

UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS
AU SERVICE DES PERSONNES EN
SITUATION D'EXCLUSION ET/OU
DE PRÉCARITÉ



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

4 Bd 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.....	6
LES GRANDES MASSES DE NOTRE COMPTE DE RÉSULTATS.....	10
PRÉSENTATION GÉNÉRALE.....	11
<i>L'institutionnel : les Administrateurs.....</i>	<i>12</i>
<i>Le Conseil d'Administration.....</i>	<i>13</i>
<i>Le fonctionnel : une équipe de professionnels.....</i>	<i>13</i>
<i>Bilan social au 31/12/2023.....</i>	<i>15</i>
<i>Deux compétences au service des plus démunis.....</i>	<i>17</i>
<i>Les logements gérés.....</i>	<i>18</i>
<i>Les ménages accueillis et accompagnés.....</i>	<i>20</i>
LES DISPOSITIFS D'HÉBERGEMENT.....	23
<i>Les logements temporaires d'insertion LTI.....</i>	<i>23</i>
<i>Les logements d'intermédiation locative SOLIBAIL.....</i>	<i>29</i>
<i>Les logements « Passerelle » GENNEVILLIERS.....</i>	<i>38</i>
<i>Le logement « Passerelle » BAGNEUX.....</i>	<i>40</i>
<i>Les logements « Passerelle » SÈVRES.....</i>	<i>42</i>
ACTUALITÉ D'INSER'TOIT ET RÉFLEXIONS.....	45
<i>Vers un accueil serein et réussi en hébergement temporaire, pourquoi pas?.....</i>	<i>45</i>
<i>MOUS - Maitrise d'Oeuvre Urbaine et Sociale.....</i>	<i>48</i>
<i>Relogement à Gennevilliers.....</i>	<i>48</i>
<i>L'hôtel, et après ? Les différentes solutions de sortie de l'hôtel 115.....</i>	<i>51</i>
<i>Conflits de couple et séparations en cours d'hébergement : quel impact sur l'ASLL ?.....</i>	<i>55</i>
<i>Le recouvrement des dettes des ménages partis.....</i>	<i>59</i>
<i>Sur la route des techniciens.....</i>	<i>61</i>
LES DONNS.....	65

RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT



Olivier AMOUDRUZ-HATTU

Président

Assemblée Générale Ordinaire du 27 juin 2024

Nous vous avons convoqué en Assemblée Générale Ordinaire pour soumettre à votre approbation les activités et les comptes de votre association pour l'année 2023 et partager avec vous quelques réflexions pour l'avenir.

Au-delà de l'affichage comptable de nos résultats net et courant, nous vous invitons à prendre connaissance de l'annexe des comptes qui permet de mieux comprendre la réalité de ces résultats.

Les comptes 2023

Malgré l'excellente maîtrise de nos charges et de nos frais généraux, notre exploitation continue de se dégrader avec la forte progression de la dotation pour provision pour clients douteux, dû aux impayés et travaux pour dégradation, et par la baisse relative de nos subventions qui ne suivent pas l'inflation des coûts salariaux de la convention collective et des accords Ségur.

Le résultat d'exploitation 2023 s'est établi à - 183 659 € contre -135 685 € en 2022 après une augmentation importante de 108 936 € de la dotation pour clients douteux et une baisse de 29 106 € des subventions.

Le résultat net, après ces 265 332 € de charges exceptionnelles sur exercices antérieurs et 30 000 € de produits exceptionnels sur opérations courantes, s'est établi à - 424 775 €.

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

Nos activités

Nous avons accueilli, logé et accompagné, en 2023, 424 ménages soit 1391 personnes accueillies dont 60% de familles monoparentales, 27 % de

couples avec enfants, le taux de rotation s'élevant à 23,70%.

Nous continuons à recevoir des témoignages, notamment des familles accompagnées et des propriétaires de logements, sur la qualité de notre accompagnement social et de notre gestion locative, permettant une insertion réussie des personnes accueillies et de leurs enfants. Ils justifient pleinement notre engagement à tous ainsi que les financements qui y sont affectés.

Nous vous invitons à lire notre rapport d'activité pour 2023. Celui-ci répond pleinement, et dans le détail, à vos questions sur nos activités, avec toute la transparence et la rigueur nécessaires.

Dans un premier temps gratifié par la confiance renouvelée de la DRIHL IDF dans le cadre du dispositif SOLIBAIL qui a répondu favorablement à notre proposition d'extension du parc géré avec 125 logements supplémentaires en 4 ans et une augmentation de la subvention de fonctionnement, force est de constater que la période inflationniste et les augmentations de salaires liées à notre convention collective obèrent notre résultat.

Pour les mêmes raisons, nous regrettons que le Conseil départemental ne nous ait pas attribué la subvention demandée alors qu'elle était calibrée à nos charges d'exploitation.

Si le sens et les raisons de notre engagement et de notre action ne sont pas remis en cause, ils devront passer probablement, à l'avenir, par d'autres voies et moyens.

Notre avenir

Les montants des financements 2024 du Conseil départemental n'étant pas encore connus à ce jour, nous restons dans la totale incertitude sur les engagements que nous pourrions prendre en 2024 et sur nos perspectives de résultats.

Notre défi est triple, comme l'année dernière :

- la pénurie de main d'œuvre qualifiée
- le manque de captation de logements privés,
- l'insuffisance des financements.

Notre réflexion stratégique montre notre dépendance totale à la capacité de nos financeurs sur ces trois points. Si nous attendons des

réponses et des solutions de l'Etat, du département et des communes, notre réflexion continue de porter aussi sur la taille critique de notre association et sur notre capacité à pouvoir continuer à développer notre action de façon indépendante.

Nous avons été en discussion avec plusieurs associations pour trouver des synergies et solutions communes.

Nous espérons que les pouvoirs publics vont continuer à soutenir les associations pour poursuivre ces missions dont le tissu social de notre pays a tant besoin en revalorisant leurs financements.

Avant de passer la parole à notre trésorier pour la lecture de son rapport, je tiens à remercier les membres du conseil d'administration ainsi que les salariés, qui nous ont apporté leur contribution, leur confiance et leur soutien, particulièrement précieux dans cette période.

Nous espérons que la confiance de nos financeurs répétée à plusieurs reprises se manifestera par des subventions couvrant l'augmentation des charges salariales contraintes, des travaux et des impayés qui sont en forte progression.

L'année 2023 et cette année 2024 continuent d'éprouver les équipes, en raison des difficultés de recrutement évoquées plus haut.

Notre directrice générale, Anne-Catherine MISS, notre directrice administrative et financière, Muriel FRADET, et les cheffes de service, sont toutes très sollicitées dans les circonstances décrites.

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 très vivement, et nous leur indiquons notre totale confiance. Nous espérons que le sens de leur mission, qu'ils ont à cœur, non seulement ne se perde pas mais qu'il soit renouvelé, avec le soutien et la reconnaissance de tous et notamment des pouvoirs publics.

Olivier AMOUDRUZ-HATTU
Président

RAPPORT FINANCIER DU TRÉSORIER



Jean-Louis ROUZE
Trésorier

Assemblée Générale Ordinaire Annuelle du 27 juin 2024

Le rapport moral présenté par notre Président reflète bien les caractéristiques de l'activité d'Inser'toit durant l'année 2023.

S'il est vrai que la Direction de notre

Association poursuit ses efforts pour limiter, autant que faire se peut, la progression des frais de fonctionnement, les ressources accordées par les deux principaux financeurs institutionnels ne suivent plus les progressions de l'inflation. A cela s'ajoutent :

1. la dégradation des encaissements de loyers de nos résidents auxquels s'ajoutent les frais de refacturation des travaux de remise en état, en forte augmentation
2. les difficultés persistantes à recruter et conserver nos effectifs salariés.

Difficile dans ces conditions de réfléchir sur des orientations de nouvelles activités.

Le travail de nos équipes recherche toujours à s'adapter, pour maintenir la qualité des liens avec nos résidents, et nos financeurs.

Quelles en soient remerciées.

C'est dans ce contexte compliqué que l'exercice comptable 2023 s'est terminé sur une insuffisance d'exploitation de 183 700 € comparée à l'insuffisance de 135 700 €, à l'issue de l'exercice 2022.

A noter encore cette année, que les effets sur l'exploitation de cette insuffisance de produits, et d'accélération des pertes sur créances de nos résidents, ont été ralentis par « des non-charges » dues à notre sous-effectif.

Si lors de l'exercice 2022, la cession pour 500 000 € de notre immeuble de Colombes avait permis de

dégager, finalement, un excédent de 215 655 €, les corrections comptables exceptionnelles effectuées cette année, ont aggravé les insuffisances de l'exploitation de plus de 235 000€, dégageant une perte totale de 424 800€.

L'annexe aux comptes annuels 2023, document qui suit la présentation du bilan et du compte de résultat, décrit dans sa note 3 des faits marquants, purement de techniques comptables, qui ont influencé notablement le résultat de l'année écoulée.

Le Conseil d'administration a décidé, par prudence, d'enregistrer ces corrections comptables à la suite de décisions d'un de nos financeurs de considérer comme éventuellement récupérables les financements accordés en contrepartie des dépôts de garantie versés à nos bailleurs, et des risques de non-récupération de créances de nos résidents.

A la date d'arrêt des comptes de l'exercice 2023, le 14 mai 2024, le Conseil d'administration, sans occulter la poursuite des difficultés d'exploitation explicitées dans nos rapports, réaffirme l'obligation de réagir. Les plus-values latentes restantes sur les immeubles détenus et les fonds propres constitués antérieurement permettent la poursuite des activités, mais avec des mutations à prévoir.

Venons maintenant à l'examen traditionnel des états financiers de l'exercice 2023.

Ceux-ci ont, comme à l'accoutumé, été établis sur la base de la continuité de l'activité, en respectant les principes de permanence des méthodes pour leur évaluation et leur présentation.

Rappelons que les comptes reflètent une comptabilité d'engagements, enregistrant les charges et les produits, payés et encaissés, mais aussi les créances et les dettes au 31 décembre.

Ainsi, ont poursuivi d'être évalués avec précision, les risques connus à la date de la clôture des comptes, et notamment :

- les charges externes restant à payer

- les risques accrus de non recouvrement des créances des locataires : loyers facturés non encaissés, et toutes charges probables découlant des activités de l'exercice clos
- et tous les droits acquis par les salariés : congés payés, congés conventionnels non pris enregistrés en épargne temps et les

indemnités de départ en retraite évaluées.

L'examen des comptes 2023 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€		
	2023	2022	% var
Locations résidents CAF	2 841	2 657	7%
Subventions financeurs	3 601	3 624	-1%
Produits divers	166	111	49%
Total produits exploit.	6 608	6 393	3%
Charges locat° résidents	4 167	4 133	1%
Coût des bureaux	257	235	10%
Autres charges externes	103	105	-2%
Impôts et taxes/salaires	127	121	5%
Salaires et charges sociales	1 687	1 598	6%
Diverses charges	176	68	159%
Amort.et provisions	575	527	9%
Reprise de prov°	-301	-258	16%
Total charges exploit.	6 791	6 529	4%
Résultat exploitation	-184	-136	
Résultat financier	-4	-8	-54%
Résultat exceptionnel	-238	359	-166%
Excédent ou déficit	-425	216	NS

2- Commentaires sur la comparaison des comptes de résultats :

Le produit des loyers des appartements, auxquels s'ajoutent les refacturations des travaux de remise en état aux résidents, ont augmenté, du fait notamment de la forte hausse de l'IRL. Rappelons que l'encaissement de ces facturations devient de plus en plus surveillé. car risqué.

Alors que les subventions allouées ont diminué, les loyers facturés aux résidents ont légèrement progressé.

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

Les principales observations sur l'évolution des charges sont les suivantes :

- Le coût des locations des appartements a

augmenté, mais dans une proportion moindre que les refacturations aux résidents. Ces coûts, rappelons-le, sont affectés par la hausse des travaux de remise en état des appartements, charges refacturées majoritairement, mais souvent restant impayées.

- Les coûts de fonctionnement du siège ont peu progressé.

- La masse salariale ressort en hausse, tempérée par des embauches non réalisées, mais par les hausses de salaires indiciels et celles résultant des accords « Ségur », insuffisamment pris en charges par nos financeurs.

- Les dotations annuelles aux amortissements et aux provisions évoluent différemment : si les amortissements de l'année baissent du fait du vieillissement des valeurs immobilisées, mais aussi par la cession d'un de nos immeubles en 2022, les dotations aux provisions

couvrant les risques de non-recouvrement des loyers et des charges de nos résidents sont de plus en plus élevés.

Rappelons que depuis la présentation des comptes 2019, apparaissent en charges et en produits le montant évalué des travaux réalisés par les

bénévoles. (Cf. Note 7 page 11 de l'annexe comptable).

Trop peu importants, mais de plus en plus nécessités par les charges en hausse et les réactions interrogatives maintes fois soulignées par nos financeurs, le recours aux prestations de bénévoles reste un souhait non exaucé.

3- Bilans comparés au 31 décembre :

En K€					
ACTIF	2023	2022	PASSIF	2023	2022
Immeubles nets d'amort.	632	660	Fonds propres	317	554
Autres investissements	18	22	Sub.investissement	188	206
Dépôts de Garantie versés	197	184	Emprunts	411	426
Actif immobilisé	846	865	Capitaux permanents	916	1 186
			Fonds dédiés	0	188
Créances locataires	8	13	Prov° travaux et dettes	1 051	975
Subvent° à recevoir et divers	476	799	Dépôts de Garantie perçus	95	80
Trésorerie	1 925	1 227	Dettes fournisseurs	182	175
Divers	15	10	Dettes sociales	278	259
			Dettes diverses	747	50
			Divers	0	0
Actif circulant	2 424	2 049	Dettes à CT	2 354	1 728
Total	3 270	2 914	Total	3 270	2 914

4- Evolution du patrimoine d'Inser'toit

La photographie du patrimoine de notre association au 31 décembre 2023 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, hormis les fonds propres définitivement acquis à l'Association.

Les agrégats se déséquilibrent sensiblement, du fait du résultat 2023 qui vient diminuer à due concurrence les fonds propres.

L'actif immobilisé diminue chaque année 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 2023 dues par la DRIHL, le Conseil départemental des Hauts-de-Seine, les Villes (logements passerelles) et le GCSMS SIAO 92 pour la PASH.

La trésorerie disponible reste largement bénéficiaire, sachant qu'une partie correspond à des avances éventuellement remboursables, ou à

des provisions pour charges futures à régler.

Rappelons, en effet, 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 contribué à l'acquisition des immeubles. Ils sont normalement remboursés conformément aux cadences d'amortissements consenties par les organismes bancaires.

Les autres dettes exigibles à court terme enregistrent les engagements précis recensés au 31 décembre 2023.

Les difficultés d'exploitation 2023 que nous prévoyions lors de la précédente assemblée générale annuelle, se sont effectivement concrétisées.

Prévoir les tendances 2024 sont complexes, et donc quasiment inchiffrables.

Votre Direction générale et toute l'équipe travaillent toujours sur les opportunités d'accroissement du parc de logements,

L'année en cours reste pleine d'incertitudes, mais le Conseil d'Administration et vos dirigeantes

maintiennent encore et toujours l'espoir de jours plus favorables.

Merci à toute l'équipe et bon courage.

