	32%
Couple+2	19	
Couple+3	37	
Couple+4	4	
Couple+5	4	
Couple+6	1	

Les Demandes de Logement Social (DLS) :

172 DLS actives, soit 93 % des ménages présents au 31/12/21

13 DLS inactives = ménages en procédure d'expulsion et difficultés accrues dans l'accompagnement social ou absence de titre de séjour en cours de validité (difficultés de renouvellement).

122 ménages bénéficient d'une « priorité au relogement » inscrite sur SYPLO (système Priorité logement), soit **66 % des ménages présents au 31/12/21.**

44 ménages inscrits au titre du PDALHPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées) ;

98 ménages reconnus Prioritaires et Urgents au titre du DALO (Droit au Logement Opposable) ;

31 ménages ont cette double reconnaissance de priorité.

Durée de prise en charge

(ménages présents au 31/12/21)

0 à 18 mois	63	34%
19 à 24 mois	7	4%
25 à 36 mois	33	18%
37 à 60 mois	51	27%
61 à 129 mois	31	17%

Durée moyenne : 35 mois

Durée la plus courte : 0 mois (4 ménages admis en 12/2021)

Durée la plus longue : 129 mois

La situation professionnelle à l'admission

(*chef de famille)

229 ménages

SANS EMPLOI	71	31%
Chômeur	52	23%
Invalidité	2	1%
Formation	6	3%
Au Foyer	11	4%

EMPLOI*	158	69%
Salarié	145	64%
Intérimaire	7	3%
Autre	6	2%

Les 75 candidatures reçues & étudiées

	Candidatures acceptées	%
TOTAL	37	100%
SIAO 92	13	36%
SIAO 75	17	44%
SIAO 93	4	11%
GIP (réfugiés)	3	9%

	Candidatures refusées	%
TOTAL	38	100%
SIAO 92	10	22%
SIAO 75	16	44%
SIAO 93	5	16%
GIP (réfugiés)	7	19%

Sur les 37 candidatures acceptées :

- 34 ménages ont été admis en cours d'année ;
- 3 ménages sont en attente d'admission au 31/12/21.

L'admission d'un ménage passe par plusieurs étapes, dont celle de l'étude de la candidature sur l'imprimé du SI SIAO dont la forme manque cruellement de lisibilité...

Les exposés de situation sont de faible qualité et bien souvent ne correspondent pas à la réalité de la situation des ménages (composition familiale, sources et montant des revenus, connaissance ou/et compréhension du dispositif...).

Aucun document ne nous est transmis.

Les coordonnées du candidat sont parfois erronées nous obligeant soit à contacter le référent prescripteur ou/et le SIAO à l'origine de la demande ou/et le GIP.

L'entretien de pré-admission :

Nous rencontrons les candidats afin d'évaluer leur situation globale et ainsi vérifier que le dispositif est adapté à leurs besoins et problématiques.

Cet entretien est mené par deux travailleurs sociaux.

Il permet, entre autre, de poser le cadre de l'action, de l'accompagnement social proposé, de resituer le service demandeur....

En cas de second rendez-vous, notre psychologue et/ou la responsable de service social peut être amenée à être présente en fonction des besoins/difficultés repérés par les travailleurs sociaux.

Cet entretien est déjà l'amorce de l'accompagnement social. C'est un moment

Sur les 75 candidatures reçues, 6 ménages n'ont pas été reçus en entretien de pré-admission :

- 3 ménages ont refusé :
 - 1 ménage veut un logement pérenne ;
 - 1 ménage estime que la typologie du logement n'est pas adaptée à sa situation ;
 - 1 ménage bénéficie d'un relogement.
- Inser'toit a refusé 3 candidatures :
 - 1 ménage avait déjà été accueilli à Inser'toit et avait fait l'objet d'une expulsion locative (Concours de la Force Publique accordé par le Préfet) ;
 - 1 ménage est refusé au motif de difficultés linguistique accrues ;
 - 1 ménage n'est pas joignable.

privilegié où chacun apprend à connaître l'autre. Aussi, le travailleur social donne déjà des conseils, peut orienter le ménage dans la réalisation de démarches ou faire des préconisations.

L'attitude du ménage, ses « réponses » ou « non-réponses » sont des indicateurs quant à sa capacité à recevoir des conseils et se saisir de l'accompagnement social.

Lors de cet entretien, le candidat doit apporter les justificatifs de sa situation globale et les TS qui mènent l'entretien les vérifient et croisent les informations communiquées avec les documents (pièces d'identité, emploi, endettement, ...).

Il permet de mesurer les écarts entre le rapport qui nous a été communiqué et les propos du candidat (notamment la composition familiale, le type et le montant des ressources...).

Les 44 ménages partis

Commune de relogement		
Asnières	5	11%
Bagneux	2	5%
Bourg la Reine	1	2%
Chatenay-Malabry	2	5%
Chaville	2	5%
Clichy	1	2%
Colombes	4	9%
Courbevoie	4	9%
Fontenay aux Roses	1	2%
Garches	1	2%
Gennevilliers	1	2%
Issy les Moulineaux	1	2%
Malakoff	1	2%
Meudon	3	7%
Nanterre	2	5%
Rueil Malmaison	1	2%
Saint-Cloud	1	2%
Suresnes	1	2%
Vanves	1	2%
Villeneuve-la-Garenne	1	2%
Hors 92	8	18%

Type de logement	44	100%
F1	1	2%
F2	1	2%
F3	20	45%
F4	17	39%
F5	3	7%
Inconnu	2	5%

Motif de sortie		
Bailleur social	40	91%
Solution personnelle	1	2%
Mutation interne	2	5%
Autre	1	2%

Parti sans laisser d'adresse (abandon)

La situation professionnelle à la sortie (*chef de famille) 44 ménages

EMPLOI*	37	84%
Salarié	36	82%
Autre	1	2%

SANS EMPLOI	7	16%
Chômeur	6	14%
Au foyer	1	2%

La durée moyenne de séjour a été de **42 mois** (calculée sur les ménages sortis). Elle a légèrement augmenté (41 mois en 2020).

Durée la plus courte : 2 mois :
la famille a eu très rapidement une proposition de logement après son admission.

Durée la plus longue : 130 mois

En 2021, le taux de rotation est de 23,78 % (contre 21.21 % en 2020).



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	2 studios 4 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 INTÉRÊTS 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	1
Sorties	0
Présents au 31/12	6
TOTAL MENAGES ANNEES	6

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	11	
Adultes	6	55%
Enfants	5	45%

La situation familiale des 6 ménages

Célibataire **6**

La composition familiale

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

Les trois personnes isolées :
3 femmes.

Les trois familles monoparentales sont des
leurs enfants.

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

EMPLOI*	2	33%
Salarié	2	3%

SANS EMPLOI

Chômeur

4	67%
4	67%



Cette année, aucun ménage n'a été relogé dans le parc social. Cependant, fin 2021, deux ménages ont chacun reçu une proposition de logement.

Une famille composée d'une mère et de ses deux enfants, accueillie pendant 48 mois. Son parcours est marqué par une grande fragilité et vulnérabilité. Cette dernière a su se saisir des conseils de son référent social.