Jean-Louis ROUZÉ
Trésorier

LES GRANDES MASSES DE NOTRE COMPTE DE RÉSULTATS

RÉPARTITION DES PRODUITS = 6 949 K€

SUBVENTIONS	PARTICIPATION DES RESIDENTS	CAF	PRODUITS DIVERS	PRODUITS EXCEPTIONNELS
Conseil départemental 92	Loyers	Allocation	Reprise de	Produits divers sur
DRIHL Ile de France	Participations	logement (AL)	provisions	opérations de
SIAO 92 (PASH)	financières au loyer	Aide	Transferts de	gestion courante
MOUS GENNEVILLIERS	(PFL)	Personnalisée au	charges	
Ville de GENNEVILLIERS		Logement (APL)	Cotisations	
Ville de BAGNEUX			Produits des	
Ville de SEVRES			activités	
			annexes	
3 601 K€	2 028 K€	813 K€	477 K€	30 K€
52 %	29%	12%	7%	0%

RÉPARTITION DES CHARGES = 7 374 K€

CHARGES LOCATIVES	FRAIS DE PERSONNEL	FRAIS DE STRUCTURE	PROVISIONS & AMORTISSEMENTS	AUTRES CHARGES
Loyers	Salaires et charges	Fournitures et petits	<u>PROVISIONS</u>	Charges de
Provisions pour	Taxes sur salaires	matériel	Impayés	gestion
charges	Frais divers de	Location du Siège	Travaux dans les	courantes
Entretien	personnel	Contrats d'entretien &	logements	Charges
technique des	Médecine du travail	de maintenance	Grosses réparations	financières
logements	Cartes transport	Frais postaux et	Valorisation fin de	Charges
Impôts locaux	Provisions congés	télécommunication	carrière	exceptionnelles
Assurance...	payés	Frais de véhicules	<u>AMORTISSEMENTS</u>	
		Honoraires divers :	Immobilier	
		• Huissier	Mobilier	
		• Avocat	Informatique	
		• Commissaire aux		
		comptes		
4 191 K€	1 811 K€	339 K€	575 K€	458 K€
57%	25%	4%	8%	6%

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 l'action financée 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 plusieurs 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

**Laurence
VILLENEUVE**

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

**Jean-Louis
ROUZÉ**

Trésorier
Ancien
Expert-
comptable
&
Commissaire
aux Comptes
Médiateur
certifié

**Arnaud
DUBURCH**

Secrétaire
Retraité
Ministère de
la
coopération
Secrétaire
général de
société



**Olivier AMOUDRUZ-
HATTU**
Président
Directeur de société



**Catherine
NKONDA**

Administratrice
Retraitee d'un
bailleur social

**Caroline
CROCÉ-
SPINELLI**

Administratrice
Retraitee
Consultante en
communication

**Arnaud CAZIN
D'HONINCTHUN**

Administrateur
Retraité
Conseiller d'Etat
honoraire

**Frédéric
DEPOIX**

Administrateur
Retraité
Responsable de
la Sté Secours
Informatique

**Elisabeth
ROCOLLE**

Administratrice
Retraitee
Directrice
financière

Le fonctionnel : une équipe de professionnels

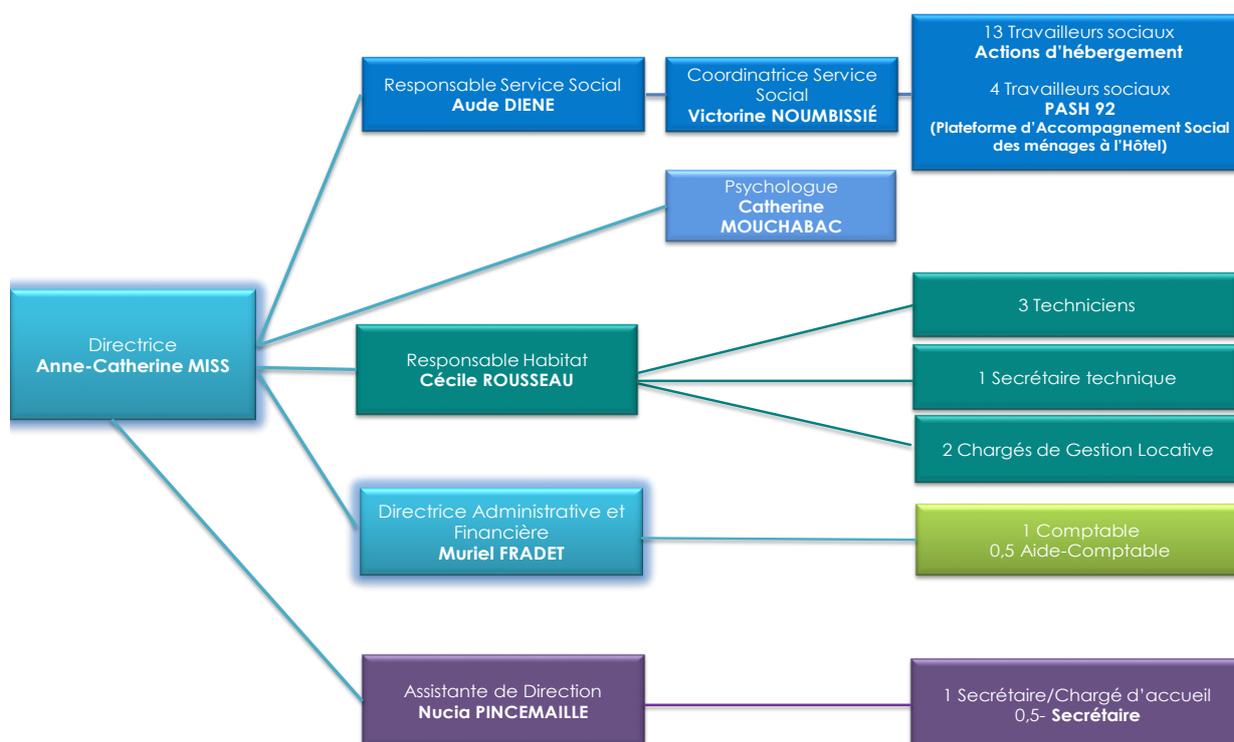
L'ensemble du personnel est régulièrement associé à la réflexion et à l'évolution de l'association, dans différentes instances :

- 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 régulière 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.

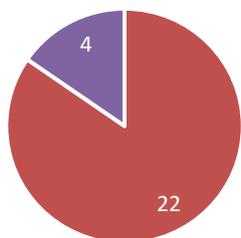
Afin d'améliorer la qualité de notre accueil, de nos prises en charge, de notre communication en interne mais aussi en direction des familles, des propriétaires, des partenaires et financeurs, des groupes de réflexion, d'échanges et de travail se réunissent sur des thèmes choisis avec tous.

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.



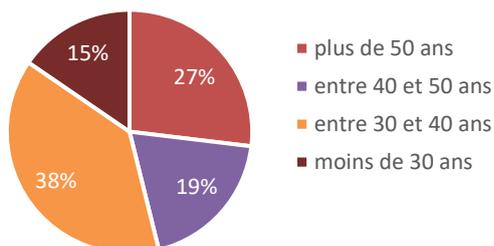
Bilan social au 31/12/2023

Genre



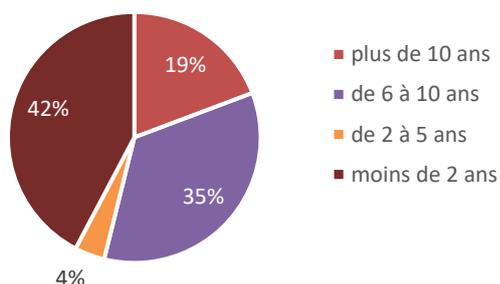
■ Femmes ■ Hommes

Age



■ plus de 50 ans
 ■ entre 40 et 50 ans
 ■ entre 30 et 40 ans
 ■ moins de 30 ans

Ancienneté



■ plus de 10 ans
 ■ de 6 à 10 ans
 ■ de 2 à 5 ans
 ■ moins de 2 ans

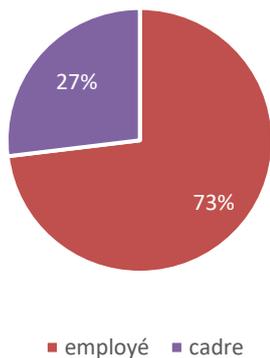
Si en 2023 **les effectifs** semblent inchangés (25.86 ETP en moyenne en 2023 contre 26.42 ETP en moyenne en 2022), cette constance cache de profonds changements. En effet, sur les 26 salariés présents au 31/12/2023, sept ont intégré la structure au cours de l'année, soit un taux de plus de 25% de renouvellement des équipes. Le rapport des 5 plus hauts salaires par rapport aux 5 plus bas est de 2.44.

Le service social qui regroupe 54% du personnel, a été le plus impacté avec 9 démissions et 6 recrutements. Ainsi, la responsable de service social a reçu 25 candidats qui ont abouti à 6 nouveaux contrats. Bien que le poste soit attractif pour les candidats, le salaire pose régulièrement problèmes. Nous nous refusons cependant d'embaucher des candidats qui ne correspondent pas aux postes. Chaque accueil d'un nouveau salarié demande un temps de formation, d'appropriation du dispositif, des politiques sociales locales, des process internes de l'association et de sa philosophie.

De plus, ce turn-over demande aussi aux ménages accueillis de faire preuve d'adaptabilité. Aussi, les nouveaux travailleurs sociaux doivent prendre davantage le temps de recréer un lien.

A contrario, **le service habitat** s'est enrichi en 2023 d'un nouveau poste de secrétaire technique qui seconde les techniciens pour la prise de rendez-vous, la rédaction de divers écrits, le suivi des travaux et le suivi administratif des sinistres. Les missions des chargés de gestion locative ont pu être recentrées sur un accompagnement adapté des ménages. Enfin, les recrutements d'un agent technique en fin d'année 2022 et d'un technicien début 2024 s'achèvent par un service habitat dont tous les postes sont pourvus. Cette évolution permettra à court terme d'assurer un meilleur entretien des logements par les ménages et de diminuer les dégradations. A plus long terme, elle doit diminuer le coût des travaux à la sortie et donc réduire le temps de vacance entre deux ménages.

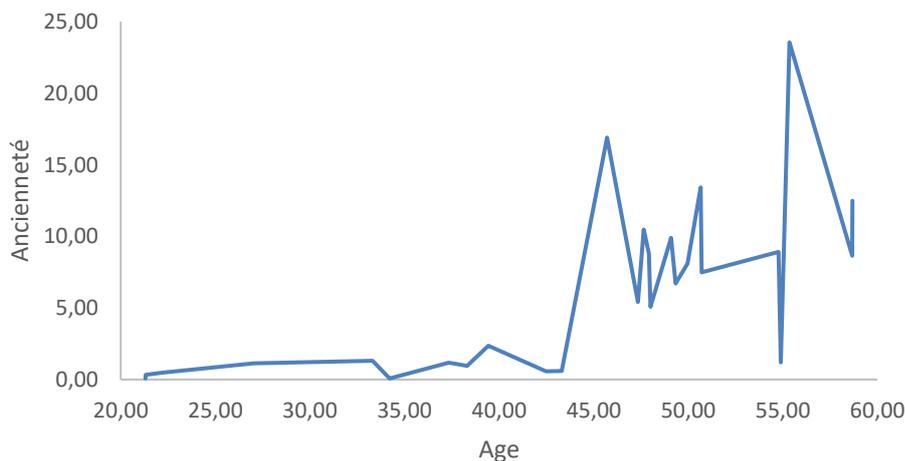
Classification



La corrélation entre la pyramide des âges et de l'ancienneté des salariés au 31/12/2023 mise en évidence par le dernier graphique révèle, sans surprise, que les séniors restent plus « attachés » à la structure. Ainsi, les salariés de plus de 50 ans ont une ancienneté moyenne de 11 ans alors que les juniors de moins de 30 ans ont une ancienneté de 6 mois. Le service social est le plus « jeune » dans tous les sens du terme avec une moyenne d'âge inférieure à 40 ans et une ancienneté moyenne de 4 ans. Le service habitat est le plus « âgé », hormis la direction, avec une moyenne d'âge de 49 ans et une ancienneté moyenne de plus de 8 ans. Enfin le service administratif se situe dans la moyenne de la structure avec une moyenne d'âge de 45 ans et une ancienneté moyenne d'environ 4 ans.

En conclusion, si nous nous réjouissons de favoriser l'emploi des séniors, nous espérons vivement fidéliser les jeunes salariés qui intègrent la structure.

Age et ancienneté



Deux compétences au service des plus démunis

L'accompagnement social

Diagnostics sociaux

Evaluer la situation globale des ménages,
Identifier les difficultés familiales, personnelles, psychologiques, sanitaires, professionnelles, financières ainsi que les freins à un projet de logement pérenne,
Apprécier les compétences,
Etablir un plan d'actions réaliste.



Les ménages accueillis doivent être en démarche d'insertion ou de réinsertion par l'emploi, la santé, la formation, le maintien ou l'ouverture des droits. Ils doivent en outre être en capacité de respecter les règles d'occupation d'un logement en immeuble collectif et disposer d'un minimum de revenus stables, et, pour les ressortissants étrangers, disposer d'un titre de séjour en cours de validité.

La gestion immobilière



Accueil et accompagnement des familles

Dans le cadre d'actions financées par le Conseil départemental ou dans le cadre de l'action Solibail (Direction Régionale Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement) ou de certaines communes :

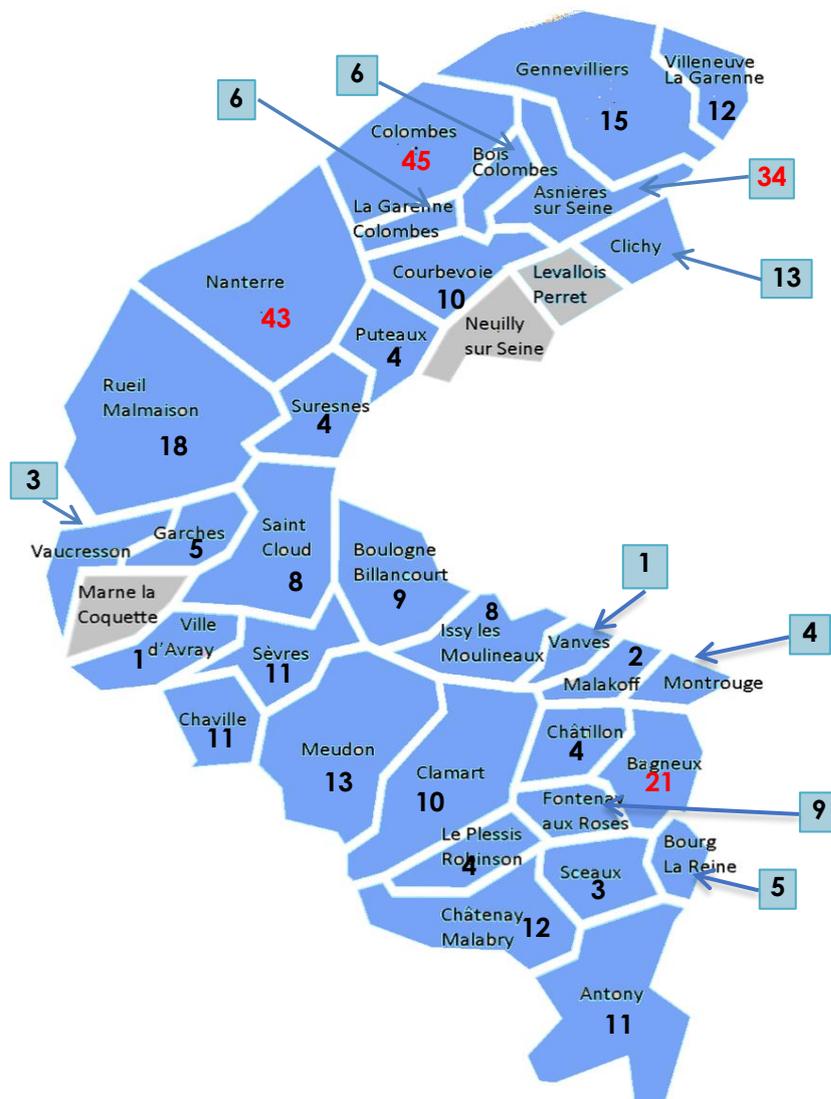
- Etablir** un projet d'accompagnement social,
- Aider et conseiller** pour préparer à un relogement durable,
- Orienter** vers un dispositif d'hébergement adapté.

Inser'toit signe en son nom le bail avec le propriétaire et sous-loue l'habitation aux ménages en difficulté, ce qui apporte une **sécurité totale pour les propriétaires** :

- Sécurité du paiement** des loyers et des charges,
- Suppression du risque de vacance** locative,
- Garantie de bon état du logement**, l'entretien courant étant assuré par Inser'toit,
- Expertise technique** pour garantir la valeur patrimoniale

- Des **compétences reconnues** dans la gestion immobilière et l'accompagnement social
- La **confiance des propriétaires privés** et des bailleurs sociaux
- Des **partenariats constructifs** et pérennes avec les financeurs institutionnels
- La **participation active** à des instances administratives et sociales du département
- Un **Conseil d'administration** composé de cadres dirigeants expérimentés
- **Premier opérateur gestionnaire** de Logements Temporaires d'Insertion Logements et d'Intermédiation Locative SOLIBAIL (en nombre de logements gérés) dans les Hauts-de-Seine.

Les logements gérés



367 logements gérés dans 33 communes du département.

L'Association loue :

- 135 logements à 18 bailleurs sociaux,

- 222 logements à 193 propriétaires privés.

Inser'toit est propriétaire de 10 logements répartis en 2 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 01/01/23	Entrées	Sorties	Logements au 31/12/23
367	342	25	11	356

Type

Type	Nombre	%
T1	66	18 %
T2	130	35 %
T3	131	36 %
T4	36	10 %
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...).

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.

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). Cette pratique tend à disparaître à compter de janvier 2024. Bien que nous restions en soutien, il appartiendra aux propriétaires qui le souhaitent, de réviser leur loyer, tout en restant en conformité avec la loi « Climat et Résilience ». Cette dernière interdit depuis août 2022, toute augmentation de loyer des logements classés F et G au titre du DPE.

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 immédiatement au logement social en l'état 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 01/01/23	Admis	Partis	Présents au 31/12/23
424	333	91	87	337



En moyenne, près de 15 mouvements de ménages par mois (entrées et sorties).

1391 personnes accueillies et accompagnées : 542 adultes et 849 enfants.

Le taux de rotation s'établit à 23,70 %.

Les compositions familiales

Isolé	52	12,26 %	60 % Familles monoparentales
Isolé + 1	88	20,75 %	
Isolé + 2	78	18,40 %	
Isolé + 3	53	12,50 %	
Isolé + 4	22	5,19 %	
Isolé + 5	12	2,83 %	
Isolé + 7	1	0,24 %	
Couple	5	1,18 %	27 % Couples avec enfants
Couple + 1	13	3,07 %	
Couple + 2	36	8,49 %	
Couple + 3	50	11,79 %	
Couple + 4	12	2,83 %	
Couple + 5	2	0,47 %	

Les 93 ménages partis

Motif de sortie			Type de logement		
Bailleur social	74	85%	F1	3	3 %
Mutation interne	4	5%	F2	9	10 %
Solution personnelle	3	3%	F3	41	47 %
Expulsion	5	6%	F4	24	28 %
Autre	1	1%	F5	2	2 %
			Inconnu	8	9 %

Parti sans laisser d'adresse (fin de prise en charge)

Communes de relogement

Antony	4	5%	Malakoff	1	1%
Asnières	4	5%	Meudon la Forêt	1	1%
Bagneux	5	6%	Montrouge	1	1%
Boulogne-Billancourt	3	3%	Nanterre	3	3%
Bourg la Reine	1	2%	Le Plessis Robinson	2	2%
Châtenay-Malabry	3	1%	Rueil-Malmaison	6	7%
Châtillon	1	1%	Sceaux	1	1%
Chaville	4	5%	Sèvres	1	1%
Clamart	3	3%	Vaucresson	1	1%
Clichy	3	3%	Villeneuve la Garenne	2	2%
Colombes	8	9%	Non communiqué	3	3%
Courbevoie	2	2%			
Fontenay-aux-Roses	3	3%	Hors 92	9	10%
Garches	1	1%			
Gennevilliers	2	2%			
Issy-les-Moulineaux	3	3%			
Levallois Perret	1	1%			

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 de manière récurrente ses engagements contractuels**, 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 versement des aides au logement et de reprendre 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 coordinatrice de service social ou/et responsable de service social ou/et de la responsable 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 les sensibilisons également sur le fait 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 accordant un délai.

En cas de maintien dans les lieux à l'issue de préavis, nous engageons une procédure d'expulsion.

LES DISPOSITIFS D'HÉBERGEMENT

Les logements temporaires d'insertion LTI

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 à loyer social et parc social)

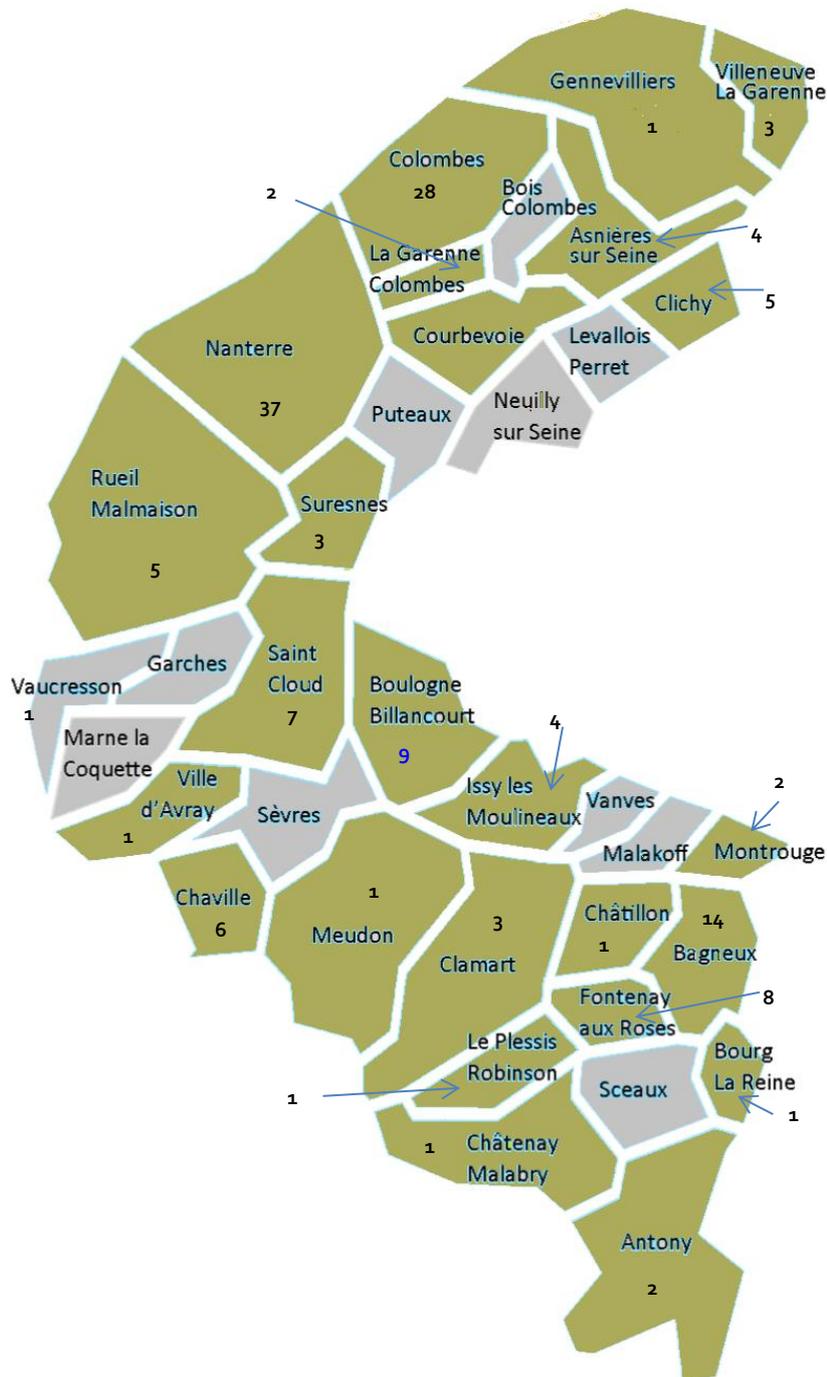
Types logt	F1 au F5
Prescripteur	Service des Solidarités Territoriales (SST) Centre maternel des Marronniers
Accompagnement social	Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)
Durée de prise en charge	27 mois maximum
Loyer	Loyer complet APL versée au bailleur (parc social) AL versée à Inser'toit (parc privé)
Dépôt de garantie	1 mois de loyer hors charges
Divers	- Recherche des candidatures en priorité issues de la commune - 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 25 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 :

- **124 logements du parc social** loués à 14 bailleurs sociaux (23 communes).
 - **16 logements du parc privé** loués à 5 propriétaires.
- 14 de ces logements sont à loyer social.

10 logements appartiennent à Inser'toit (PLAI et PLS) répartis en 2 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 deux ménages afin d'accueillir chaque nouveau sous-locataire en toute sécurité et dans des conditions décentes.

Type logement

150		
F1	45	30%
F2	56	37%
F3	34	23%
F4	13	9%
F5	2	1%

L'Association souhaite toujours développer le parc géré pour accueillir toujours plus de ménages du Département en démarche d'insertion.

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

Parc géré au cours de l'année

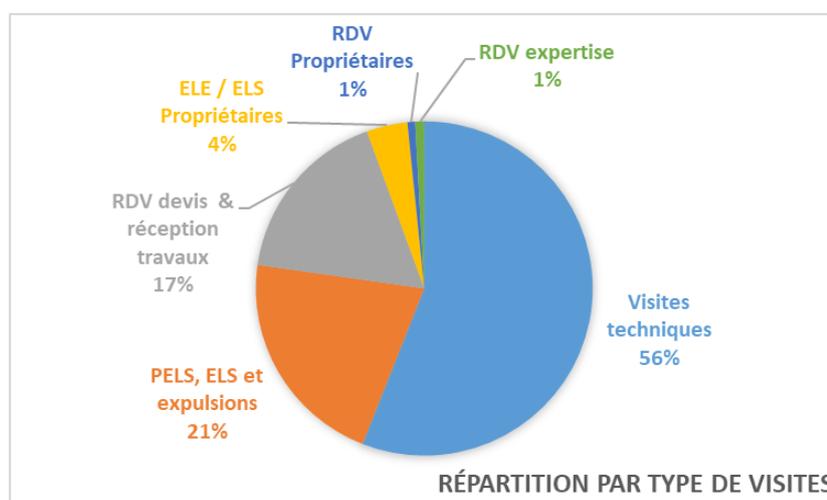
AU 01/01	141
NOUVEAUX LOGTS (+)	9
LOGTS RENDUS (-)	4
AU 31/12	146
GÉRÉS DANS L'ANNÉE	150

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 confortables 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.

Au cours de ces dernières années, **le service habitat a connu plusieurs phases de réorganisation**. Fin 2022 nous avons recruté un nouvel agent technique. Cela nous a permis de développer des actions préventives auprès des résidents, en lien avec le service social, et de réaliser un suivi plus adapté des travaux à effectuer en cours d'occupation. En début d'année 2023, les missions des deux chargés de gestion locative ont été recentrées, avec l'embauche d'une secrétaire technique. Cette dernière seconde les techniciens pour la prise de rendez-vous, la rédaction de divers écrits, le suivi administratif des sinistres et des travaux. Cette évolution permettra à court terme de nous assurer d'un meilleur entretien des logements par les ménages et de diminuer les dégradations. A plus long terme, elle doit diminuer le coût des travaux à la sortie et le temps de vacance entre deux ménages.

En 2023, les techniciens ont réalisé 384 visites techniques sur un total de 686 visites réparties comme suit :



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°90-449 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) ou par le Centre

maternel des Marronniers.

Les motifs invoqués par les services sociaux prescripteurs pour déposer une candidature :

- 50% par une absence de logement
- 29 % par une fin d'hébergement
- 8 % par une expulsion
- 8 % suite à une séparation conjugale
- 5 % pour d'autres motifs (regroupement familial, insalubrité, loyer trop élevé, sur occupation)

Le public accueilli et accompagné (en ménages)

Présents au 01/01	139
Entrées	34
Sorties	37
Présents au 31/12	136
TOTAL MENAGES ANNEES	173

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	478	
Adultes	198	41%
Enfants	280	59%

En moyenne, près de 6 mouvements de ménages par mois (entrées et sorties).

Le taux de rotation s'établit à 24,67 %.

Le nombre d'enfants a un peu augmenté cette année.

Les Demandes de Logement Social (DLS) :

121 DLS actives, soit 88 % des ménages présents au 31/12/22.

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

68 ménages bénéficient d'une « priorité au relogement » inscrite sur SYPLO (SYstème Priorité LOgement), soit 50 % des ménages présents au 31/12/22 :

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

La coordinatrice de service social est mobilisée sur la recherche des candidats lorsqu'un hébergement se libère ou va être pris à bail. Malgré la multiplication des contacts avec les SST et la transmission d'une fiche logement disponible avec les caractéristiques dudit logement au Pôle Solidarité du Conseil départemental, nous sommes régulièrement sollicités par les

travailleurs sociaux des SST qui semblent rencontrer des difficultés à identifier les prérequis pour intégrer le dispositif. Aussi, les ménages orientés rencontrent des situations complexes avec un cumul de difficultés.

Nous notons une diminution de la vacance « sociale » dans les hébergements.

La situation familiale des 173 ménages

Célibataire	116
Pacsé(e)	3
Marié(e)	15
Concubin(e)	7
Séparé(e)	7
Divorcé(e)	23
Veuf(ve)	2

La composition familiale

Isolé/e	32	18%	
Isolé/e +1	47	66%	
Isolé/e +2	41		
Isolé/e +3	18		
Isolé/e +4	4		
Isolé/e +5	5		
Isolé/e +7	1		
Couple	5		3%
Couple+1	2		13%
Couple+2	8		
Couple+3	9		
Couple+4	1		

Nous avons accueilli 13 femmes seules, soit 41% des isolés et 19 hommes seuls, soit 59%. La proportion d'hommes seuls a légèrement augmenté par rapport à 2022.

Nous accueillons 4 % de plus de familles monoparentales par rapport à 2022. Elles restent très majoritaires avec 111 femmes seules avec enfant(s); 5 hommes seuls avec enfant(s).

La situation professionnelle à l'admission (*chef de famille) 173

EMPLOI*	100	58%
Salarié	83	48%
Intérimaire	9	5%
Autre	8	5%

SANS EMPLOI	73	42%
Chômeur	45	26%
Retraite	2	1%
Invalidité	7	4%
Formation	1	1%
Etudiant	1	1%
Au foyer	16	9%
Maladie	1	1%

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

EMPLOI*			SANS EMPLOI		
	29	78%	8	22%	
Salarié	26	70%	Chômeur	4	11%
Intérimaire	2	5%	Retraite	1	3%
Libérale	1	3%	Formation	1	3%
			Au foyer	1	3%

Les 37 ménages partis

Commune de relogement

Antony	2	5%
Asnières	1	3%
Bagneux	3	8%
Boulogne-Billancourt	2	5%
Chaville	2	5%
Clamart	1	3%
Clichy	1	3%
Colombes	6	16%
Courbevoie	1	3%
Fontenay-aux-Roses	1	3%
Issy-Les -Moulineaux	1	3%
Nanterre	3	8%
Le Plessis Robinson	1	3%
Rueil Malmaison	2	5%
Saint Cloud	2	5%
Vaucresson	1	3%
Villeneuve la Garenne	1	3%
Non connue	2	5%
Hors 92	4	11%

Type de logement

F1	3	8%
F2	6	16%
F3	12	32%
F4	10	27%
F5	1	3%
NC	5	14%

Motif de sortie

Bailleur social	30	81%
Mutation interne	1	3%
Solution personnelle	3	8%
Expulsion	3	8%

Les 30 ménages relogés dans le parc social l'ont été chez 17 bailleurs différents.
25 des 30 ménages relogés dans le parc social avaient une reconnaissance de priorité (7 au titre du PDALHPD et 18 au titre du DALO).



La durée moyenne d'hébergement a été de 45 mois (calculée sur les 37 ménages sortis). Elle a augmenté de 5 mois par rapport à 2022.
La durée la plus courte : 2 mois : à peine admise, 1 famille a reçu une offre de logement et sa candidature a été retenue.
La durée la plus longue : 132 mois.

Les logements d'intermédiation locative SOLIBAIL

Ce dispositif a été initié par le ministère du logement et de la Ville. L'Association est opérateur gestionnaire depuis le début en 2009. Il a pour but de faciliter l'accès à l'habitat des ménages hébergés à l'hôtel ou dans des centres d'hébergement en apportant des garanties aux propriétaires du parc privé.



SOLIBAIL - LES CONDITIONS

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	1 mois de participation financière au loyer
Divers	Pas de mobilier

SOLIBAIL ET LE PROPRIETAIRE

Tout au long de la durée de son contrat de location, le propriétaire du logement bénéficie de certains avantages liés au dispositif Solibail :

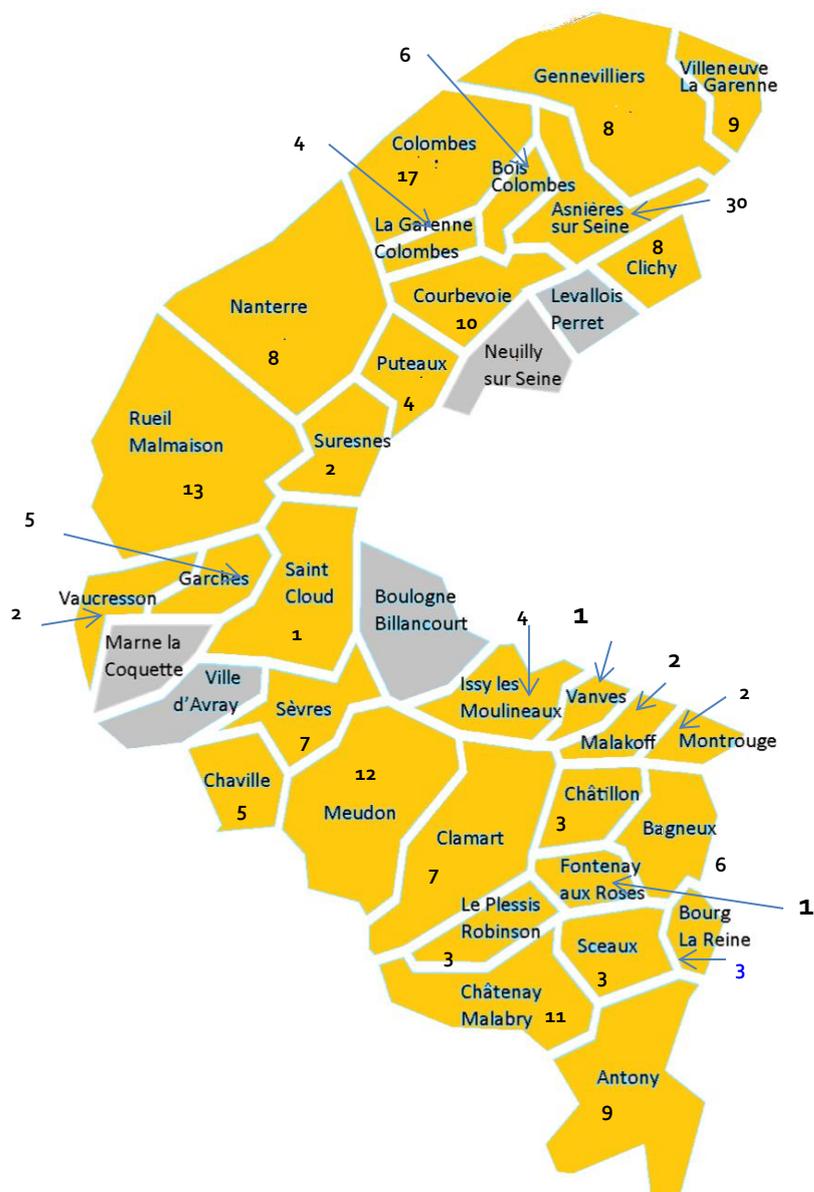
- Sécurité du loyer : Garanti par la Préfecture, Solibail assure la sécurité du paiement des loyers et charges, sans risque d'impayés, même en cas d'inoccupation et jusqu'à restitution effective du logement,
- Maintien en état du logement et gestion professionnelle personnalisée :
 - Nous veillons au bon entretien du logement ainsi qu'à son occupation tranquille par les occupants ;
 - Pendant toute la durée du bail, nous effectuons l'ensemble des travaux nécessaires qui relèvent de la responsabilité du locataire. À la restitution, nous remettons le logement en l'état, conformément à l'état des lieux d'entrée, en tenant compte de la vétusté et sur les travaux qui relèvent de la responsabilité du locataire.
- Assurance de récupérer son bien : à l'issue du contrat de bail, le propriétaire qui a délivré congé peut récupérer son logement. Il est assuré de la garantie de la prise en charge financière des frais d'expulsion en cas de non-restitution du logement si l'occupant refuse de le libérer.