En plus de lui permettre de consolider les bases du « savoir habiter », elle a pu concrètement prendre conscience de ses difficultés et accepter la mise en place d'une mesure de protection pour faire évoluer positivement sa situation.

Le second relogement concerne une femme seule qui a été accueillie durant 54 mois. Bien que très volontaire et mobilisée dans sa recherche, cette dernière rencontre des difficultés à s'inscrire de manière durable dans l'emploi. Malgré de petites ressources elle a toujours su gérer son budget. Bien que prête au relogement depuis 2019, elle ne recevait pas de proposition de logement.

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 bilan 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 soutiennent 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
Sorties	1
Présents au 31/12	1
TOTAL MENAGES ANNEES	2

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	7	
Adultes	3	43%
Enfants	4	57%

Au moment du départ d'un ménage, nous avons restitué le logement qu'il occupait à la Ville qui avait d'autres projets.

La composition familiale

Isolé(e)	1	50%
Couple +4	1	50%

La situation familiale des 2 ménages

Célibataire	1
Marié(e)e	1

Au cours de l'année 2021, une famille a pu bénéficier d'un relogement à Bagneux. L'autre famille poursuit son évolution. Elle reste mobilisée dans l'accompagnement et se saisit des conseils du référent social, cependant, elle exprime le besoin de cheminer à son rythme.

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

SANS EMPLOI	2	100%
Chômeur	2	100%

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

SANS EMPLOI*	1	100%
Invalidité	1	100%

La famille avait une demande de logement social déposée en 2016. Reconnue prioritaire et devant être relogée en urgence au titre du DALO, le service logement de la préfecture lui a proposé un logement en novembre 2020. Son dossier a été examiné et accepté en commission d'attribution logement du bailleur social en mars 2021. Elle a intégré son nouveau logement de 4 pièces en mai 2021.

Nous avons restitué le logement passerelle à la Mairie en juin 2021.

Les logements « Passerelle » SÈVRES

Action débutée en 2019, le marché a été reconduit tous les ans depuis.

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 sociaux différents).

SÈVRES - LE PUBLIC ACCUEILLI ET ACCOMPAGNÉ

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 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 un 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 2021, 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.

Suite à l'évolution positive de sa situation administrative, du rétablissement de sa situation budgétaire, grâce aux conseils dont elle s'est saisie, une famille est aujourd'hui prête au relogement

Elle constitue maintenant une épargne dans l'attente d'une proposition de logement. Nous l'accompagnons pour soutenir sa demande de logement.

Le couple avec un enfant :

Monsieur poursuit ses cours de français en ligne. Madame reste très investie dans son travail. Elle oublie parfois quelques échéances dans la réalisation de démarches administratives. Au

regard d'opportunités professionnelles à l'étranger pour madame, le couple semble réorienter son projet logement.

Une 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. Cependant, bien conscients des limites de notre accompagnement, nous travaillons avec Madame l'idée de la mise en place d'une Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial.

Enfin, la dernière famille a refusé une proposition de logement social adapté à sa situation alors qu'elle l'avait accepté dans un premier temps.

En accord avec la Mairie, nous avons transmis le dossier de cette famille à notre conseil pour engager une procédure judiciaire à son encontre.

ACTUALITÉ D'INSER'TOIT ET RÉFLEXIONS

Démarches dématérialisées : l'envers du décor

En octobre 2017, le programme gouvernemental pluriannuel « **Action publique 2022** » vise à rendre accessibles, d'ici 2022, les 250 démarches les plus fréquemment utilisées par les Français. C'est une volonté affirmée du gouvernement pour simplifier la réalisation des démarches et raccourcir les délais de traitement notamment. Aujourd'hui, qu'il s'agisse de déclarer ses ressources trimestrielles à la CAF, ses revenus annuels aux impôts ou effectuer une demande de Complémentaire Santé Solidaire, tout peut se faire en ligne. Pour d'autres démarches, comme le renouvellement d'un titre de séjour, il n'est simplement plus possible de le faire autrement.



Cette dématérialisation peut faciliter nombre de procédures pour les personnes aguerries, et notamment les travailleurs sociaux. Cependant, elle constitue un frein d'envergure lorsque le ménage n'a pas les connaissances informatiques suffisantes ou le matériel nécessaire, ce qui représente un obstacle en termes d'accès aux droits.

Nous avons choisi de développer deux exemples de démarches dématérialisées :

- Les demandes de titre de séjour, document

délivré par la préfecture autorisant son détenteur à séjourner temporairement sur le territoire en question

- Le chèque énergie, aide financière publique permettant aux foyers modestes de payer leurs factures énergétiques

Ces deux types de démarches peuvent être faites, en théorie, de façon autonome par les ménages. Cependant, dans la pratique, il en est tout autrement. En effet, la complexité de celles-ci, à plusieurs niveaux, implique souvent de recourir à un travailleur social.

Précédemment, faire une demande de titre de séjour nécessitait de prendre un rendez-vous en ligne. Il fallait ensuite réunir l'ensemble des pièces demandées et les remettre à la préfecture le jour du rendez-vous. Si le dossier était complet, la famille obtenait alors immédiatement un récépissé ou titre de séjour lui permettant d'ouvrir ses droits sociaux ou de travailler.

Maintenant, la famille doit constituer son dossier en ligne sur le site « démarches simplifiées », ce qui nécessite non seulement de disposer d'un équipement spécifique, mais aussi de compétences informatiques, ce qui est loin de concerner l'ensemble des ménages que nous accompagnons.

A la dématérialisation s'ajoute l'absence d'interlocuteur physique ou téléphonique à qui s'adresser en cas de question sur la marche à suivre ou l'avancée de la procédure.

Il en est de même pour la demande de chèque énergie. Il suffisait précédemment, à condition de remplir les critères d'éligibilité, de contacter un numéro spécial pour obtenir une réduction sur sa facture. Désormais, la demande se fait exclusivement en ligne, nécessitant encore une fois d'être doté du matériel en question et des compétences en la matière. Il s'agit aussi d'être armé de patience car la demande échoue la plupart du temps. A titre d'exemples, les motifs de refus sont : justificatif d'identité non recevable alors qu'il s'agit d'une pièce officielle (du type carte de résident), justificatif illisible, ou encore le

même document demandé à plusieurs reprises.

Face aux difficultés rencontrées, aux réponses erronées, ou absence de réponse de nos interlocuteurs, les familles, comme les travailleurs sociaux, se découragent pour certains et finissent par abandonner la démarche.

Cela n'est pas sans impact sur la situation des familles et l'accompagnement mené par les travailleurs sociaux.

Le retard ou l'absence de réalisation des démarches dématérialisées peuvent entraîner une suspension de l'activité professionnelle et / ou des prestations familiales de la CAF. La situation sera d'autant plus pénalisante pour les familles dont les prestations familiales constituent l'unique source de revenus. Afin de compenser cette diminution des ressources, le travailleur social peut être amené à instruire auprès des services compétents une demande d'aide financière, ce qui lui confère une charge de travail supplémentaire et augmente la dépense publique. Par ailleurs, l'absence de titre de séjour impacte l'ensemble de sa situation : recherche ou maintien dans l'emploi, accès à un logement social, ...