Pour louer son bien immobilier à une association conventionnée par la Préfecture d'Ile-de-France le propriétaire doit s'assurer que le logement répond à certaines conditions :

- être un appartement libre et non meublé ;
- respecter les normes d'habitabilité en vigueur ;
- répondre aux caractéristiques d'un logement décent selon les caractéristiques fixées par décret du 30 janvier 2022 ;
- être de type T1, à T5 ;
- être d'une surface comprise entre 20 et 85m² ;
- 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.

Il est à préciser que la location de son logement dans le cadre du dispositif Solibail ne s'assimilant à un mandat de gestion, le propriétaire reste responsable des démarches en lien avec son assurance, son syndicat de copropriété, l'Anah en cas de conventionnement, le calcul des révisions de charges et des travaux qui relèvent de sa responsabilité

SOLIBAIL - LE PARC GÉRÉ



Implantés dans **31 communes** du département, soit 86 % du territoire des Hauts-de-Seine, **les 206 logements gérés** appartiennent à **188 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. »

Cette année marque le début du nouvel appel à projet 2023-2026.

Jusqu'en 2022 l'association a contribué au développement du dispositif en s'engageant sur un objectif de gestion de 200 logements sur l'objectif global de gestion de 1547 logements dans le département, tout opérateur confondu.

Convaincus depuis 2009 du bien-fondé du dispositif Solibail, nous avons candidaté dans le cadre du nouvel appel à projet. Nous poursuivons notre action avec un objectif de gestion de 125 logements supplémentaires, soit 325 logements en 2026, avec une montée en charge progressive.

Afin d'atteindre le nouvel objectif de gestion de 1675 logements dans le département, 2 opérateurs sont chargés de la captation des logements qu'ils répartissent entre 9 opérateurs gestionnaires.

Type logement gérés

	206	
F1	18	9%
F2	69	33%
F3	95	46%
F4	22	11%
F5	2	1%

Parc géré au cours de l'année

AU 01/01	191
NOUVEAUX LOGTS (+)	15
LOGTS RENDUS (-)	7
AU 31/12	199
GÉRÉS DANS L'ANNÉE	206

En 2023, nous avons restitué 7 logements à la suite de congés délivrés par les propriétaires :

- 5 congés pour vendre
 - 2 congés pour loger leurs enfants
- 5 ménages ont été relogés dans le parc social avant que nous restituions les logements aux propriétaires.
Nous avons dû procéder à 2 mutations en interne.

À la suite de nos demandes d'attribution de logements de compensation ou de substitution, 15 logements nous ont été attribués :

ASNIERES	4	T2 (1), T3 (1), T4 (2)
BOIS COLOMBES	1	T3
BOURG LA REINE	1	T2
COURBEVOIE	1	T2
GENNEVILLIERS	2	T2 & T4
ISSY LES MOULINEAUX	1	T2
LE PLESSIS ROBINSON	1	T3
NANTERRE	1	T3
RUEIL MALMAISON	1	T3
SEVRES	1	T4
VILLENEUVE LA G.	1	T1

Nous restons en attente de l'attribution de 33 nouveaux logements pour atteindre notre objectif de 231 logements au 31/12/23.



2 propriétaires nous ont déjà donné congé pour 2024.

Au 31/12/23, l'Association est toujours 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 (199 logements – 180 propriétaires différents).

Ils ont su promouvoir ce dispositif et nous orienter des connaissances pour nous confier leurs biens.

55 % du parc géré et donc des contrats de location, ont entre 10 et 13 ans (20 baux signés en 2009, 28 baux signés en 2010, 40 baux signés en 2011, 10 baux signés en 2012).

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 2023, ce sont plus de 15 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, 7 candidatures nous ont été adressées :

- 2 candidatures ont été refusées,
- 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 que ce dernier nous oriente 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 et que le profil du ménage corresponde au référentiel de la DRIHL (qui est en cours de réécriture).

Le public accueilli et accompagné (en ménages)

PRÉSENTS AU 01/01	185
ENTRÉES	54
SORTIES	50
PRÉSENTS AU 31/12	189
TOTAL MÉNAGES ANNÉES	239

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	882	
Adultes	330	37%
Enfants	552	63%

En moyenne, près de 9 mouvements de ménages par mois (entrées et sorties).

Le nombre d'adultes a un peu augmenté cette année (317 en 2022) et le nombre d'enfants a diminué (578 en 2022).



La situation familiale

Célibataire	125
Marié(e)	57
Concubin(e)	34
Pacsé	1
Séparé(e)	3
Divorcé(e)	13
Veuf (ve)	6

Comme chaque année, les **familles monoparentales** (131) sont largement majoritaires à l'ensemble des autres compositions familiales. 126 sont des femmes avec enfant et 5 hommes vivent seuls leurs enfants.

Concernant les personnes « isolées » : 2 femmes et 15 hommes.

La composition familiale

Isolé/e	17	7%
Isolé/e +1	37	55%
Isolé/e +2	36	
Isolé/e +3	35	
Isolé/e +4	16	
Isolé/e +5	7	
Couple+1	10	38%
Couple+2	27	
Couple+3	41	
Couple+4	11	
Couple+5	2	

Les Demandes de Logement Social (DLS) :

186 DLS actives, soit 98% des ménages présents au 31/12/23.

3 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).

108 ménages bénéficient d'une « priorité au relogement » inscrite sur SYPLO (SYstème Priorité LOgement), soit 57 % des ménages présents au 31/12/2023.

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

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

11 ménages ont cette double reconnaissance de priorité.

Durée de prise en charge (ménages présents au 31/12/23)

0 à 18 mois	75	40%
19 à 36 mois	53	28%
> 36 mois	61	32%

La situation professionnelle à l'admission (*chef de famille) 239 ménages

SANS EMPLOI	63	26%
Chômeur	42	18%
Invalidité	2	1%
Formation	2	1%
Au Foyer	17	7%

EMPLOI*	176	74%
Salarié	156	65%
Intérimaire	13	5%
Autre	7	4%

Les 91 candidatures reçues et étudiées

	62% Candidatures acceptées	%	38% Candidatures refusées	%
TOTAL	56	100%	34	100%
SIAO 92	10	18%	12	35%
PASH 92	23	41%	8	23%
SIAO 75	20	36%	9	26%
GIP (réfugiés)	3	5%	5	16%

Au 31/12, 1 candidature était en attente d'examen.

Le SIAO 92 reste le prescripteur principal avec 59 % (53 % en 2022) des candidatures envoyées. Il convient de souligner que 31 d'entre elles proviennent des travailleurs sociaux de la PASH (Plateforme d'Accompagnement Social des ménages hébergés à l'Hôtel) dont Inser'toit est l'un des opérateurs délégués.

Sur les 56 candidatures acceptées :

- 47 ménages ont été admis ;
- 9 ménages sont en attente d'admission au 31/12/23.

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.

Sur les 91 candidatures reçues (96 en 2022), 34 candidatures n'ont pas abouti favorablement, dont 15 indépendamment de la volonté d'Inser'toit :

- 7 ménages ont refusé (pour des raisons géographiques ou refus d'intégrer un hébergement) ;
- 5 ménages ont été relogés entre le moment où

nous avons validé leur candidature et la date à laquelle nous devons les accueillir ;

- 2 : « repositionnements internes » (afin de limiter la vacance et les délais d'attente des candidats) ;
- 1 candidature annulée par l'orienteur.

- Inser'toit a refusé 19 candidatures :

- 3 ménages ne disposaient pas de ressources financières suffisantes ;
- 3 ménages dont nous avons validé leur candidature mais qui ont ensuite mis en échec leur admission ; pour lesquels dans un premier temps nous avons validé leur candidature ;
- 2 ménages avaient une composition familiale non adaptée au logement ;
- 2 ménages avaient d'importantes dettes non encadrées ;
- 2 ménages présentaient des difficultés administratives non compatibles avec le dispositif ;
- 2 ménages n'étaient pas sur le territoire au moment de l'orientation vers le dispositif SOLIBAIL ;
- 2 ménages pour lesquels nous nous sommes retrouvés dans l'impossibilité de prévoir un rendez-vous au regard des difficultés linguistiques ;
- 1 personne mariée sans divorce prévu ;
- 1 ménage nous a présenté un dossier incohérent / fraude ;
- 1 ménage a tenu des propos racistes à l'égard du travailleur social au moment de l'admission.

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 situations, besoins et problématiques.

Cet entretien est mené par deux travailleurs

sociaux.

Il permet, entre autres, 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 ou/et la coordinatrice 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 privilégié où chacun apprend à connaître l'autre. Aussi, le travailleur social prodigue 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 travailleurs sociaux qui mènent l'entretien les vérifient et croisent les informations communiquées avec les documents (pièces d'identité, ressources, 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...).

Depuis 2022, nous organisons des ateliers collectifs, faisant ainsi évoluer notre pratique professionnelle. Ils s'adressent aux familles dont nous avons retenu la candidature et qui attendent d'intégrer l'hébergement.

L'objectif consiste à leur communiquer des informations pratiques avant leur admission mais aussi à échanger entre elles, leur permettre de se positionner de façon active via des espaces ou des réseaux de partage de savoirs, de compétences et d'expériences.

Ces ménages rencontrent pour la plupart des problématiques et préoccupations communes avant leur admission : paiement du dépôt de garantie et de la participation financière au loyer, souscrire une assurance habitation, questions relatives à l'état des lieux d'entrée, l'ameublement de l'hébergement, le repérage des organismes, l'insertion dans la vie sociale de l'immeuble, du quartier, les ouvertures de compteurs d'énergie, l'installation dans l'hébergement, les changements d'adresse etc...

Les 50 ménages partis

Commune de relogement		
Antony	2	4%
Asnières	4	8%
Bagneux	2	4%
Bois Colombes	3	6%
Bourg la Reine	1	2%
Chatenay-Malabry	3	6%
Chatillon	1	2%
Chaville	2	4%
Clamart	2	4%
Clichy	2	4%
Colombes	2	4%
Courbevoie	1	2%
Fontenay aux Roses	2	4%
Garches	1	2%
La Garenne Colombes	1	2%
Gennevilliers	1	2%
Issy les Moulineaux	2	4%
Levallois Perret	1	2%
Malakoff	1	2%
Meudon la Forêt	1	2%
Montrouge	1	2%
Nanterre	1	2%
Le Plessis Robinson	1	2%
Rueil Malmaison	4	8%
Sceaux	1	2%
Sèvres	1	2%
Villeneuve la Garennes	1	2%
Hors 92	5	12%

Type de logement		
F2	3	6%
F3	29	58%
F4	14	28%
Inconnu	3	6%

Motif de sortie		
Bailleur social	44	88%
Mutation interne	3	6%
Expulsion	2	4%
Autre	1	2%

Les 44 ménages relogés dans le parc social l'ont été chez 21 bailleurs différents.

Ils avaient tous une reconnaissance de priorité (6 au titre du PDALHPD et 37 au titre du DALO).

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

EMPLOI*		
Salarié	36	72%
Intérimaire	3	6%
Libéral	1	2%

SANS EMPLOI		
Chômeur	8	16%
Retraité	1	2%
Invalidité	1	2%
Congé parental	2	4%

La durée moyenne de séjour a été de **52 mois** (calculée sur les ménages sortis). Elle a augmenté de **4 mois** par rapport à 2022.

Durée la plus courte : 1 mois. Dès son admission, la famille a reçu une offre de logement et sa candidature a été retenue

Durée la plus longue : 148 mois

En 2023, le taux de rotation est de **24,27 %** (contre **27,63 %** en 2022).



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	Pas de mobilier

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	2
Sorties	1
Présents au 31/12	6
TOTAL MENAGES ANNEES	7

Le public accueilli et accompagné (en personnes)

	12	
Adultes	7	58%
Enfants	5	42%

La situation familiale

Célibataires	5	71%
Divorcés	2	29%

La composition familiale

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

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

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

EMPLOI*	2	28%
Salarié	2	28%

SANS EMPLOI	5	72%
Chômeur	4	57%
Au foyer	1	14%



Cette année, un ménage a été relogé dans le parc social (T3 de Genevilliers Habitat) après que son dossier a été reconnu prioritaire et urgent au titre du DALO.

Il s'agit d'une mère et de ses deux enfants, accueillis pendant 34 mois.

Bénéficiaire du RSA à son admission, elle occupait un emploi en CDI à temps complet lors de son relogement. Madame a su saisir des conseils de son référent social pour faire évoluer positivement sa situation

En 2023, deux nouveaux ménages ont été admis.

Il s'agit pour le premier d'un homme isolé de 63 ans, bénéficiaire de l'Allocation Retour Emploi. Les premiers objectifs consistent à vérifier l'ouverture de l'ensemble de ses droits, faire le point sur sa situation budgétaire et le soutenir pour récupérer son jugement de divorce.

Le second est une femme isolée de 40 ans. Elle occupe un emploi à la mairie. Elle n'a jamais été locataire d'un logement autonome. Elle avait pour projet de faire venir sa fille française qui vit actuellement avec sa grand-mère à l'étranger.

Au 31/12/2023, deux ménages sont prêts au relogement.

Le logement

« Passerelle » BAGNEUX

Nous avons mené une première action de Logements passerelle avec l'accueil et l'accompagnement social de trois familles réfugiées politique, de 2016 à 2022.

Au départ du dernier ménage, cette action avait pris fin en novembre 2022.

La Mairie de BAGNEUX nous a de nouveau sollicité en 2023 pour l'accueil et l'accompagnement social d'une famille ayant le statut de réfugié politique.

BAGNEUX - LES CONDITIONS

Types logt	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	Logement meublé 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.

La Famille M. est originaire d'Afghanistan. Composée d'un couple avec 2 enfants, elle est venue se réfugier en France en octobre 2021. Tous les membres de la famille ont obtenu le statut de réfugié. A son arrivée sur le territoire, elle a été prise en charge par le 115, dans un hôtel à Montrouge. Par la suite, elle a été hébergée dans une maison collective à Bagneux pendant 8 mois. Depuis juin 2022, la mairie de Bagneux la loge dans un hébergement temporaire, à titre gracieux.

En septembre 2022, le CCAS de la mairie de Bagneux nous a sollicité pour savoir si nous accepterions de l'accompagner dans le cadre d'un « logement passerelle Réfugiés ».

Nous avons réalisé deux entretiens de préadmission (un au bureau et un autre dans le logement). Ceci nous a permis d'évaluer sa capacité à adhérer à l'accompagnement social proposé par Inser'toit. La famille a ainsi pu intégrer le dispositif le 01/03/2023.

Au début, la famille adhérait difficilement à l'accompagnement social. Nous constatons désormais plus de mobilisation et d'investissement de sa part. La barrière de la langue reste toujours un frein mais qui s'atténue progressivement. Son changement de statut dans l'hébergement a eu un impact important et positif. Nous devons l'aider à s'inscrire dans la réalité locative, notamment dans le cadre de sa gestion budgétaire et le paiement des charges courantes.

Bien que la famille M. se mobilise pour trouver sa place dans notre société, nous devons la soutenir dans l'apprentissage de ses droits et devoirs de citoyens d'une façon générale.

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	Pas de mobilier

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. Nous recueillons son adhésion éclairée de l'ensemble des conditions du dispositif.

A l'issue de l'entretien, nous adressons un bilan écrit au CCAS 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%

1 bébé né en 2023

La situation familiale des 4 ménages

Célibataire	2
Marié(e)	1
Séparé(e)	1

Les 3 familles monoparentales sont toutes des femmes seules

La composition familiale

Isolé/e + 1	1	25%
Isolé/e + 3	1	25%
Isolé/e + 4	1	25%
Couple + 2	1	25%

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

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

Focus sur les situations professionnelles :

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

SANS EMPLOI	1	25%
Chômeur	1	25%

Au cours de l'année 2023, nous avons poursuivi notre accompagnement en l'accentuant davantage sur la **responsabilisation des familles dans l'inscription dans leur citoyenneté et des réalités du parc locatif dans le département**. Ces dernières savent saisir le référent social ou se rapprocher des services compétents en cas de besoins et les tenir informés de l'ensemble de leurs démarches.

La femme seule avec 3 enfants :

Cette famille est reconnue prioritaire dans le cadre du DALO. Elle est en attente du renouvellement de son titre de séjour. Cette démarche prend du temps. Elle ne peut prétendre au relogement dans le parc social, pour le moment, pour ce motif.

La deuxième femme seule avec maintenant 4 enfants :

Elle a su se saisir des conseils de son référent social pour gagner en autonomie. Aujourd'hui, elle est prête au relogement. Le logement est très bien entretenu. Malgré des revenus modestes, les priorités budgétaires sont acquises. Nous

poursuivons la recherche de relais dans son environnement et allons engager les démarches pour favoriser son relogement pérenne.

Le couple avec un enfant :

En 2023, la famille s'est agrandie.

Elle nous avait donné congé de l'hébergement pour finalement changer d'avis et se maintenir dans les lieux. Nous avons transmis son dossier à notre conseil juridique.

La femme seule avec un enfant majeur :

En accord avec la Mairie, nous avons engagé une procédure judiciaire pour refus d'une offre de logement social adapté.

Elle se remobilise dans l'accompagnement et semble enfin comprendre la finalité de nos conseils et la réalité du contexte locatif social dans le département. Cependant certaines démarches qui ne se concrétisent pas freine son relogement.

ACTUALITÉ D'INSER'TOIT ET RÉFLEXIONS

Vers un accueil serein et réussi en hébergement temporaire, pourquoi pas ?

Régulièrement, l'équipe sociale remet en question les orientations qui sont faites par les services extérieurs sur nos différents dispositifs d'hébergement. Elle met en avant des ménages dont les profils sont fragiles et qui ne correspondent pas aux critères d'admissibilité sur nos dispositifs. A cela s'ajoute le contexte d'inflation qui tend à majorer cette fragilité.

Par ailleurs, il est parfois malmenant pour une famille de se voir orientée vers un dispositif et de s'entendre dire qu'elle ne répond pas aux critères du dispositif. C'est d'autant plus important de mesurer l'impact délétère des refus pour ces familles qui ont, pour certaines, connu un parcours semé d'embûches et de désillusions.

Selon son poste, sa fonction, son parcours professionnel, la perception d'un travailleur social concernant la place du logement dans le parcours d'insertion d'un ménage peut être différente. Il n'est pas rare d'entendre que la priorité pour cette famille est le logement et, pour cette même famille dans un contexte d'analyse différencié, de se dire que la situation n'est pas suffisamment solide pour permettre une intégration pérenne dans un logement.

En fonction du type de prise en charge (service social de secteur, protection de l'enfance, accompagnement social en hôtel, ...), les conclusions peuvent être très contradictoires...

Comment préparer le passage d'une situation d'urgence (115 ou autres types de situations précaires) pour accéder à un hébergement temporaire plus stable ?

Nous partons du postulat que la préparation à l'orientation est la clé de réussite pour une admission réussie en dispositif d'hébergement

temporaire. En effet, cette transition induit de nombreux changements : sur le plan budgétaire (nouvelles charges, incidence sur les droits CAF pour les couples qui vivaient séparés...), sur le plan environnemental ou familial (par exemple, réunification d'une famille dans l'hébergement).

Il nous a semblé important de nous interroger collectivement sur les éléments à prendre en considération pour favoriser l'intégration sereine sur nos différents dispositifs d'hébergement.

En effet, pour intégrer un hébergement, il est nécessaire que le ménage ait accès à des informations afin d'être préparé pour que l'admission soit facilitée.

Pour compléter notre analyse, nous avons interrogé les ménages accueillis sur l'ensemble de nos dispositifs d'hébergement via un questionnaire en ligne pour mesurer leurs impressions, les éventuels écarts entre leur situation avant et après l'accès à l'hébergement, leur préparation, les informations qu'ils auraient souhaité avoir avant leur admission, les conseils qu'ils donneraient à un futur arrivant à l'association.

Depuis plusieurs années, les travailleurs sociaux d'Inser'toît constatent régulièrement lors des entretiens de préadmission, que les familles rencontrées n'ont pas toujours les informations en amont concernant les dispositifs d'hébergement.

Certaines pensent qu'elles vont avoir un logement définitif. D'autres pensent qu'elles viennent le jour de l'entretien récupérer les clés de l'hébergement.

Même lorsque les familles savent qu'elles sont orientées vers un hébergement, elles n'ont pas

toujours conscience des changements que cela va occasionner dans leur organisation, leur gestion budgétaire

Les ménages qui ont répondu à notre enquête précisent avoir reçu des informations relatives au coût du loyer, au montant du dépôt de garantie, à l'obligation de souscrire une assurance habitation, Ils ne sont pas non plus surpris de ne pas pouvoir héberger de tiers.

Mais ils indiquent ne pas avoir été informés :

- qu'il leur appartiendra de meubler le lieu de vie,
- qu'ils devront s'occuper de leur déménagement,
- de l'interdiction d'avoir un animal de compagnie,
- de l'impossibilité de s'absenter plus de 4 semaines sous peine de se voir signifier une fin de prise en charge.

A l'Association, nous affirmons notre volonté d'inscrire les familles dans un principe de réalité, de les informer de leurs droits et devoirs de locataires.

Nous partons du postulat qu'elles sont actrices dans l'élaboration de leur projet de vie et de

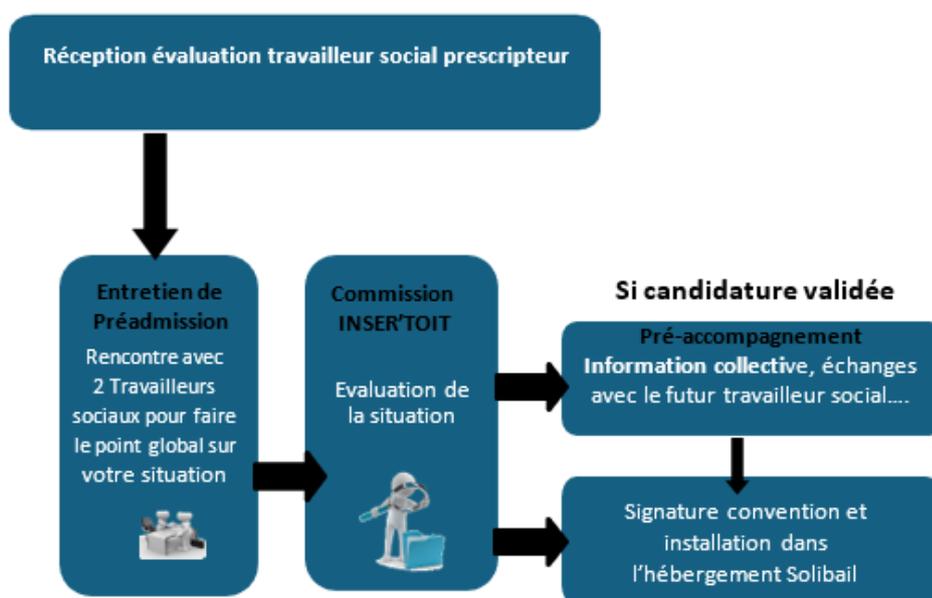
relogement. Notre rôle consiste aussi à leur permettre de prendre conscience de leurs potentialités et de s'inscrire dans leur citoyenneté.

Nous accueillons une majorité de personnes qui ont connu des parcours migratoires complexes au cours desquels elles ont su développer des capacités d'adaptation, de résilience et trouver des solutions.

En France, elles ont besoin de comprendre le fonctionnement et d'avoir les clés pour développer des stratégies de résolution de leurs problèmes.

Accueillir c'est aussi donner aux familles la possibilité d'intégrer, de comprendre et de s'approprier les codes.

A Inser'toit, le temps de l'évaluation et de l'accueil est important. Nous donnons beaucoup d'informations aux familles sur le dispositif et la philosophie de l'association. Avoir plusieurs temps et outils d'immersion facilite l'appréhension des informations par les familles.



Afin de préparer au mieux les familles, **nous leur proposons des temps collectifs** pour échanger entre elles sur les différentes étapes de l'admission et de l'accompagnement social à venir. L'objectif consiste à leur laisser une place importante, les écouter, prendre en compte leurs observations et mettre en place un travail de coopération et de mobilisation.

Nous constatons que la richesse des échanges entre les participants favorise une prise de conscience et une immersion dans la réalité du locataire. La grande majorité des ménages qui a eu l'occasion de participer aux actions collectives

indiquent avoir reçu des réponses à leurs questions mais aussi avoir pris conscience de certaines réalités et avoir pu mettre du sens aux informations précédemment reçues concernant les dispositifs d'hébergement.

Quelques constats

Que ce soit au moment de l'orientation ou de la rencontre en préadmission, l'évaluation du travailleur social doit se centrer sur les enjeux de l'orientation pour la famille, tout en les mettant en lien avec les enjeux du dispositif. La recherche d'un consensus qui fait sens pour la famille est

primordial pour favoriser une intégration sereine sur nos dispositifs.

Les retours des orienteurs et des travailleurs sociaux d'Inser'toît sont unanimes sur le fait que les familles ne souhaitent plus passer par une phase hébergement. Elles veulent accéder à un logement directement. Paradoxalement les familles accueillies expriment le besoin d'être accompagnées dans les différentes phases d'intégration sur le dispositif : ouvertures des compteurs, recherche de mobiliers, conseils en entretien du lieu de vie... Les familles soulignent que, s'agissant pour la plupart de leur premier « logement », elles ont besoin d'être guidées et conseillées.

La présence et l'intervention du travailleur social rassure et favorise leur prise d'autonomie. Il est donc de notre devoir de sécuriser leur parcours et d'y mettre du sens.

Dans le département des Hauts-de-Seine, Inser'toît fait partie du collectif d'associations de la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel

(PASH). Aussi, nous sommes amenés à rencontrer les travailleurs sociaux de ce dispositif. Nous échangeons sur :

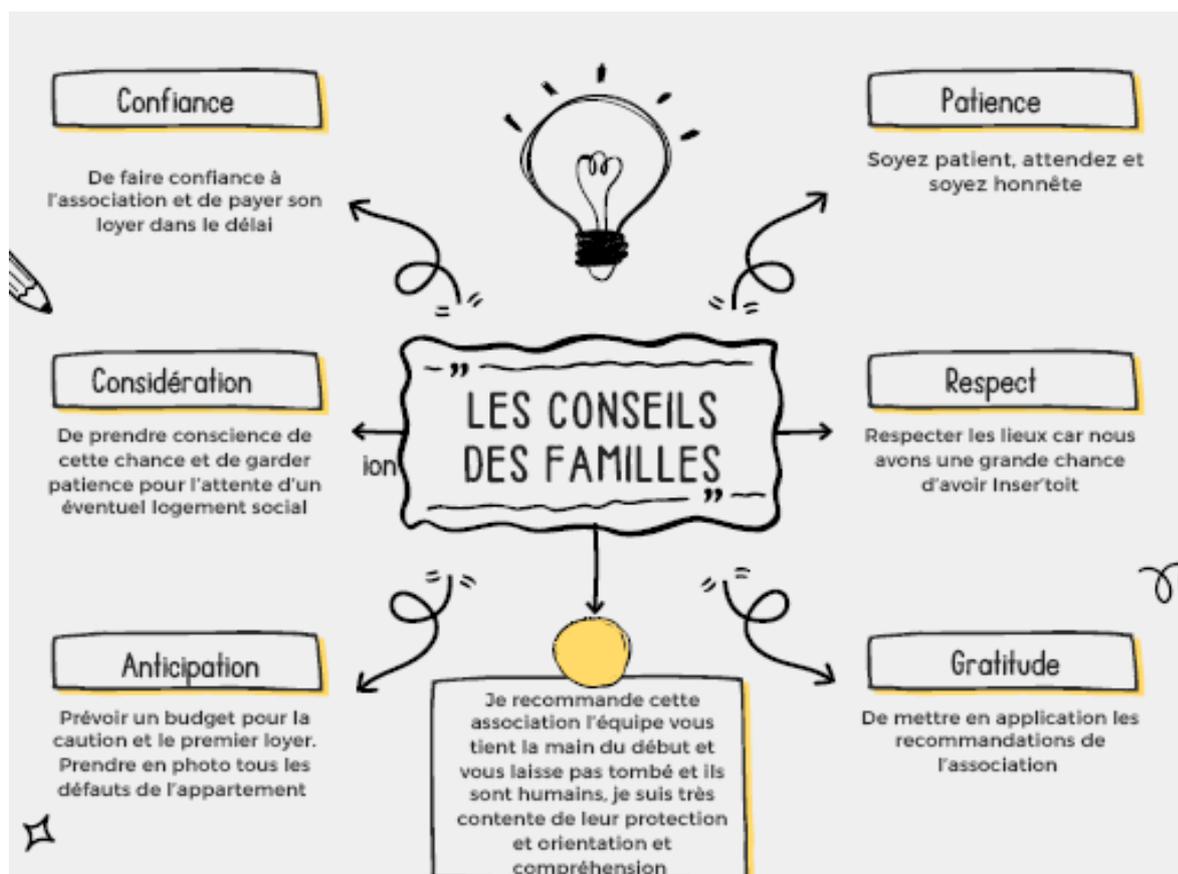
- les difficultés auxquelles les familles peuvent être confrontées au moment de l'entrée en hébergement,
- les motivations de nos refus,
- les prérequis pour intégrer nos différents dispositifs.

Les objectifs des orienteurs et les nôtres sont similaires : orienter les ménages vers les dispositifs d'hébergement les plus adaptés à leurs profils, besoins, potentiels et difficultés afin que l'accompagnement social proposé en fonction des dispositifs leur permette de recouvrer la stabilité nécessaire pour acquérir ou consolider leurs acquis pour une insertion durable.

Aussi, en 2023, nous relevons une meilleure qualité des orientations émanant de la PASH.

Les familles parlent aux familles

Nous avons cherché à évaluer les conseils que les ménages accueillis transmettraient aux futurs arrivants :



MOUS - Maitrise d'Oeuvre Urbaine et Sociale Relogement à Gennevilliers

Dans le cadre d'un projet d'aménagement, la ville de Gennevilliers, propriétaire du bâtiment d'habitation situé 137 avenue Marcel Paul a publié un appel à candidature pour reloger les habitants de cet immeuble, dans le cadre d'une Maitrise d'Œuvre Urbaine et Sociale.



L'Association a candidaté et a été retenue pour réaliser cette mission.

Elle a débuté le 15 juin 2023 pour accompagner le relogement des 19 locataires. La mission est copilotée par le CCAS de Gennevilliers et la direction de l'Habitat.

L'association a pour mission d'évaluer la situation des locataires afin de les accompagner vers l'hébergement adapté ou le logement pérenne.

Pour ce faire, plusieurs rencontres ont été effectuées avec le CCAS et la mairie afin de faire un point sur la situation de chaque locataire et d'établir des objectifs de travail dans le but de faire évoluer les situations.

Les objectifs

- Evaluer la situation globale des habitants de l'immeuble
- Identifier les obstacles au relogement
- Définir un plan d'action avec le ménage pour y remédier
- Mener un accompagnement social global individuel et individualisé
- Favoriser l'émergence de projet logement adapté à leur situation et au contexte de relogement en Ile de France
- Préparer au relogement lorsque la situation le permet
- Favoriser la mise en lien avec le réseau associatif local en fonction des difficultés repérées
- Favoriser l'orientation vers des structures d'hébergement adaptées lorsque la situation le nécessite.

Le personnel dédié

-Une travailleuse sociale (TS) expérimentée, à temps plein

Educatrice spécialisée de formation et salariée d'Inser'toit depuis plus de 7 ans, elle a une solide expérience dans l'établissement de diagnostics sociaux et d'accompagnement social lié au logement.

-Une psychologue clinicienne

Elle intervient en soutien à la TS lorsque des difficultés repérées dans l'accompagnement social peuvent être en lien avec une problématique d'ordre relationnel, psychique ou psychiatrique.

Tout en garantissant la confidentialité des échanges, la psychologue travaille en lien étroit avec la TS et la responsable de service social.

-La responsable de service social

Elle coordonne et assure la synergie de l'action.

La rencontre des locataires

La travailleuse sociale détachée pour mener cette action a déployé les moyens nécessaires pour

entrer en relation avec les locataires : permanences dans l'immeuble, courriers de mise à disposition ou de confirmation de rendez-vous déposés dans les boîtes aux lettres, sollicitation du soutien de la gardienne pour la remise de la lettre de mission, ...

Elle rencontre les locataires sur site dans un bureau. Elle y est présente 2 à 3 fois par semaine. Les temps de présence sont définis à l'avance et notés sur un tableau d'affichage sur la porte du bureau.

Globalement, les locataires ont accepté de la rencontrer, même si certains montrent quelques réticences et appréhensions, dans la continuité.

En effet, pour certains, s'astreindre à un rendez-vous et y être ponctuel n'est pas chose facile. La référente sociale doit alors acter par courrier le jour et l'heure du rendez-vous afin d'avoir une chance que celui-ci soit honoré.

Le public accompagné

Il s'agit de personnes isolées en grande vulnérabilité, fragilité et en exclusion, éprouvant de telles difficultés (sociale, familiale, administrative, professionnelle, financière, ...) qu'elles ne peuvent pas, en l'état, accéder à un logement de droit commun.

Au 31/12/2023, nous avons pu rencontrer 14 des 18 locataires qui avaient été recensés au 31/12/2022. Nous avons pu établir tous les diagnostics sociaux et signer avec chacun des locataires un contrat d'accompagnement social.