Les familles se retrouvant dans ces situations peuvent éprouver un sentiment d'angoisse à l'idée de ne pas pouvoir nourrir leurs enfants et payer leurs charges, ou encore celui de passer à côté d'une proposition de logement. Certaines

familles peuvent alors tenir leur travailleur social pour responsable, ayant besoin d'un « coupable », le travailleur social représentant la seule personne physique accessible. L'accompagnement social s'en trouve ainsi fragilisé.

Tout changement de pratiques a une influence et une incidence sur la société. Celui de la dématérialisation des services administratifs n'est pas de tout repos pour les travailleurs sociaux, ni pour la plupart des familles que nous accompagnons.

La difficulté majeure de cette numérisation des démarches administratives rend complexe et chronophage les procédures qui étaient moins complexes auparavant. Les familles s'appuient davantage sur les travailleurs sociaux pour les accompagner. Dans ce contexte, le travail social devient de plus en plus bureaucratique et administratif au détriment de l'accompagnement éducatif.

La dématérialisation devrait être encadrée et soutenue par davantage de personnes physiques, avec des procédures moins complexes afin que les familles puissent tendre vers plus d'autonomie. Il semble nécessaire qu'elles bénéficient d'espaces dédiés à la réalisation de ces démarches dans des services de proximité.

Les politiques publiques continueront-elles de s'orienter vers une dématérialisation totale sans évaluer les expériences actuelles ?

Les « COVIDÉS » d'Inser'toît



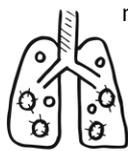
CORONAVIRUS
COVID-19

Avec 22.7 millions de cas COVID 19 en France depuis le début de la pandémie, l'association INSER'TOIT n'a pas été épargnée et certains salariés ont été frappés également par ce « satané » virus.

Ainsi, à l'occasion du rapport d'activité, nous souhaitions relater par le biais de cet article les différentes conséquences tant professionnelles que personnelles subies par deux salariés suites à la contraction de cette maladie infectieuse.

Monsieur P. nous fait part d'une grande fatigue, d'une perte de sommeil qui perdure toujours à ce jour et d'un nez souvent bouché (avantage non négligeable dans certaines situations délicates).

Une perte de goût (agueusie) et d'odorat (anosmie) retrouvée partiellement et qui revient lorsqu'il mange par exemple des radis (Attention le radis est traité ☺). A contrario des problèmes d'insuffisance respiratoire ont été décelés mais grâce à la maladie car finalement, elle n'en était pas à l'origine. Une conséquence heureuse tout de même à relater est celle de l'arrêt du tabac par Monsieur P. pour le plus grand bonheur de sa famille et de son porte-monnaie...



Madame C. dénonce à peu près les mêmes symptômes avec une modification de l'odeur pour certains aliments notamment quelques condiments tels que l'oignon, les échalotes ou l'ail, et de certains produits d'hygiène comme le gel douche ou le shampoing. Des pertes de mémoire régulières viennent également compliquer son quotidien.

Parallèlement, Madame C. nous fait part d'une autre conséquence, et pas des moindres, concernant son entourage personnel. En effet, si dans les années 80 l'apparition du SIDA a stigmatisé une certaine catégorie de population, il semble que les malades du COVID produisent sur certains individus les mêmes effets. A savoir isolement (de fait) physique mais aussi téléphonique ou encore informatique (et oui! vous l'ignoriez peut-être, mais la COVID passe par les ondes téléphoniques...). Certains regards et attitudes ont changé, et ont pu aller jusqu'à un certain rejet. Certains quolibets sont à dénoncer également.

Ainsi, les « tu n'es pas sérieuse, tu n'as pas fait attention, tu veux ma mort » ou certaines expressions de dégoût ont été de mise.

Situation qu'elle n'a pas eu à subir dans son milieu professionnel où tant les collègues que les résidents, dans leur grande majorité, ont été compréhensifs et attentionnés.



Monsieur P. et Madame C. s'accordent à dire que les semaines qui ont suivi la contraction de ce virus ont été compliquées avec une grande fatigue persistante, un manque de concentration et d'énergie (qui sont les moteurs de notre activité) et la crainte de retomber malade.

Aujourd'hui, nous pouvons dire que nous avons pu compter sur la bienveillance de notre hiérarchie qui nous a soutenus pendant ces moments difficiles. Par contre, ce que nous ne pouvons prédire, c'est la persistance de ces symptômes et de leurs évolutions....

Alea Jacta Est...

La loi DALO et les relogements

Le DALO : Quand et pour quel public en particulier ?

La loi du 5 mars 2007 instaurant le Droit Au Logement Opposable (dite "loi DALO") reconnaît un droit au logement décent et indépendant aux personnes (résidants en France de façon stable et régulière) qui ne peuvent accéder par leurs propres moyens à un logement ou s'y maintenir.

Le DALO permet donc aux personnes mal logées d'être reconnues prioritaires afin de faire valoir leur droit à un logement ou un hébergement digne.



Nos observations :

A la lecture du bilan 2021 de la commission de médiation DALO, 39 % des recours déposés ont reçu une décision favorable, soit 3141 ménages. D'après ce rapport, le délai moyen d'attente, entre la reconnaissance de priorité DALO et le relogement, est de 555 jours.

2362 ménages reconnus Prioritaires et Urgents DALO (« PU DALO ») ont été relogés en 2021, quelle que soit l'année où ils ont été reconnus comme prioritaires et devant être relogés en urgence.

Face à la pénurie de logements sociaux (en nombre, et dont les montants de loyers sont adaptés à un public avec parfois des revenus modestes), deux candidats sont mis en concurrence et proposés au bailleur.

Les candidats sont proposés en « rang 1 » ou « rang 2 » au bailleur social qui examine les dossiers en commission d'attribution logement.

Les candidats ne peuvent qu'être déçus quand l'autre candidat a été retenu en premier. Certains ménages reçoivent une, deux, trois, quatre voire cinq propositions de logements jusqu'à ce que leur candidature soit enfin retenue en « rang n°1 » et ce, bien qu'ils soient reconnus PU DALO depuis

plusieurs années.

Quelques chiffres :

En 2021, sur environ 210 familles accompagnées :

- 60 d'entre elles, reconnues PU DALO ont eu une proposition de logement
- 31 ont été relogées.

Concernant les 29 autres familles :

- 26 ont été retenues en « rang n°2 »,
- 2 familles ont refusé la proposition de logement avant la Commission d'attribution
- le dossier d'une famille n'a pas été accepté.

Parmi les 26 familles retenues en « rang n°2 » :

- 7 avaient déjà eu une proposition de logement pour laquelle leur candidature avait déjà été retenue en « rang n°2 ».

Enfin, seules 4 familles sur les 60 ayant eu une proposition de logement, l'ont reçue dans les six mois qui ont suivi leur reconnaissance au statut DALO.

Constat final :

Cette situation retarde le relogement autonome de beaucoup de familles.

La durée de prise en charge s'allonge au sein de notre structure, quel que soit le dispositif d'hébergement.

Des familles perdent patience/espoir et cela peut avoir des répercussions sur notre relation avec elles et l'accompagnement social qui perdure. Certaines sont prêtes au relogement autonome. Cependant, suite à un événement extérieur, indépendant de leur volonté, elles peuvent ne plus présenter les garanties nécessaires à un bailleur après une proposition qu'elles attendaient depuis longtemps. Cette situation est perturbante pour la famille et nous pouvons également le regretter au sein de l'Association.