Les caractéristiques du public

Il s'agit exclusivement d'hommes isolés âgés de 45 à 86 ans.

La grande majorité, exprime le besoin et l'envie de quitter l'immeuble. Cependant, engager les démarches nécessaires à leur relogement n'est pas chose aisée. Nous constatons leur ambivalence entre l'expression de l'envie de partir et les actes posés pour quitter l'immeuble. Certains expriment des conditions de vie difficile

mais ne semblent pas vraiment motivés pour en changer. Leurs habitudes de vie dans cet immeuble depuis de nombreuses années sont tellement ancrées qu'il paraît difficile d'en changer. Se projeter dans un logement autonome semble créer certaines angoisses.

Quelques ménages peuvent compter sur un petit cercle familial ou amical, mais la majorité est isolée. Ils reçoivent peu de visites. Certains bénéficient de services externes (curatrice, portage de repas, infirmières à domicile, auxiliaire de vie...) ce qui permet d'entretenir un minimum de liens sociaux.

Les relations entre locataires semblent cordiales mais peu solidaires. En cas de difficultés, il n'y pas d'entraides gratuites : tout service se monnaie.

Cependant, la TS a reçu des « cadeaux » comme un yaourt, un fruit, une boisson (bouteille d'eau) ou encore un gâteau « fait maison ».

Les problématiques repérées

Majoritairement, il s'agit d'un public qui n'a pas pour habitude de rencontrer des travailleurs sociaux. De fait, il est dans la méfiance et la retenue. De plus, par son isolement, il est difficile de le sortir de son quotidien. Accomplir une démarche administrative peut être vécue comme une épreuve. Pour exemple, un locataire s'est plaint que la TS lui ait demandé de se rendre deux fois à la sécurité sociale, ... Un autre s'est offusqué de devoir lui remettre son avis d'imposition.

Pour la grande majorité, la situation administrative n'est pas à jour. Les problématiques de pièces d'identité, d'avis d'imposition, de droits CAF, de complémentaire santé solidaire sont les plus fréquentes.

Avec leur accord, la TS a créé une boîte mail aux locataires qui n'en avaient pas, afin de faciliter la réalisation des démarches administratives. Cependant, la gestion de la boîte mail reste difficile et complexe car certains ne possèdent pas internet ou n'en comprennent pas l'utilisation.

Pour certains, les addictions (alcool et drogue) sont des problématiques importantes. La violence fait également partie de la vie de l'immeuble.

Pour d'autres, ils rencontrent des problèmes de santé physique ou psychique.

Les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de l'action

L'arrivée de la travailleuse sociale a suscité un certain nombre de questionnements, de craintes

mais d'espoirs aussi chez les locataires. Elle a dû expliquer, informer mais surtout rassurer afin que chacun puisse venir expliquer sa situation.

Les premières permanences n'ont pas connu le succès escompté car les locataires se sont montrés très réticents, se demandant ce que cette personne pouvait bien attendre d'eux.

La difficulté majeure a été de leur faire comprendre qu'elle n'avait pas de logement à proposer dans un catalogue. En effet, la majorité des ménages pensait qu'il suffisait d'exprimer une demande pour qu'elle soit exaucée. Il y a donc eu quelques déceptions...

Au fil du temps, certains liens se sont créés et les rencontres sont devenues plus nombreuses.

Pour autant, certains n'ont toujours pas compris la mission et voient plutôt la référente sociale comme intrusive, posant trop de questions et demandant d'accomplir des tâches administratives pour lesquelles ils ne sont pas habitués et pour lesquelles ils doivent sortir de leur « zone de confort ».

Par exemple, un locataire a été surpris de devoir se rendre dans un organisme, à deux reprises. Il l'a finalement fait, tout en grommelant et en se plaignant qu'elle lui demandait de faire des choses « bizarres ».

La référente social continue « d'apprivoiser » les derniers récalcitrants et tente de leur faire entendre la réalité du parc locatif social, l'obligation de régler son loyer, de rembourser sa dette et la nécessité d'avoir une situation administrative à jour et cohérente. Elle a dû déployer des trésors d'imagination, comme donner des conseils de cuisine, de mode, ou encore expliquer les différentes espèces de champignons pour rencontrer certains locataires.

Favoriser l'ouverture vers l'extérieur

Au cours de sa mission, la travailleuse sociale a cherché à favoriser l'inscription des ménages dans leur citoyenneté et le repérage des lieux ressources leur permettant de faire valoir leurs droits et les soutenir dans la résolution de leurs difficultés.

Elle réalise un travail de collaboration avec les différents réseaux locaux. Elle oriente et/ou accompagne et/ou entre en contact avec les services utiles à la résolution de certaines difficultés. Elle a pris contact avec différents partenaires comme les assistantes sociales des hôpitaux, les bailleurs du département, les responsables de résidences autonomes, les infirmières de secteur, la CAF, la MDPH ou encore les banques.

Grâce à l'implication et à la persévérance des différents acteurs du projet, au 31 décembre 2023, 9 locataires sont partis :

- 1 est relogé dans le parc social (Gennevilliers),
- 2 sont relogés en résidence personnes âgées (Villeneuve-La-Garenne),
- 1 est relogé en résidence sociale (Gennevilliers),
- 1 est reparti dans son pays d'origine (Maroc),
- 4 sont sortis du dispositif pour raisons personnelles (dont la gardienne).

La mission se poursuit jusqu'en juin 2024. Si pour certains, des opportunités sont envisagées, pour d'autres le chemin est encore long pour envisager une sortie positive

L'hôtel, et après ?

Les différentes solutions de sortie de l'hôtel 115

La PASH, Plateforme d'Accompagnement Social des Ménages hébergés à l'Hôtel, a pour objectif d'accompagner des personnes accueillies dans un hôtel social (115). Il peut s'agir de personnes isolées, de familles monoparentales ou encore de couples avec des enfants.

Il existe 72 hôtels sociaux dans le département.



Lors de notre première rencontre avec le ménage, qui a lieu au sein de l'hôtel social, le travailleur social établit une évaluation de la situation. Par la suite, nous faisons une « demande d'insertion » sur le SI-SIAO. La « demande d'insertion » est le dossier de candidature instruit par le travailleur social afin d'orienter le ménage sur une liste d'attente du dispositif d'hébergement le plus adapté à sa situation au moment de la demande. Il peut s'agir d'un hébergement ou un logement.

Le SI-SIAO est un Système d'Information national créée en 2010 pour accompagner la mise en place des SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) qui permet :

- d'orienter les personnes en recherche d'une solution d'hébergement ou de logement adapté,
- de suivre leurs demandes au travers d'un processus simple. Cette demande va de la première rencontre avec un travailleur social jusqu'à la sortie des dispositifs d'hébergement/logement.,
- de produire des indicateurs d'activité.

L'accueil en hébergement est destiné à répondre aux besoins immédiats des personnes privées de domicile et en situation de détresse sociale, médicale ou psychique. L'hébergement est provisoire, dans l'attente d'une solution de logement durable et adaptée. Il donne lieu à un contrat ainsi qu'à une participation financière des

personnes accueillies. Dans certaines structures, l'accueil y est inconditionnel. Dans d'autres, un titre de séjour et des ressources sont nécessaires afin de pouvoir y accéder.

Un logement est un lieu physique, tels qu'une maison, un appartement ou une autre forme de résidence, dans lequel les personnes résident de façon permanente ou à long terme. Dans le logement, le locataire dispose d'un titre d'occupation avec garantie de maintien dans les lieux. Que ce soit dans le parc social ou dans le parc privé, le locataire s'acquitte d'un loyer et est éligible aux aides au logement et à d'autres aides comme celles du fonds de solidarité pour le logement.

Au cours de l'année 2023, l'équipe de la PASH 92 a accompagné 656 ménages.

287 d'entre eux, soit 44 %, ont quitté l'hôtel et intégré un dispositif d'hébergement adapté ou un logement :

-SOLIBAIL : 92 - 32 % des sorties

C'est un dispositif d'intermédiation locative géré et piloté au niveau régional par la DRIHL.

Il mobilise en Île-de-France, hors Paris, le parc privé et fonctionne comme suit :

- Le propriétaire signe un contrat de location avec une association, qui est donc locataire en titre du logement.

- Le logement est occupé, de manière temporaire (période de 18 mois, éventuellement renouvelable une fois) par une famille, qui signe une convention d'occupation avec l'association. Celle-ci dispose d'un accompagnement social qui porte sur les démarches administratives, la prise en main technique du logement, une formation à l'occupation du logement et au bon usage des parties communes.

Le SOLIBAIL s'adresse exclusivement à des familles ou des couples. Il concerne prioritairement des ménages hébergés à l'hôtel.

Le ménage devra s'acquitter d'une participation financière tous les mois. Elle est de 24 à 28 % de l'ensemble de ses revenus.

-Logement social : 80 – 28% des sorties

Un logement social est un logement construit grâce à des aides financières publiques et dont les

loyers sont plafonnés. Il est destiné aux ménages dont les ressources ne dépassent pas certains plafonds. Ce montant maximum dépend notamment du nombre de personnes à loger et de la localisation du logement (Île-de-France, province, outre-mer).

Pour y accéder, il faut être prêt au logement, c'est-à-dire être autonome et savoir gérer des démarches administratives et son budget, avoir des ressources, avoir ses droits CAF et CPAM ouverts. L'ensemble de la famille doit être en situation régulière sur le territoire français.

Pour obtenir un logement social, il faut faire une demande de logement social en ligne ou auprès de la Mairie, la mettre à jour régulièrement et faire son renouvellement chaque année.

-CHRS : 47 – 16 % des sorties

Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) ont pour mission d'accueillir des ménages qui ne sont pas autonomes dans la réalisation de leurs démarches, et qui ne peuvent pas accéder à un logement dans l'immédiat. Leur accompagnement social vise à permettre de consolider ou d'accéder à leur autonomie personnelle et sociale.

L'accès au CHRS est possible pour des personnes disposant d'un titre de séjour, avec un minimum de ressources.

Elles devront s'acquitter de frais d'hébergement, en général à hauteur de 10% de leur ressource.

Les places en CHRS peuvent être au sein d'un foyer, ou dans des appartements diffus. La durée du séjour est fixée dans le contrat de séjour lors de l'admission. Celle-ci est déterminée avec le ménage à partir de leur projet d'insertion et de l'évaluation établie par le travailleur social.

-CHU ALTHO : 22 – 8 % des sorties

Les CHU ALTHO (Centre d'Hébergement d'Urgence/ Alternative à l'Hôtel), selon leurs agréments sont destinés à l'accueil de ménages composés de femmes isolées avec/sans enfants ou de couple avec/sans enfants, préalablement hébergés en hôtel par le 115. L'orientation se fait uniquement via le SI-SIAO.

Généralement l'hébergement est organisé en appartements (du parc privé ou social) en diffus implantés dans différentes villes du département. Il s'agit de place dans des chambres individuelles mais l'appartement est partagé.

Dans ce dispositif d'accueil, un accompagnement social global est proposé. Il a pour objectif de soutenir l'accès à un logement pérenne ou à une autre solution adaptée (résidence sociale, pension de famille, ...).

Le ménage doit être en situation régulière sur le territoire français pour y accéder. La durée de la prise en charge est de trois mois renouvelables.

-CHU : 21 – 7 % des sorties

Le Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) est une structure d'hébergement permettant une mise à l'abri immédiate. Les places disponibles sont gérées par le 115.

Les personnes accueillies au sein de la structure d'hébergement d'urgence peuvent y rester aussi longtemps que leur orientation sociale adaptée à leur situation n'a pas été trouvée. Les centres d'hébergements d'urgences proposent un accompagnement global et il y a une incondicionalité de l'accueil au sein de ces dispositifs.

-Résidence sociale et pension de famille : 11 – 4% des sorties

La résidence sociale est une solution d'hébergement temporaire destinée aux personnes rencontrant des difficultés d'accès à un logement de droit commun du fait de difficultés à la fois sociales et financières. Il s'agit d'habitation autonome, adaptée à la composition familiale. Généralement, ces hébergements sont plus adaptés aux petits effectifs tels que les personnes isolées, les familles monoparentales ou les couples avec un enfant maximum. Les résidents peuvent prétendre à un accompagnement social, si nécessaire pour répondre aux différentes problématiques de leur situation notamment l'insertion par le logement de droit commun.

Une redevance mensuelle est demandée selon les ressources du foyer.

La pension de famille est un logement privatif au sein d'une structure avec des espaces collectifs afin de favoriser la socialisation. Elles sont exclusivement destinées aux personnes isolées, avec des ressources faibles et en situation d'isolement et/ou d'exclusion sociale. Les pensions de famille accueillent majoritairement un public issu de centres d'hébergement.

-Foyer de Jeunes Travailleurs : 9 – 3% des sorties

Les FJT (Foyers de Jeunes Travailleurs) sont destinés à accueillir les jeunes travailleurs ou apprentis en situation précaire vivant seuls et âgés de 16 à 25 ans. Les FJT offrent un hébergement temporaire avec des logements individuels meublés ou non meublés, ainsi que des espaces communs pour la vie collective. Cependant, certains Foyers de Jeunes Travailleurs peuvent également accueillir des étudiants ou des personnes en recherche d'emploi. La durée de l'hébergement est d'un mois et peut être renouvelée selon les souhaits de la personne. L'accompagnement socio-éducatif vise principalement à permettre au jeune ou au jeune majeur d'accéder à un logement social.

-Centre maternel : 3 – 1 % des sorties

Un centre maternel est un établissement médico-social qui propose un hébergement et une aide aux femmes enceintes, mineures ou majeures, et aux mères isolées en situation difficile. La durée d'hébergement peut aller jusqu'au trois ans de l'enfant. La personne accueillie participe financièrement à son hébergement.

Un centre maternel est un lieu d'accueil avec une équipe pluridisciplinaire qui propose un accompagnement, une aide matérielle, éducative et psychologique pour des jeunes filles et des femmes en situation de grande fragilité. Chaque mère est ainsi suivie tout au long de son séjour par au moins un référent qui va l'aider à construire son projet d'insertion sociale et professionnelle.

-CADA : 2 – 0.70 % des sorties

Les Centres d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA) fournissent un refuge aux personnes qui ont demandé l'asile en France. Pendant la durée de l'examen de leur demande de statut de réfugié, les demandeurs d'asile peuvent bénéficier d'un hébergement, d'un accompagnement administratif pour aider à la procédure de demande d'asile, d'un soutien social qui inclut l'accès aux soins médicaux, la scolarisation des enfants et une aide financière pour subvenir à leurs besoins alimentaires.

Après décision de l'OFPPA :

- Si la personne est bénéficiaire de la protection internationale, l'accompagnement se poursuit dans l'appropriation de son nouveau statut en vue de favoriser son insertion sociale et professionnelle et la recherche d'un lieu de vie adapté, dans un délai de 3 mois.

- Si la personne est déboutée (demande d'asile rejetée), elle doit quitter l'hébergement dans un délai d'un mois.

Les autres sorties : 183

-APEC : 58

Il s'agit des Arrêts de Prises En Charges du 115. Elles sont décidées par les coordinateurs du 115 orienteur, selon les critères établis sur leur secteur. Les critères retenus par la coordination du 115 dans le département, sont :

- refus du ménage d'intégrer un dispositif adapté ou un logement ;
- refus de l'accompagnement social d'un travailleur social de la PASH ;
- absence prolongée de l'hôtel, sans autorisation.

A noter, que le 115 peut aussi formaliser un arrêt de prise en charges dans le cas des départs volontaires.

-Solution personnelle : 37

Certains ménages sont sortis du dispositif d'urgence 115, en mettant à profit l'accompagnement de la PASH et en mobilisant

leurs réseaux ainsi que leurs ressources. ils ont pu, pour certains, se reloger dans le parc locatif privé.

-Autres : 5

Lors de la fermeture d'un hôtel dans le sud du 92, la Mairie a apporté une solution d'hébergement ou de logement adapté à 5 ménages, afin de leur permettre de garder leurs ancrages sur la commune.

Lors d'une fin de partenariat avec un hôtel, le 115 réoriente les ménages dans des hôtels où des chambres sont disponibles. Ces orientations se font principalement hors du département avec des conséquences néfastes pour certaines familles.

Comme évoqué précédemment, la mission principale des travailleurs sociaux de la PASH consiste à mener un accompagnement social global auprès des ménages hébergés à l'hôtel, adapté à leur situation, dans le but de leur permettre d'accéder à un dispositif plus adapté. Pour y accéder, les ménages doivent répondre à certains critères d'éligibilités. Pour les ressortissants étrangers, la détention d'un titre de séjour est un prérequis. Il est à noter que deux tiers des ménages accompagnés sont en situation administrative incomplète sur le territoire.

L'absence de titre de séjour en cours de validité la durée de traitement des demandes par la Préfecture sont des points qui expliquent que certaines familles restent longtemps au sein des hôtels.

Néanmoins, ces chiffres témoignent que l'accompagnement social mené auprès des familles contribue à la fluidité au sein des hôtels sociaux.

Notre accompagnement s'articule autour du projet défini avec le ménage en mettant en place des outils qui répondent aux enjeux d'accès aux droits civiques et sociaux, aux soins et à la santé, à la culture et aux loisirs, au logement, à l'insertion professionnelle et à l'emploi.