Nous savons tous qu'il n'y a pas assez de logements sociaux disponibles pour le nombre de demandeurs de logement.

La loi DALO répond-t-elle aujourd'hui aux besoins des personnes en attente d'un logement autonome ? Si non, ne faudrait-il pas revoir les fondements de la loi DALO ?

Le Social : un secteur en manque d'attractivité

La crise sanitaire a bouleversé notre société dans sa totalité, notre manière de fonctionner, nos modes de vie mais aussi les relations candidats-recruteurs.

Comme dans d'autres pays tels que les Etats-Unis, l'Allemagne, le Royaume Uni, la France doit faire face à la « grande démission ». Selon Pôle Emploi, en France, 2.3% des salariés ont quitté leur emploi durant l'épidémie du Covid 19.

De plus, notre pays connaît actuellement une situation paradoxale du marché du travail : à la fois une difficulté de recrutement dans la majorité des secteurs d'activités et un taux de chômage stable en 2021 (8.1% selon les chiffres de l'INSEE).

Les cabinets de recrutement, pôle emploi, les divers partenaires avec lesquels nous sommes en lien (collectivités publiques, bailleurs sociaux, structures d'hébergement, entreprises du petit second-œuvre, ...) font le même constat : le recrutement est devenu un casse-tête.



Un mouvement de grève national en décembre 2021 : un inédit dans le secteur social

Les métiers du secteur social subissent une baisse d'attractivité et un déclin des vocations du fait de peu de perspectives d'évolution de carrière et des conditions de travail réputées difficiles.

En effet, le salaire net mensuel moyen défini par les conventions collectives dans le secteur social et médico-social est environ 25% moins élevé que le salaire net moyen tous secteurs confondus en France (Chiffres issus du baromètre des tensions de recrutement 2021 publié par NEXEM, fédération d'employeurs associatifs sanitaires, sociaux et médico-sociaux).

Ce manque d'attractivité est renforcé par l'inflation et la baisse du pouvoir d'achat.

De plus, face aux conditions de travail, au salaire et au manque de reconnaissance sociétal, certains choisissent de se réorienter professionnellement.

La crise sanitaire semble avoir accentué ce processus où « être en lien avec l'autre » peut parfois être source d'inquiétudes, de risque pour sa propre santé.

Le gouvernement a décidé de mettre en place des actions pour tenter de pallier ces difficultés : spot publicitaire, augmentation des salaires des travailleurs sociaux...

A Inser'toit, en 2021, 4 travailleurs sociaux ont quitté de manière volontaire leur poste.

Deux ont rejoint d'autres entités qui offrent des salaires plus importants, des perspectives d'évolution et de mobilité professionnelles. Un salarié a choisi de quitter l'Île de France pour se rapprocher de sa famille.

Le dernier a changé d'orientation professionnelle. Les candidatures de travailleurs sociaux se font plus rares. Cependant, nous avons réalisé 14 entretiens d'embauche et recruté 5 travailleurs sociaux en CDI à temps complet.

Les attentes des candidats changent. Nous rencontrons en entretien des candidats souvent plus centrés sur les avantages liés au poste plutôt que sur l'intérêt porté à la mission. La représentation du travail évolue. Elle semble devoir être significative de bien-être personnel, d'épanouissement de soi et non de pénibilité. Des nouveaux comportements sont repérés tel que le « ghosting » qui consiste à disparaître du jour au lendemain sans en informer le recruteur.



Le service habitat cherche à recruter un agent technique depuis deux ans. Trois candidats embauchés ont quitté leur fonction au cours de leur période d'essai. En plus de la difficulté à recevoir des candidatures adaptées, plusieurs candidats ne donnent

pas suite à nos tentatives de prise de contact ou ne se présentent pas au rendez-vous fixé.

Les difficultés induites

Ces difficultés de recrutement ne sont pas sans conséquences sur la qualité du travail mené

auprès des publics accueillis et accompagnés.

Une charge de travail pour les équipes en sous-effectif qui engendre une dégradation des conditions de travail, un épuisement de certains professionnels et, assez logiquement, cela a une incidence sur la qualité (ou le sentiment) du travail mené et accompli.

Une équipe impliquée et consciencieuse ayant à cœur de mener un travail qualitatif, un peu ébranlée :

- Un sentiment de ne pas mener sa mission de manière qualitative lors de la prise en charge, en relais des postes vacants.

- Une perte de sens dans son travail accentuée par la crise sanitaire et les adaptations constantes que chacun a dû apporter à sa pratique en fonction de l'évolution de la Covid 19.

Un équilibre d'équipe à la fois fragilisé par un turnover régulier mais aussi enrichi par la venue de nouveaux collègues. En effet, les nouveaux salariés favorisent le questionnement sur nos pratiques et nous permettent de redéfinir nos procédures.

L'équipe d'encadrement soutient ses collaborateurs et assume certaines missions et tâches pour atténuer cette charge de travail.

Faute de personnel, certaines structures ne sont plus en capacité d'honorer leurs objectifs d'accompagnement.



Les actions que nous mettons en œuvre

La mise en place d'une organisation du travail centré sur la protection physique et morale des salariés en ce contexte sanitaire : chaque salarié bénéficie de protections (masques, gels, ordinateur portable, scanner portatif...) et fiches

sanitaires de bonnes conduites. Tout au long de l'année 2021, le protocole sanitaire a évolué en fonction des directives gouvernementales. Ce protocole rassure les salariés en poste mais aussi les candidats reçus, sur leur propre sécurité et sur les moyens mis en œuvre pour leur permettre de mener au mieux leurs missions.

Nous avons mis en place une chartre de télétravail qui donne la possibilité contractuelle de télétravailler de 1 à 2 jours par semaine en fonction des services et missions de chacun. L'association a équipé chaque salarié du matériel nécessaire à l'accomplissement de sa mission en télétravail.

Un travail de réflexion est mené au sein des équipes empreint d'innovation et de créativité pour gérer au mieux la prise en charge des ménages dans un contexte de travail dégradé et tenter de minimiser la perte de sens dans son travail au quotidien.

Un travail mené par l'équipe de direction sur la valeur ajoutée de l'association. Nous avons cherché à être proactif en menant une réflexion sur notre communication de recrutement en mettant en avant d'avantage nos valeurs, notre philosophie associative et nos missions en revisitant nos fiches de poste pour les rendre plus attractives.

De plus, nous avons choisi de développer notre visibilité sur des sites de recrutement. Par ailleurs, nous avons signé des conventions avec des cabinets de recrutement, développé le partenariat avec le pôle emploi...

Nous pouvons compter sur la mobilisation de l'ensemble des salariés pour accueillir et former les nouveaux salariés. Chacun sait se rendre disponible.

Les nouveaux professionnels le reconnaissent et l'apprécient.

Nous devons cependant être vigilants à ne pas surcharger les équipes et garantir leur bien-être au travail.

Au sein du service social, nous avons fait le choix de créer un poste de coordinatrice sociale pour permettre un accueil de proximité des nouveaux travailleurs sociaux, soutenir d'un point de vue technique plus étroitement les travailleurs sociaux en poste, accompagner l'équipe dans l'évolution des pratiques professionnelles et l'optimisation de l'accompagnement des ménages.

Accompagnement des ménages en situation administrative irrégulière hébergés à l'hôtel par le 115

Inscrit dans le « Plan quinquennal pour le Logement d'Abord et la lutte contre le sans-abrisme 2018-2022 » et la « Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté », l'accompagnement des personnes hébergées à l'hôtel constitue l'une des priorités en Île-de-France. En 2019, 40 000 personnes sont hébergées chaque soir à l'hôtel dont 93% de familles avec enfants.

Pour répondre aux objectifs ministériels et aux besoins franciliens d'hébergement, les préfets de région et de département ont décidé de confier le suivi ou l'accompagnement social des ménages hébergés à l'hôtel dans un même département à un opérateur unique quel que soit le SIAO orienteur. La Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) engage ainsi la relocalisation de l'accompagnement social des personnes hébergées à l'hôtel par l'État en Île-de-France : en complémentarité ou subsidiarité des acteurs de droit commun, dans chaque département est instituée une plateforme départementale.

Cette relocalisation vise à améliorer la qualité du suivi et de l'accompagnement des familles hébergées, leur accès à un logement ainsi que les conditions d'intervention des acteurs et leur coordination dans un département.

Fort de son expérience de diagnostic social et notamment celle menée en 2020 en direction de ménages accueillis en hôtel 115, l'Association a souhaité participer à cet appel à candidature dans le département des Hauts-de-Seine.

Le SIAO 92, La Canopée, l'AFED 92, COALLIA et Inser'toit se sont fédérées en 2020 et ont été retenus par la DRIHL Ile de de France.

Le pilote du projet désigné est le SIAO 92, les 4 autres structures sont membres du GCSMS SIAO 92, parties prenantes de la mission dans sa globalité et interviennent en qualité d'opérateur délégué.

Cette Plateforme d'Accompagnement Sociale des ménages hébergés à l'hôtel (PASH) a officiellement débuté son activité le 1er janvier 2021.



Elle a pour objectif l'accompagnement social des ménages et favoriser la sortie du dispositif d'urgence par une intervention globale et ciblée auprès des publics mis à l'abri dans les hôtels sociaux des Hauts-de-Seine.

Les hôtels sociaux hébergent « toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale ». C'est le principe d'inconditionnalité qui s'applique à l'hébergement, comme à l'accompagnement social.

Chaque travailleur social de la PASH 92 accompagne 50 ménages donc tout type de public, avec différents statuts, de différentes origines et qu'ils soient en situation régulière ou non sur le territoire français.

Cet article vise à éclairer une situation peu visible : celle des ménages dits en situation administrative précaire en hébergement d'urgence (hors demandeurs d'asile).

Chaque ménage hébergé à l'hôtel 115 dispose d'un dossier dans le « SI SIAO » établi par un travailleur social.

Le SI SIAO est le « Système d'Information » des SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation).

Il s'agit d'une plateforme informatique qui permet à chaque SIAO de traiter l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement réalisées sur son département, pour les personnes mal logées, hébergées temporairement ou en situation de rue.

Le SI SIAO a été pensé afin de permettre le suivi

de dossier des ménages hébergés dans une logique de parcours, de repérage géographique et de partage d'informations.

Le SIAO existe dans chaque département. Ses missions consistent à recenser l'ensemble des demandes d'hébergement (urgence, stabilisation, insertion, logement adapté) et de recenser l'ensemble de l'offre disponible pour orienter les demandeurs d'hébergement vers des places disponibles en fonction du profil et des problématiques des demandeurs.

Les familles en situation administrative irrégulière ne peuvent déposer une demande de logement social.

Elles ne peuvent pas non plus accéder à tous les types d'hébergement existants.

Par contre, certains dispositifs leur sont ouverts...à condition qu'il y ait des places...

Les travailleurs sociaux de la PASH travaillent en lien avec :

- le pôle insertion et le pôle logement du SIAO 92 pour les sorties « positives » de l'hôtel.

Ces pôles ont connaissance des places d'hébergement ou de logements disponibles dans le département.

Une fois une place disponible qui correspond à la situation familiale, elle peut être positionnée. La structure d'hébergement décide d'accueillir tel ou tel ménage.

Malheureusement les places sont insuffisantes et cela peut prendre beaucoup de temps.

Les personnes en situation irrégulière ont bien souvent des durées d'hébergement longues dans les hôtels, du fait de l'absence de possibilité d'accéder à certains dispositifs (comme les logements d'intermédiation locative).

- **le 115 concernant la prise en charge à l'hôtel.**

Il sert de médiateur entre la PASH et le Pôle d'Hébergement et de Réservation Hôtelière (PHRH devenu DELTA).

Lorsqu'un ménage rencontre une difficulté dans la chambre d'hôtel (ex : nuisibles, insalubrité, litiges avec l'hôtelier, troubles de voisinages etc.), nous en faisons part au 115 qui se charge de transmettre les informations à DELTA.

En fonction de la situation, DELTA pourra par exemple prendre contact avec l'hôtelier afin qu'il effectue l'intervention nécessaire, ou proposera au 115, si cela est possible, une orientation vers un autre hôtel.

Au sein de la PASH 92, les travailleurs sociaux ont pour mission d'effectuer un **diagnostic social** du ménage, d'identifier les éventuels autres intervenants sociaux ou médicaux, de vérifier s'il a fait valoir ses droits, si les enfants sont scolarisés,

de mener un accompagnement social.

Pour la majeure partie des ménages rencontrés par l'équipe, les formalités administratives ne sont pas faites ou non abouties.



Le diagnostic social consiste à rencontrer le ménage, lui expliquer notre mission, à faire un point global et précis de sa situation : familiale, administrative, budgétaire, le parcours migratoire, locatif, ...

Le diagnostic social a pour objectif de poser une première évaluation de la situation pour identifier les difficultés, les potentiels et ainsi déterminer les axes de travail de l'accompagnement social, les orientations vers des services ou professionnels adaptés pour gagner en autonomie.

A l'issue de ce diagnostic social, les travailleurs sociaux renseignent le dossier dans le SI SIAO en y joignant un rapport social.

Il doit régulièrement être mis à jour afin de permettre aux ménages de « sortir de l'hôtel » pour accéder en structure d'hébergement ou en logement.

L'accompagnement social est personnalisé.

Il fait l'objet d'un contrat écrit et signé. Ce contrat comprend notamment la durée et les objectifs de l'accompagnement.

Les familles sont régulièrement rencontrées, en priorité dans la chambre d'hôtel.

Ces visites nous permettent d'observer les relations intrafamiliales mais aussi l'état de la chambre, son aménagement, son entretien pour évaluer la capacité à intégrer un autre hébergement ou un logement.

Nous nous mettons en lien avec les différents intervenants qui suivent le ménage afin de coordonner nos actions et de recueillir les informations nécessaires à l'avancement de sa situation.

S'agissant d'un nouveau dispositif, datant de janvier 2021, la PASH a su créer un réseau de partenaires dans les Hauts-de-Seine afin d'orienter au mieux les familles notamment vers les aides alimentaires, produits d'hygiène et vestimentaires.