Notre intervention consiste notamment à aller vers ces ménages, au cœur de leur quotidien, à l'hôtel, afin de leur apporter une écoute active, une information éclairée, pour les orienter et les accompagner dans leurs démarches.

Au fil des jours, des mois et parfois même des années de lien et de collaboration, le ménage s'aguerrit, acquiert des repères solides, prend confiance et une sortie positive est enfin possible. Celle-ci est vécue avec tellement de libération, de joie et d'enthousiasme, par ces mères isolées, ces pères isolés, par ces familles, ces enfants...avec une énergie foncièrement communicative. Dans ces moments-là, toutes ces émotions viennent nous chercher et nous les accueillons comme une victoire face à des obstacles parfois rudes, mais finalement pas

infranchissables. Ce sentiment, de « mission accomplie » s'accroît davantage par la reconnaissance que beaucoup d'entre eux peuvent nous témoigner. Très souvent, ces témoignages passent par des appels ou des messages vocaux et quelques fois par des messages écrits comme ceux-là :

« Bonjour madame, vraiment je vous dois tout, et je ne sais comment vous remercier. Je vous remercie tellement et je vous souhaite une excellente après-midi. »

« Bonsoir madame X, ça y est j'ai le logement depuis lundi, je me dépêche de quitter l'hôtel, d'ici ce week-end. Je vous remercie pour tout ce que vous avez pu faire pour mon fils et moi. Grâce à vous on va poser nos valises et s'épanouir...Je vous souhaite une excellente soirée et je vous dis à bientôt. »

« Bonjour madame, j'ai quitté l'hôtel aujourd'hui 😊
😊 merci merci merci merçii. »

« Merci à vous. Merci pour votre efficacité et votre professionnalisme !! Je suis vraiment triste que vous ne me suiviez plus... vraiment merci pour tout et bonnes fêtes de fin d'année à vous. »

Il s'agit d'une façon très positive de ponctuer la fin de notre accompagnement social, qui est une source de force et de motivation supplémentaire afin de poursuivre nos accompagnements et de commencer de nouveaux suivis.

L'équipe de travailleurs sociaux de la PASH à INSER'TOIT :

83 ménages partis :

23 accueillis en SOLIBAIL
10 relogés dans le parc social
4 accueillis en CHRS
4 accueillis en CHU
3 accueillis en résidence sociale
1 accueilli en FJT
1 accueilli en pension de famille
1 accueilli en structure médicalisée

12 ont trouvé une solution personnelle
14 accueillis dans un hôtel hors 92
10 fins de prise en charge

218 ménages accompagnés =

433 personnes :
220 adultes & 213 enfants

Intervention dans 24 hôtels
6 villes du Nord du Département

Conflits de couple et séparations en cours d'hébergement : quel impact sur l'ASLL ?

Durant l'année **2023**, notre équipe sociale a accompagné **118 couples** (avec ou sans enfants), ce qui représente environ 28% des ménages accueillis. Les conflits de couple, discrets, intenses ou violents, allant ou non jusqu'à une séparation, nécessitent parfois une importante mobilisation du référent de la famille et peuvent mettre à mal notre ASLL (Accompagnement Social Lié au Logement). Même si ces situations restent marginales (environ 10% des couples accueillis), elles sont souvent énergivores et obligent le professionnel à redoubler de vigilance quant à son positionnement vis-à-vis de chaque conjoint. Lorsque le conflit amène à la rupture, la question du logement devient centrale. En effet, les conjoints souhaitant décohabiter doivent idéalement se mettre d'accord sur leur projet d'habitation : rendre l'hébergement ou le garder en décidant lequel des deux pourra s'y maintenir. Ainsi, quand la séparation s'engage de façon apaisée et que les ressources financières de chaque membre du couple sont suffisantes pour permettre l'autonomie de chacun, le processus ne pose pas vraiment de problème. En revanche, les situations très conflictuelles peuvent amener à des situations de blocage entre conjoints, et, par ricochet, entraver l'accompagnement social lié au logement.

Répercussions des conflits de couple sur l'ASLL :

Dans le lien avec les résidents, il est fréquent que le travailleur social soit davantage en contact avec l'un des deux conjoints, soit parce qu'il est plus disponible, soit parce qu'il maîtrise mieux la langue française, soit parce qu'il est repéré comme en charge des questions administratives et/ou budgétaires. Le lien de confiance tissé amène parfois sur le terrain de l'intimité et le travailleur social peut devenir dépositaire des plaintes de l'un des conjoints vis-à-vis de l'autre. Cette triangulation permet certes au conflit de ne pas

rester dans la « dyade couple », mais peut induire l'idée que le travailleur social, mis en place de tiers, ait à en faire quelque chose. Ici, le risque est d'être pris à parti, de répondre inconsciemment au besoin du résident qu'on prenne fait et cause pour lui, d'être embarqué dans une tentative de coalition.



Tant que le conflit ne « déborde » pas sur l'ASLL, le travailleur social peut se montrer à l'écoute, tout en prenant soin de garder le plus de neutralité et d'objectivité possible, et proposer si besoin une orientation vers des professionnels.

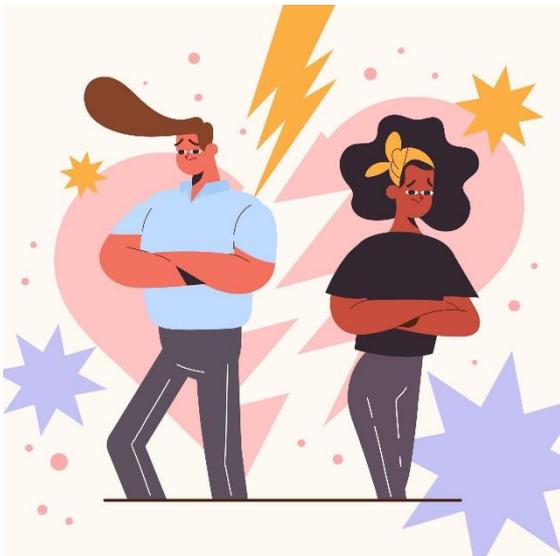
Mais la situation devient plus complexe à appréhender lorsque les conflits conjugaux entraînent des conséquences visibles et concrètes sur l'accompagnement social lié au logement. En effet, certains couples ont un fonctionnement asymétrique, choisi librement ou consécutif d'une dépendance structurelle de l'un vis-à-vis de l'autre :

- la non-maitrise de la langue de l'un des conjoints l'empêchant d'être autonome,
- les origines culturelles organisant le fonctionnement du couple selon certaines règles (ex : c'est l'homme qui gère l'argent et le distribue en fonction des besoins à sa compagne...)
- la plus grande disponibilité en temps de l'un par rapport à l'autre l'amenant à gérer intégralement les tâches administratives ... etc.

La confiance au sein du couple est l'ingrédient indispensable pour la pérennité de ce type d'organisation. Mais en cas de conflit, il arrive que le conjoint ayant un plus grand contrôle de la situation nuise à l'autre, de façon active et volontaire (jusqu'à parfois des violences administratives), ou par négligence : ne pas laisser l'accès aux courriers ou ne plus les traiter, ne pas répondre à des messages de la CAF, ne plus payer le loyer, ne pas faire les démarches pour le renouvellement du titre de séjour... etc... autant de situations qui vont entraver l'ASLL et avoir des conséquences délétères pour le couple ou la famille.

Et même sans « asymétrie structurelle », le couple en conflit peut être en profond désaccord sur la gestion de l'argent. La gestion budgétaire devenue chaotique peut alors générer des oppositions sur la priorisation des dépenses et, par conséquence, générer des dettes. Tous ces conflits récurrents peuvent amener le couple et ainsi leur référent, à requestionner plus largement leur projet de vie.

Parce qu'empêché à nouveau dans la poursuite de son ASLL, le travailleur social a ici un rôle important pour créer un espace de discussion avec le couple sur ces questions où la parole et les représentations de chacun pourront être entendues... tant que le niveau de conflit n'empêche pas le dialogue.



Intensification des conflits de couple :

Dans les situations où les conflits sont plus intenses, le travailleur social peut, paradoxalement, ne pas s'en apercevoir. La peur

ou/et la honte sont souvent les deux freins à la demande d'aide extérieure et amènent le couple (ou la personne en souffrance) à se replier sur lui-même. Et plus le conflit reste « secret », enfermé dans la dyade couple, plus grand est le risque de dérapage et de violences conjugales.

Dans le cadre de l'ASLL, nous avons plusieurs signaux d'alerte :

- les troubles du voisinage : il arrive que des voisins nous signalent des disputes ou des interventions de police,
- l'école, quand elle est inquiète de l'évolution des enfants, peut nous interpeller. Il faut rappeler que les conflits conjugaux importants peuvent faire l'objet d'un signalement, dans le cadre de la protection de l'enfance, dans la mesure où les enfants deviennent des victimes collatérales, même s'ils ne subissent pas de manière directe cette violence.

Une fois informé de l'intensité des conflits, le travailleur social se retrouve dans une posture délicate. La priorité n'est plus vraiment l'ASLL dans sa dimension administrative et liée au logement mais plutôt l'évaluation de la situation : sommes-nous face à une situation de violences conjugales ?

Dans un premier temps, il apparaît nécessaire que le professionnel ne reste pas seul face à la problématique : interpeller son responsable ou la psychologue ou les collègues est une façon de mettre en commun l'expérience et l'analyse de la situation. Il s'agit également de ne pas négliger le retentissement émotionnel que la situation génère sur soi. Le GAP (Groupe d'Analyse des Pratiques) est aussi un outil à disposition du travailleur social. Tous ces temps de réflexions seront au service d'une « stratégie d'intervention ». En effet, de nombreuses questions se posent : faut-il recevoir le couple ensemble ou séparément ? A l'insu ou non de l'autre ? Le RDV se fait-il au domicile ou à l'association ? avec la présence d'un responsable ? de la psychologue ?

S'il n'y a pas de réponse généralisable, il faut néanmoins respecter certains principes : si notre évaluation laisse penser que l'un des deux conjoints a peur de l'autre ou est sous son emprise, alors il faut recevoir cette personne seule. En effet, nous ajouterions une violence supplémentaire en la confrontant au conjoint, à ce stade.

Si nous sommes dans une situation de violences conjugales, découvertes ou révélées par la victime, le travailleur social pourra soutenir le résident dans les démarches nécessaires à sa protection :

l'encourager à porter plainte, se rapprocher d'une association d'aide aux victimes de violences.

Là encore, cette situation induit une mobilisation toute particulière du référent social : en émotion, en disponibilité et en énergie.

Mais attention à ne pas être gagné par le découragement et par une contre-attitude négative : se protéger ou même se séparer sont des processus qui peuvent prendre du temps, des mois, parfois des années et peuvent être ponctués de nombreux allers-retours dans la décision. Une réconciliation après des violences conjugales peut laisser le travailleur social, au mieux perplexe et sinon frustré et découragé. Ainsi, il est parfois prudent de laisser du temps au couple pour « mûrir » une idée de séparation (en dehors des situations de violence bien sûr) avant de les engager dans les démarches administratives d'une séparation.

Organisation de la séparation et conséquences sur l'ASLL :

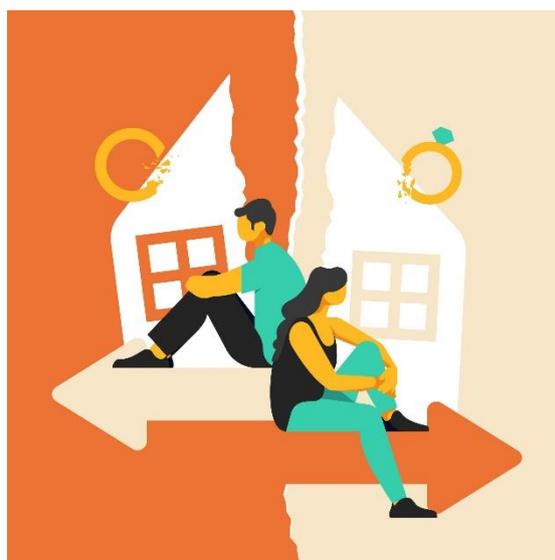
Une fois la décision de séparation prise, qu'elle soit unilatérale ou partagée, le couple va être confronté à plusieurs questions au sujet de l'hébergement : si les ressources individuelles le permettent, qui se maintient dans l'hébergement ? Quel hébergement pour celui ou celle qui part ? Quid de la garde des enfants ?

Le travailleur social joue ici un rôle essentiel d'information pour faire avancer le couple sur sa prise de décision. Dans un entretien, dans l'idéal organisé avec les deux conjoints (tant que la relation reste respectueuse), il abordera différents points :

- la création d'une nouvelle Demande de Logement Social pour l'un des conjoints : la DLS, même pour un couple est toujours rattachée à une seule personne. Pour que la nouvelle DLS créée puisse conserver l'ancienneté de celle du couple, une démarche conjointe en mairie est nécessaire. Sinon, la nouvelle DLS repartira de zéro. Attention : le titulaire de la « DLS couple » a le contrôle sur le contenu de la demande et peut nuire au conjoint en y faisant des modifications à son insu.
- la création d'un nouveau compte CAF pour le conjoint non-allocataire. Là aussi, il faut être vigilant à faire concorder le bon RIB au bon allocataire.

- une projection budgétaire, estimée avec la réévaluation des nouvelles ressources, et des droits aux prestations familiales au regard de la nouvelle situation matrimoniale.
- pour celui qui resterait sur un dispositif Solibail : une estimation de sa nouvelle participation financière au loyer
- lorsque le couple est marié : une information sur la nécessité d'engager une procédure de divorce avec les informations concernant les éventuels droits à une Aide Juridictionnelle. Il s'agira aussi de lui rappeler la solidarité autour des dettes contractées, même après la séparation effective, tant qu'il est marié.
- l'orientation vers les différents interlocuteurs compétents pour les accompagner : CAF, Maison du Droit...

Lors de ce type d'entretien, la réactivation du conflit peut amener le travailleur social à être témoin d'interactions houleuses. Ne pas rester seul dans ces situations est essentiel. Par ailleurs,



un moyen de contenir le conflit quand le couple a des enfants est de l'amener à prendre ses décisions au prisme de l'intérêt et des besoins des enfants. C'est parfois le seul terrain d'entente possible.

Une fois la situation éclaircie sur ces questions, le travailleur social accompagne si besoin chaque conjoint dans les démarches administratives à entreprendre pour déclarer la séparation : auprès de la CAF, auprès des impôts si mariage, auprès des écoles, etc...

Si l'un des deux résidents souhaite se maintenir dans l'hébergement, il est nécessaire de lui faire

signer un avenant au contrat tout en demandant à celui qui part d'écrire un courrier demandant sa désolidarisation du bail et de nous remettre les clés. Quant à la personne qui reste, elle doit nous signaler par écrit le départ et la date à laquelle l'autre conjoint a quitté l'hébergement.

Une nouvelle fois, toutes ces étapes sont rendues plus difficiles quand le conflit est exacerbé. A titre d'exemple, il a pu parfois être laborieux de récupérer les clés de celui qui était parti...

Lorsqu'on est confronté à une situation de **violences conjugales**, d'autres ressources peuvent être mobilisées, à condition que la victime ait accepté de déposer plainte. Accompagnée ou non par une association spécialisée, la victime peut demander une **Ordonnance de Protection**, mesure prise en urgence pour permettre sa mise sous protection : le Juge des Affaires Familiales peut rapidement décider, entre autres choses, du maintien dans l'hébergement de la victime, de l'interdiction pour le conjoint violent d'y rester et de s'approcher de certains lieux, de l'attribution de la garde des enfants... Par ailleurs, la CAF a mis en

place depuis décembre 2023 **une aide d'urgence** aux victimes de violences conjugales, leur permettant, en fonction de leurs ressources, d'accéder à une aide financière immédiate, nécessaire pour faire face aux dépenses liées au changement de situation.

Les situations les plus complexes et délétères sont finalement celles où l'un des conjoints empêche le processus de séparation voulu par l'autre, de façon passive : en évitant le dialogue, avec le conjoint ou avec le travailleur social, en évitant de se positionner sur les décisions à prendre. La situation se bloque d'abord pour le conjoint souhaitant la séparation, surtout s'il n'a pas les ressources pour partir seul ou si la garde des enfants devient un enjeu. Par extension, l'ASLL est rendu impossible, car dans l'impasse. Le travailleur social peut alors être renvoyé à son impuissance à faire bouger la situation. **Cela nous rappelle qu'au-delà des échéances et exigences de notre mission d'ASLL, le facteur humain reste au cœur de ce qui peut immobiliser ou faire avancer.**

Le recouvrement des dettes des ménages partis

Depuis 2022, nous avons consolidé la procédure de recouvrement amiable des créances des ménages sortis. C'est l'une des étapes prépondérantes de règlement de litige relevant de l'impayé. Notre objectif est de faire en sorte que le règlement se fasse dans les meilleures conditions. Le recouvrement des dettes des ménages sortis reste adapté à leur situation professionnelle et personnelle.

La mise en place de cette procédure de recouvrement amiable a plusieurs objectifs :

- Educatif : on paie ce qu'on doit, même quand on est parti ;
- Adhésion des équipes sur la démarche du

recouvrement et restitution du recouvrement auprès de ces derniers ;

- Diminuer le montant total des créances dites irrécouvrables.