Les personnes en situation administrative précaire sont dans une situation complexe : elles ne peuvent pas occuper d'emploi déclaré, ne peuvent prétendre à divers droits (prestations familiales, RSA, AAH,...).

Elles ne peuvent pas déposer de demande de logement social et n'ont pas accès à tous les types d'hébergement existants.

Il s'agit par ailleurs d'un public étranger pour lequel s'ajoutent des barrières culturelles et linguistiques.

Des orientations vers des organismes associatifs permettent aux personnes de créer des liens sociaux, de découvrir la culture française, d'animer leur journée et d'avoir une expérience à mettre en avant dans leur demande de titre de séjour ou sur leur curriculum vitae, par exemple.

Nous les accompagnons afin de s'inscrire dans la citoyenneté en les orientant vers des associations. Ce réseau partenarial permet d'échanger et que plusieurs acteurs, souvent pluridisciplinaires, interviennent auprès de la même personne ou famille afin d'apporter un accompagnement de qualité.

Nos actions sont diverses. Certaines portent sur des démarches administratives :

Accompagnement vers l'accès aux soins :

Les ménages résidant en France depuis au moins trois mois mais non régularisés, et par conséquent sans ressource, ont le droit à l'aide médicale de l'état (AME). Elle leur permet de bénéficier d'un accès aux soins qui sont intégralement pris en charge.

Nous aidons les ménages à constituer ce dossier en y joignant des justificatifs.

Une fois attribuée, l'AME est accordée pour un an.

Accompagnement administratif et financier :

Afin de pouvoir être régularisé et obtenir un titre de séjour, le demandeur doit justifier vivre sur le territoire depuis plusieurs années.

Il est donc nécessaire pour la personne de le démontrer par tout moyen.

Mais engager déjà des démarches, c'est aussi s'inscrire dans la citoyenneté et gagner en autonomie !

Nous aidons ces personnes à se faire domicilier (dans des associations ou les CCAS), à ouvrir un compte bancaire, à faire leur déclaration de ressources, à instruire les demandes de réduction tarifaire (transports, cantines scolaires...).

Accompagnement vers la sortie du dispositif hôtelier :

La situation d'un ménage étant évolutive, son dossier doit être régulièrement actualisée sur le SI SIAO. Nous le faisons tous les trois mois, ou lorsque la situation du ménage change.

Si aucun hébergement adapté n'a été proposé, nous saisissons la commission de médiation

DAHO.

Accompagnement vers la régularisation administrative :

Nous pouvons être un soutien dans la constitution du dossier de 1ère demande de titre de séjour (immigration familiale, immigration professionnelle...).

Lorsque nous sommes confrontés à des situations beaucoup plus complexes, nous orienterons les ménages vers les partenaires associatifs avec lesquels nous travaillons et qui sont en mesure de pouvoir mieux les aider avec l'appui de juristes. C'est le cas pour les ménages ayant reçus une décision d'éloignement ou d'Obligation de Quitter le Territoire Français (OQTF) ou Interdiction de Retour sur le Territoire Français (IRTF) prise par le Préfet.

Nous accompagnons les familles dans la demande de titre de séjour. C'est une démarche complexe qui demande certaines conditions pour y accéder.

Pour la demande de titre de séjour, il existe le principe d'Admission Exceptionnelle au Séjour. Ce principe prévoit que les personnes étrangères en situation irrégulière sur le territoire français, non concernées par une des modalités d'accès au droit au séjour (étrangers malades, parents d'enfants français, parent d'un bénéficiaire d'une protection internationale...) et qui ne relèvent pas de l'asile peuvent se voir délivrer par la Préfecture un titre de séjour en réponse à des « considérations humanitaires ou se justifie au regard des motifs exceptionnels qu'il fait valoir ».

En 2012, Manuel Valls, alors Ministre de l'Intérieur, publie une circulaire dans laquelle il enjoint aux préfets de prendre en considération certains critères dans l'évaluation des demandes d'admission exceptionnelle au séjour et d'accès au titre de séjour en vertu des liens personnels et familiaux, afin de favoriser notamment la régularisation :

- des parents d'enfant scolarisés présent depuis plus de 5 ans sur le territoire et dont les enfants sont scolarisés depuis au moins 3 ans ;
- des personnes présentes depuis plus de 10 ans sur le territoire français ;
- des personnes qui travaillent en France et sont présentes sur le territoire depuis au moins 5 ans ;
- des mineurs devenus majeurs ;
- les conjoints d'étrangers en situation régulière présents en France depuis au moins 5 ans et sous conditions.

Cette circulaire de 2012 est la dernière circulaire de régularisation en date. Si cette circulaire a permis l'accès au droit au séjour d'un nombre important de personnes, son application est de plus en plus limitée et variable selon les préfectures.

Certaines personnes enfin, au regard de leurs attaches en France, protégées de l'éloignement ou dont les perspectives d'éloignement sont faibles, ne peuvent bénéficier d'une régularisation et se retrouvent ainsi en France « ni expulsables ni régularisables ». Il s'agit notamment de personnes pour lesquelles il n'est pas possible d'identifier le pays dont elles sont ressortissantes, ou pour lesquelles le consulat du pays dont elles ont la nationalité ne donne pas son aval pour la réadmission dans le pays. L'absence de perspective de régularisation de leur situation administrative représente un poids particulier pour ces personnes, en les privant de possibilités d'évolution.

Toute demande de titre de séjour d'une personne présente sur le territoire français passe par la prise d'un rendez-vous auprès de la préfecture. Les personnes rencontrent de plus en plus de difficultés pour y accéder, conséquence notamment de la dématérialisation de cette démarche. Ces difficultés à obtenir des rendez-vous et leur nombre insuffisant par rapport à la demande ont conduit au développement de pratiques illicites, dont un trafic des rendez-vous, ajoutant ainsi une difficulté d'accès supplémentaire pour des personnes précaires.

La dématérialisation affecte particulièrement les publics précaires, qui n'ont pas toujours facilement accès à un smartphone ou un ordinateur, et encore moins à toute heure de la journée. Les difficultés de prise de rendez-vous demandent en effet une veille active autour de l'ouverture de plages de rendez-vous, et la possibilité de se connecter y compris la nuit. Les difficultés liées à la dématérialisation ne s'arrêtent pas à la possession ou non d'un outil numérique, ordinateur ou smartphone : les personnes peuvent en effet avoir aussi besoin d'imprimer des documents, de faire des photocopies ou des scans, ce qui suppose d'avoir accès à une imprimante/scanner. Cela mobilise aussi du temps de constitution des dossiers de la part des personnes et des travailleurs sociaux.

L'accompagnement au droit au séjour est une problématique importante dans l'accompagnement social. Il apparaît également que le public étranger, ou issu d'un parcours migratoire, représente un public souvent majoritaire dans l'hébergement d'urgence, quel que soit par ailleurs son statut respectivement au

droit au séjour.

La complexité du système administratif français pour l'accès au séjour est difficile à saisir pour un public étranger, d'autant plus lorsque son parcours migratoire est récent ou qu'il a une faible maîtrise de la langue française. Nous avons constaté que des personnes ne savaient parfois pas à quel titre elles avaient un droit au séjour, ce qui les rend moins maîtresses de leur parcours.



Pour conclure, l'absence de titre de séjour met les ménages en situation irrégulière dans une impasse : la précarité administrative engendre une impossibilité de travailler et donc une absence de ressource, qui conduit à la précarité sociale. Tant que ces ménages ne seront pas régularisés sur le territoire, notre accompagnement reste limité.

Toutefois, l'accompagnement de ces personnes demande une mobilisation importante des travailleurs sociaux afin de veiller à ne pas laisser de côté certaines précarités ou vulnérabilités sociales.

De notre place de travailleur social, il est donc primordial de trouver et de mettre en place des alternatives afin de les accompagner à subvenir à leur besoin, de les inscrire dans la citoyenneté, la parentalité et les soutenir dans une dynamique positive.

Les familles ont souvent un parcours de vie difficile, du fait notamment de leur parcours migratoire. Elles ont été confrontées à divers types de violence, dans leur pays, pendant leur migration, à leur arrivée sur le territoire.

Certains parents ont dû laisser leurs enfants dans leur pays d'origine ou sur leur trajet. Parfois, notre accompagnement consiste à avoir une écoute attentive.

Focus sur un Accompagnement Social Lié au Logement : Mme T. ou Le Parcours d'une combattante

Nous avons souhaité partager cette expérience singulière de relation d'aide et d'accompagnement de Mme T., qui nous a confrontées, en tant que professionnelles, à des moments de joie, de déception, de combat social pour la justice et la dignité ... le tout dans la persévérance, la résistance, mais aussi le doute, les questionnements et parfois la colère.

Nous avons surtout voulu mettre en avant l'incroyable courage de notre résidente (souvent mis à l'épreuve par les événements de la vie mais aussi par les failles de notre système social), et sa grande capacité de résilience.

La rencontre avec Mme T.

C'est fin mars 2017 que nous rencontrons Mme T., orientée sur le dispositif Solibail pour un hébergement temporaire de 18 mois dans le cadre de l'ASLL (Accompagnement Social Lié au Logement).

Maman élevant seule ses deux filles âgées à l'époque de 4 et 2 ans et demi, elle cumule 3 CDI dans 3 secteurs et 3 communes différents.

Parallèlement, elle suit une formation sur « l'accompagnement du grand âge » une semaine/mois, débutée en janvier 2017 et terminée en décembre 2017.

Sur le plan administratif, Mme T. est alors titulaire d'un énième récépissé de demande de premier titre de séjour pour « vie privée et familiale », la Préfecture ne lui accordant que des récépissés depuis octobre 2015. Pour information, un récépissé autorise son détenteur à travailler, à ouvrir droit à la CSS (ex CMU-C), à avoir un compte bancaire, ce qui permettait à Madame de se rapprocher d'une « vie normale ». Mais un récépissé ne permettant pas d'ouvrir droit à des prestations familiales, elle ne pouvait compter alors que sur ses ressources salariales.

Au terme de cette première rencontre, nous sommes impressionnées et embarquées par l'immense énergie que dégage Mme T.

Elle se présente comme une personne dynamique, volontaire, qui sait où elle va. Malgré ses multiples activités professionnelles, elle se montre très organisée et semble réussir à concilier vie professionnelle et vie de famille.

Nous lui suggérerons toutefois de se protéger d'une suractivité et de prendre du temps pour elle et ses filles.

Au regard de ces éléments concordants avec le référentiel Solibail, Madame accède donc au dispositif d'hébergement, le temps de parfaire ses démarches et de stabiliser sa situation locative. Nous avons alors pensé, vu son profil, qu'elle pourrait très rapidement accéder à un relogement...

L'accompagnement de Madame T.

La survie administrative au rythme des récépissés

En janvier 2018, Madame se rend à la préfecture car son récépissé va bientôt expirer. L'agent qui la reçoit lui dit que sa carte est en cours de signature et qu'elle recevra un SMS. Cet agent lui remet un récépissé valable 2 mois.

En mars 2018, Madame ne reçoit pas de SMS de la Préfecture. Elle s'effondre. Nous envoyons un courriel à la Préfecture afin d'avoir plus de précisions sur sa demande, qui restera sans réponse. Un nouveau mail un mois après sera aussi lettre morte. Jusqu'en décembre 2018, Madame ne reçoit que des récépissés. Les agents de la Préfecture lui disent que son dossier est toujours « en cours de traitement ». Elle se rend plusieurs fois à la Préfecture pour suivre l'évolution de sa demande : tantôt son dossier est introuvable, tantôt il est perdu, tantôt il est transféré dans un autre service.

Le 03/12/2018, un agent de la Préfecture demande

« L'été 2018, j'ai dû dormir 3 nuits devant la Préfecture car il n'y avait pas de tickets »

à Madame de faire un courrier à l'attention du Préfet.

En janvier 2019, nous l'aidons à rédiger ledit courrier expressément adressé au Préfet des Hauts-de-Seine, courrier qui restera lui aussi sans réponse. Nous accompagnons fin juillet 2019

Mme T. au guichet de la Préfecture pour avoir plus de précisions sur l'évolution de sa demande. Madame transmet une nouvelle fois des documents (qu'elle avait déjà donnés auparavant). Le statut de son dossier est toujours « en cours ».

Nous orientons Madame en octobre 2019 vers la CIMADE et le Secours Catholique, quand elle reçoit un énième récépissé. Nous avons estimé avoir tout essayé, dans la limite de notre champ de compétences. La situation semble complexe, sans que nous en comprenions les raisons.

Ces deux organismes ont pris le relais dans la communication auprès de la Préfecture. Nous avons mené parallèlement des démarches auprès du Juge des Affaires Familiales (JAF) afin que celui-ci puisse ordonner au père français de l'un des enfants le versement d'une pension alimentaire. En effet, dans le cadre de sa demande de titre de séjour, Madame devait fournir des preuves sur 24 mois de la participation de ce papa à l'entretien de son enfant. Or, celui-ci ne lui versait une contribution que de façon très épisodique. Ce jugement s'est révélé indispensable à son dossier.

Les interpellations de la CIMADE, du Secours Catholique et la décision du JAF fixant une pension alimentaire désormais versée régulièrement par le père ont enfin permis, en septembre 2021, la délivrance à Mme T. d'un titre de séjour d'un an ... après 6 ans d'attente et de démarches ! Il est difficile de décrire l'ampleur et la puissance des émotions mélangées que cette nouvelle a suscitées, bien sûr pour notre

« Quand j'ai reçu le SMS de la préfecture pour mon titre de séjour, j'avais perdu tout espoir, je ne l'attendais plus »

résidente, mais également pour nous, professionnelles. Sentiments de bonheur partagé mais aussi de victoire, de justice sociale et d'apaisement.

La survie financière par le cumul des emplois précaires

Le salaire de Madame constituait son principal revenu. Elle a maintenu un cumul des emplois et suivi des formations depuis son arrivée en France en 2013 jusqu'à l'obtention d'un poste unique mais en CDD à temps partiel depuis le 02/09/2021 auprès des personnes âgées. Personne joviale, passionnée par son travail et avec le sens de l'engagement, elle est très appréciée par ses employeurs.