Le travail du service administratif commence le mois suivant l'établissement et l'envoi du solde de tout compte. De ce fait, il peut y avoir un écart entre la date de sortie des ménages et la mise en place du processus de recouvrement.

Nous disposons de plusieurs moyens : la relance téléphonique, la relance écrite, la mise en demeure et la sommation de payer.

Les étapes du recouvrement amiable

1 Communication - Prise de contact



La relance téléphonique est le premier moyen pour une prise de contact avec le ménage. Cela permet d'établir un réel échange d'information. Nous lui rappelons sa dette et son montant, les possibilités de paiement jusqu'à apurement complet. Notre objectif vise à obtenir un engagement de paiement.

Cet échange permet d'«évaluer» la bonne foi du ménage et sa capacité de remboursement. Elle est efficace, si et seulement si, nous arrivons à joindre les ménages.

En 2023 : **147** ménages partis avec dette

2 Relances écrites – Mise en demeure



Nous envoyons des lettres de relances et des mises en demeure aux ménages concernés.

Après l'envoi des relances, nous essayons de rappeler les ménages pour mettre en place un échéancier.

L'absence d'échanges ou de proposition de plan d'apurement nous oblige à passer à l'étape suivante : la sommation de payer.

En 2023 : **205** lettres de relance et mises en demeure envoyées

3 Sommatation de payer



La sommation de payer est délivrée lorsque le ménage ne répond à aucune sollicitation (écrite ou orale). On ne peut envisager aucune perspective de négociation après l'envoi de la mise en demeure. En fonction de divers éléments de la situation (notamment le montant de la dette et le motif du départ du ménage), la Direction peut décider de faire délivrer une sommation de payer via notre commissaire de justice.

En 2023 : **46 sommations de payer délivrées**

4 Mise en place d'un échéancier



À la suite des relances téléphoniques et écrites, certains ménages nous proposent un échéancier. La particularité de ces échéanciers est que les montants sont faibles au vu de la dette à s'acquitter mais le principal est acquis : conscientiser les ménages.

En 2023 : **39 échéanciers mis en place**

Grace à sa qualité d'écoute, à sa patience et sa force de persuasion, la gestionnaire arrive à renouer le dialogue et à maintenir le lien avec la plupart des ménages.

Elle arrive à faire entendre aux ménages partis qu'ils doivent rembourser leur dette en proposant et en respectant un plan d'apurement adapté à leur situation.

La gestionnaire adopte un propos positif et encourageant.

Quel que soit le montant de la dette, la gestionnaire négocie avec chaque ménage la mise en place d'un échéancier, sans limite de délai et de montant.

Le montant de chaque dette peut être modifié suite aux régularisations de charges, ou un rappel d'aide au logement.

Ces modulations demandent à la gestionnaire un suivi individuel rigoureux.

Les dettes

- ✓ La dette la plus élevée : **39 473 €** (ménage expulsé en 2023)
- ✓ La dette la plus faible : **23 €** (ménage parti en 2022 qui rembourse sa dette – initialement, elle s'élevait à 243 €).

Le montant de la dette totale des ménages partis s'élève, en fin d'année, est de **533 835,54€**.

Sur la route des techniciens

Travailler avec « l'outil logement » et plus particulièrement dans le cadre de l'intermédiation locative nécessite une harmonisation des pratiques, un travail de collaboration entre services et notre entière mobilisation afin de préserver le parc de logements géré. Nos principaux objectifs consistent à accueillir les ménages dans des logements sécurisés, décents et de limiter le temps de la vacance ainsi que le coût des travaux entre deux occupants.

Pour se faire, l'Association dispose d'un service habitat doté notamment d'un technicien et d'un agent technique secondés par une secrétaire technique pour la prise de rendez-vous et la rédaction des divers écrits. Ils interviennent sur des missions différentes mais complémentaires, sur l'ensemble du département des Hauts-de-Seine. Ils se déplacent en voiture. Leurs missions principales sont les suivantes :

Le technicien :

- Etablit les pré-états des lieux de sortie (PELS) et les états des lieux de sortie (ELS) des ménages et propriétaires,
- Supervise les travaux des logements vacants : il recherche les entreprises, négocie les devis, suit et réceptionne les travaux,
- Est en contact avec les propriétaires sur les problématiques techniques des logements vacants, se montre source de conseils et s'assure des prises en charge des travaux qui leur incombent,
- Réalise ponctuellement des visites techniques avec ou sans les propriétaires,
- Représente l'association dans le cadre d'expertises, d'expulsion...

... en plus du travail administratif lié à ces diverses missions : préparation des états des lieux d'entrée,

rédaction de rapport de visites, travail sur les devis, etc.

L'agent technique :

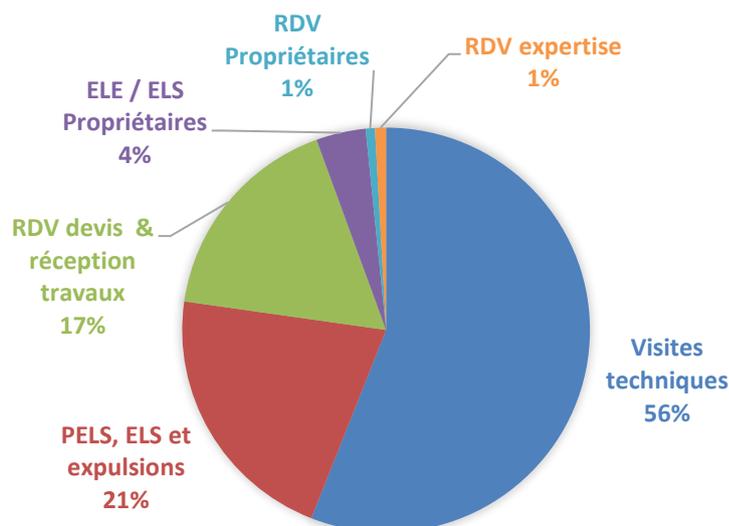
- Réalise des visites à caractère technique des logements,
- Etablit ponctuellement des pré-états des lieux de sortie,
- S'assure de la bonne réalisation par les ménages des travaux qui leur incombent,
- Effectue des menus travaux à charge de l'association,
- Est en contact avec les propriétaires sur les problématiques techniques des logements occupés, se montre source de conseils et s'assure des prises en charge des travaux qui leur incombent...

... en plus du travail administratif lié à ces diverses missions : rapport de visites, lien avec le service social, etc.

Les prises de rendez-vous

La secrétaire technique organise les plannings, en concertation avec les techniciens. Elle doit tenir compte du type de rendez-vous et de la distance géographique, afin de réserver des créneaux appropriés. La complexité réside à prendre en compte le temps de trajet, variable suivant les conditions de circulation réputées difficiles dans le département, et le temps consacré à la recherche d'une place de stationnement. Autant que faire se peut, les rendez-vous sont fixés par secteur afin de minimiser les déplacements.

Les divers rendez-vous sont systématiquement confirmés par courrier ou courriel aux ménages concernés, et leur référent social en est informé. En 2023, 686 interventions ont été réalisées dans 287 logements soit en moyenne 57,2 visites par mois.



RÉPARTITION PAR TYPE DE VISITES EN 2023

Focus sur les visites techniques

56% des déplacements des techniciens sont consacrés aux visites techniques qui comprennent :

- Des visites annuelles à l'initiative du service. Leurs objectifs sont :
 - ✓ Avoir une visibilité sur l'état général du parc géré,
 - ✓ Avoir une vigilance sur les éventuelles dégradations.

Dans ce cadre nous organisons à minima une visite par an. L'agent technique prodigue aux ménages les conseils nécessaires liés au bon entretien du logement ainsi que ceux liés aux réparations à leur charge. Ces dernières peuvent donner suite à des visites techniques, mais également à des prises de contact avec les propriétaires pour leur faire part d'éventuels travaux à leur charge.

- Des visites techniques. Elles sont programmées suite au constat de problématiques techniques par les différents intervenants dans les logements ou suite à l'appel de ménages. Les objectifs, en fonction de la problématique rencontrée sont :

- ✓ Effectuer des menues réparations à charge de l'Association (ou mise en sécurité)

- ✓ Accompagner et suivre la bonne réalisation des réparations à charge ménages,
- ✓ Poursuivre le travail de sensibilisation engagé quant aux modalités d'entretien du logement,
- ✓ Accompagner les ménages dans l'apprentissage des bons gestes.

L'ensemble des constats et préconisations faits au cours de ces entretiens sont confirmés par écrit aux ménages. Le service social est parallèlement informé de l'ensemble de ces éléments afin de consolider le partenariat entre les deux services, pour le suivi des travaux à charge des ménages et, chacun son niveau, participer à la préparation au relogement.

L'agent technique a la responsabilité de s'assurer que les travaux en cours d'occupation sont bien réalisés. Pour cela il effectue des points téléphoniques avec les ménages et peut être amené à effectuer des visites de suivi.

Dans le cadre de ses interventions, l'agent technique doit faire preuve de pédagogie, adapter son vocabulaire (technique) pour être compris et donc s'adapter au niveau de connaissance et de compréhension des ménages.

L'équipe technique est également amenée à intervenir en urgence pour des mises en sécurité des occupants ou des logements.

80 logements n'ont pas été visités en 2023 du fait de difficultés à entrer en contact avec certains

ménages, de rendez-vous non honorés, de l'indisponibilité de ménages en activité professionnelle qui proposent des rendez-vous en dehors de nos horaires de travail.

Alors que les visites techniques sont confirmées par écrit aux ménages, 28 rendez-vous n'ont pas été honorés en 2023.

Ces imprévus et déplacements inutiles ont un impact sur le planning de l'agent technique. Ce dernier tente alors de le modifier en avançant certains rendez-vous ou en en fixant de nouveau dans le même secteur. Le cas échéant, il peut mettre à profit le temps libéré pour réaliser les démarches téléphoniques auprès des ménages, des propriétaires ou des entreprises.

L'ensemble des constats et préconisations sont renseignés dans notre logiciel et sur notre réseau.

Focus sur les sorties des ménages

38% des déplacements du service sont consacrés aux démarches liées aux admissions et départs des ménages. Ils représentent la majorité des déplacements du technicien dont le planning est régulièrement complet sur 15 jours. Cette charge de travail laisse peu de possibilité pour les imprévus et modifications. L'organisation du planning est étroitement liée aux congés délivrés par les ménages, ce qui impose parfois des déplacements entre le nord et le sud du département dans une journée.

Aussi, le départ des ménages nécessite une bonne coordination entre le service habitat et le service social qui accompagne le ménage dans le cadre de son relogement.

Si les ménages ne reportent pas leur congé alors qu'ils n'ont pas libéré les lieux, le technicien se présente au rendez-vous et effectue donc un déplacement inutile.

Le temps prévu pour établir un état des lieux de sortie étant de deux heures, il peut rencontrer des difficultés à mettre ce temps à profit. Tout comme l'agent technique, en cas d'impossibilité d'avancer les rendez-vous suivants, il profite de ce temps pour réaliser les démarches téléphoniques auprès des entreprises et propriétaires. Le cas échéant, et en cas d'impossibilité à revenir au siège de l'Association, ce temps peut être un temps perdu.

En 2023, 87 ménages ont quitté leur hébergement. En moyenne, la sortie d'un ménage nécessite 4 déplacements du technicien.

A l'annonce du départ d'un ménage, le technicien réalise un pré-état des lieux de sortie. Ce dernier a pour objectif de sensibiliser l'occupant aux travaux qu'il devra réaliser avant son départ afin de lui éviter toute refacturation.

A échéance du congé, le technicien établit l'état des lieux de sortie contradictoire. Dans la mesure du possible, une entreprise est présente le même jour pour établir le devis des travaux de remise en état.

Le technicien étudie et négocie le montant des devis avant de les soumettre à validation. Il est de sa responsabilité de s'assurer de la bonne réalisation des travaux et de leur réception.

Une fois les travaux finalisés, le technicien prépare l'état des lieux d'entrée qui sera remis au travailleur social pour l'accueil d'un nouveau ménage.



Des savoirs faire et des savoirs être

Lors des visites, les sous-locataires se montrent parfois en désaccord avec le constat dressé. Ces désaccords sont liés à la différence de perception de l'état général du logement d'une part mais aussi du « refus » du ménage de réaliser les travaux qui lui incombent, d'autre part.

Le technicien et l'agent technique prennent le temps d'échanger avec les ménages sur les divers points de divergence. Il arrive que certains restent sur leur position et refusent notamment de signer les états des lieux.

L'ensemble des interventions du service peut donner lieu à des investigations pour trouver l'origine de désordres constatés (sinistres, moisissures, etc.). Ces dernières peuvent nécessiter de solliciter les propriétaires, les bailleurs, les gardiens, le service social, les entreprises partenaires.

Des négociations avec les propriétaires sont régulièrement nécessaires afin de convenir des prises en charge des travaux ou d'amélioration des équipements des logements. Les techniciens ont une expertise qui leur permet de prodiguer des conseils adaptés à la mise en location.

L'Association fait appel à des prestataires extérieurs pour la réalisation des travaux en cours d'occupation ou entre deux. Le technicien a su fidéliser des entreprises avec lesquelles nous travaillons et à qui il distribue le plus équitablement possible et en fonction de leur ampleur, les différentes prestations.

Bien que la majorité des échanges avec les ménages et les propriétaires soient cordiaux,

certains peuvent être plus tendus. Cette situation est souvent liée à des désaccords de responsabilité en lien avec des charges qui incombent aux uns ou aux autres.

Les techniciens doivent pouvoir faire face à toutes les situations inconfortables en restant à l'écoute, en redoublant d'efforts pour clarifier les points de désaccord et trouver une issue favorable.

La barrière de la langue peut également rendre la tâche plus difficile. Les techniciens doivent régulièrement adapter leur vocabulaire.

Au-delà de leurs missions sur le terrain, le technicien et l'agent technique ont des obligations administratives et de participation aux diverses réunions internes. Autant de temps nécessaire au bon fonctionnement du service mais qui diminue le champ du possible en matière d'interventions.

Le recrutement d'un agent technique en fin d'année 2022, nous a permis d'apporter tout au long de l'année 2023, une meilleure analyse des problématiques rencontrées par le simple fait de réaliser plus de visites à caractère technique dans les logements. Afin de parfaire notre organisation, et de poursuivre notre action pour limiter la vacance des logements et les travaux importants entre 2 occupations, le recrutement d'un deuxième technicien reste nécessaire.

Tout au long de l'année, des outils de suivi des travaux ont été développés et le service devrait être doté de tablettes pour établir les états des lieux, courant 2024.

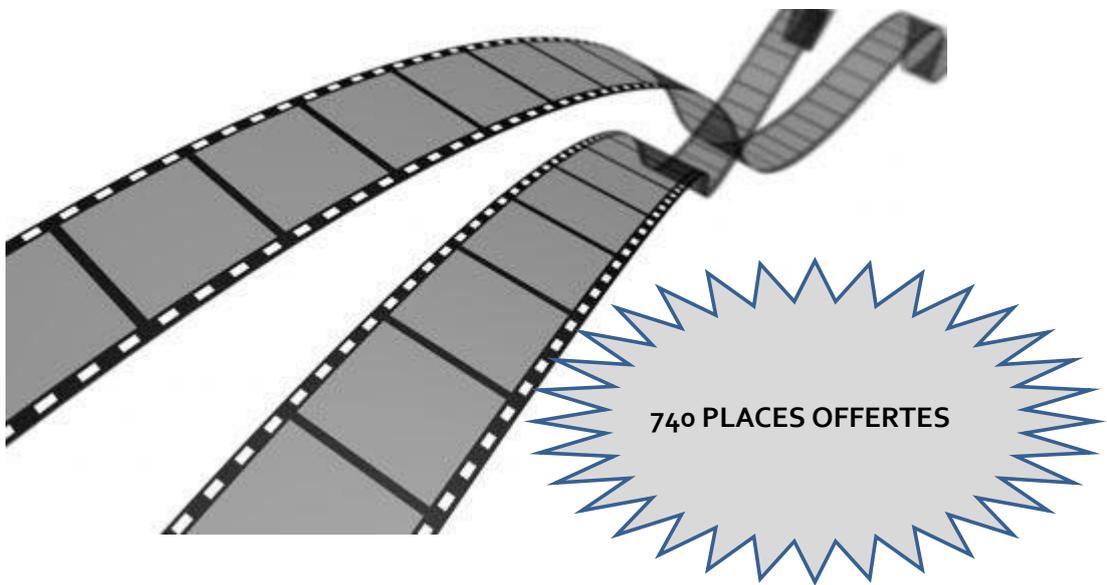
LES DONNS

Cette année encore, de généreux donateurs nous ont permis d'offrir des places de cinémas aux familles accueillies.

C'est un vrai plaisir pour notre équipe de permettre aux familles d'aller ensemble au cinéma et de partager un moment de convivialité et de découverte pour certains.

Nous tenions à remercier tout particulièrement une de nos donatrices qui soutient très généreusement notre association depuis quelques années. Mais son humilité naturelle nous empêche de la nommer... Elle se reconnaîtra.

Elle a tant à cœur de participer à ces moments de convivialité et de partage !



« Merci à tous pour les places de cinéma ! »

« C'est la première fois que nous pouvons aller au cinéma. On est bien contents. »

« Merci pour ce cadeau qu'on n'attendait pas ».



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