Sans première carte de séjour, impossible de

prétendre aux prestations familiales. Or, les multiples absences à son poste de travail pour réaliser les démarches administratives (Préfecture) entraînaient des baisses de salaires et, par ricochet, pouvaient engendrer des difficultés financières. Toutefois, Mme T. a toujours eu une gestion budgétaire rigoureuse et une capacité à prioriser ses dépenses. Ainsi, elle a su régler ses charges dans les délais impartis. Elle a été par ailleurs inscrite à l'épicerie sociale de sa commune afin de bénéficier des prix préférentiels sur des produits alimentaires de qualité.

Maman solo, un élément imprévu ou une dépense exceptionnelle pouvait à tout moment déséquilibrer le budget familial.

Mme T. a toujours voulu vivre du fruit de son travail et pour ce faire, n'a jamais sollicité une quelconque aide financière. Nous avons néanmoins pris l'initiative, pendant la période de Covid en mai 2020, d'en solliciter une pour la famille. En effet, les personnes âgées auprès desquelles Madame intervenait étaient toutes hospitalisées. Ce contexte a entraîné une baisse significative de ses revenus. Malgré son refus d'être aidée financièrement, ce coup de pouce lui a permis de maintenir le règlement de ses charges et de traverser plus sereinement cette période.

« Je voulais être responsable de mes actes, avoir la tête haute, mes enfants me donnaient la force de ne pas baisser les bras ! »

Titulaire aujourd'hui de son titre de séjour, Madame ouvre droit aux prestations familiales qui viennent compléter son salaire et contribuent à la sécurisation de son budget familial.

La famille restée au pays : une responsabilité malgré la distance

Madame a dû faire face au décès de son père pendant l'été 2020. En plus de l'immense peine liée à cette perte, elle s'est retrouvée confrontée à de nouvelles responsabilités familiales, étant l'aînée d'une fratrie nombreuse. Alors même qu'elle n'était pas sécurisée dans sa situation en France, elle a eu à faire face à ses obligations de soutien familial, induisant, au-delà d'être un conseil, une aide financière, notamment pour assurer la scolarité des plus jeunes au pays.

Quand le logement devient une source de stress...

Avoir un toit sur la tête, être en sécurité, poser ses valises ... la majorité des familles que nous

accueillons et accompagnons témoigne d'un profond apaisement à leur arrivée dans les logements d'insertion d'Inser'toit. L'expérience de Mme T. a malheureusement été une succession de sources de stress : d'abord, le délai de 6 mois d'attente, entre son admission chez nous et son emménagement dans le logement, en raison de la nécessité de réaliser des travaux dans ce dernier ; ensuite, et ce malgré les travaux réalisés, d'importantes problématiques techniques sont apparues (humidité/moisissures, salle d'eau sinistrée); enfin, un logement devenu incompatible avec la naissance d'un troisième enfant, en terme de place et de sécurité. L'ensemble de ces éléments nous a amenés à organiser une mutation de logement d'insertion dans une ville limitrophe. Mais alors que cette mutation aurait dû permettre un mieux-être, Mme T. a fait face à de nouvelles difficultés dans ce nouvel appartement, bien plus pesantes psychologiquement : des conflits de voisinage, au travers desquels Madame a subi harcèlement, disqualifications et hostilités de la part de ses voisins, ayant une « intolérance pathologique » au moindre bruit, et accusant notre résidente de tous les torts. Malgré un état de stress grandissant, l'amenant parfois à envisager comme seule issue le fait de quitter le dispositif d'hébergement, Madame s'est appuyée sur notre équipe pour rester dans le dialogue et la recherche de solutions.

Le rôle de maman n'est pas un long fleuve tranquille...

Mme T. est devenue maman pour une troisième fois au cours de son hébergement. Même si elle a pu s'appuyer sur la disponibilité du papa, avec lequel elle ne vit pas, elle a dû faire face aux problématiques de garde pour ses enfants : travailler à temps plein avec un contrat précaire et financer une garde pour des enfants non scolarisés peut être une véritable gageure. Néanmoins, Madame T. a, là aussi, su faire face. Elle a pu nous solliciter quand elle a traversé des situations de stress (inquiétude pour l'une de ses filles à l'école) et s'appuyer sur notre équipe pour prendre du recul et recueillir des conseils.

Au cœur des injonctions paradoxales de notre système d'insertion sociale

Au regard de la situation administrative de Mme T., le relogement autonome dans un délai de 18 mois d'accueil, comme prévu dans le référentiel Solibail, était compromis.

Nous avons malgré tout alerté la Préfecture sur les contradictions entre, d'une part, l'objectif de relogement de Mme, et d'autre part, la non-délivrance de son titre de séjour. Ainsi, nous

avons constitué avec Madame un recours DALO (Droit Au Logement Opposable), mais que la commission DALO a déclaré irrecevable, au motif qu' « il résulte de l'instruction et des pièces du dossier que le demandeur ne respecte pas les conditions de permanence de la résidence en France définies par les articles susvisés : soit être titulaire d'une carte de résident ou de tout autre titre de séjour prévu par les traités ou accords internationaux et conférant des droits équivalents à ceux de la carte de résident, soit justifier d'un titre de séjour vie privée vie familiale en cours de validité, qu'ainsi, son recours n'est pas recevable et doit être rejeté ».

En effet, alors que le dispositif d'hébergement Solibail est supposé fluidifier le parcours des familles vers le logement social, le délai de traitement de la demande de titre de séjour de Mme T. (6 ans) nous a bloquées dans notre

*« Quand j'aurai « ma »
maison, je serai vraiment
tranquillisée »*

mission d'insertion sociale, alors même que notre résidente est autonome et occupe, bien malgré elle, une place en hébergement dont une autre famille pourrait bénéficier.

L'obtention récente du titre de séjour et l'ouverture de nouveaux droits nous ont enfin permis de rédiger un appui logement et constituer avec Madame un dossier SIAO Logement afin d'accélérer son relogement dans le parc social.

Conclusion

L'accompagnement de Mme T. est toujours en cours. L'obtention d'une carte de séjour d'un an et l'accès aux prestations familiales ont enfin permis à Madame de souffler, de se sentir légitime et plus en sécurité. Madame T. s'est montrée combative, dans le respect de ses engagements et du cadre posé. Capable de faire face à ses responsabilités, elle a su aussi demander de l'aide et s'appuyer sur notre équipe. Son accompagnement nous a également beaucoup mobilisées, et confrontées avec beaucoup de plaisir à notre cœur de métier, nous rappelant tout le sens de l'un de ses piliers : la relation d'aide.

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.

APPEL AUX DONNS



Un moment de loisir pour toute la famille !

Grâce à la générosité des donateurs, 1 100 places de cinéma ont pu être offertes à tous les ménages accueillis à Inser'toit.

Quelques témoignages :

« Je tenais à vous remercier ainsi que l'équipe d'Inser'toit pour les places de cinéma. Les enfants sont très contents pour cette belle surprise ! »

« Mes remerciements les plus sincères à INSER'TOIT pour le cadeau de fin d'année. »

« Merci Inser'toit pour les places de cinéma ! Les enfants sont très heureux à l'idée d'aller tous ensemble voir un film »



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

association@insertoit.fr

<https://insertoit.org/>

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