

2024

RAPPORT D'ACTIVITÉ



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

SOMMAIRE

	page
RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT	4
RAPPORT FINANCIER DU TRÉSORIER	6
DEUX COMPÉTENCES AU SERVICE DES PLUS DÉMUNIS	9
PRÉSENTATION GÉNÉRALE	10
NOTRE ORGANISATION	11
BILAN SOCIAL	12
MISSION HÉBERGEMENT : Les logements	13
MISSION HÉBERGEMENT : Les ménages accueillis et accompagnés par Inser'toit	14
NOS ACTION D'HÉBERGEMENT AVEC ACCOMPAGNEMENT SOCIAL : Logements temporaires d'insertion (LTI)	15
NOS ACTIONS D'HÉBERGEMENT AVEC ACCOMPAGNEMENT SOCIAL : Les logements d'intermédiation locative SOLIBAIL	17
NOS ACTIONS D'HÉBERGEMENT AVEC ACCOMPAGNEMENT SOCIAL : Les logements Passerelle de GENNEVILLIERS	19
NOS ACTIONS D'HÉBERGEMENT AVEC ACCOMPAGNEMENT SOCIAL : Les logements Passerelle de BAGNEUX	20
NOS ACTIONS D'HÉBERGEMENT AVEC ACCOMPAGNEMENT SOCIAL : Les logements Passerelle de SÈVRES	21
NOS ACTIONS DE DIAGNOSTICS SOCIAUX ET ASLL SANS HÉBERGEMENT : La MOUS	22
NOS ACTIONS DE DIAGNOSTICS SOCIAUX ET ASLL SANS HÉBERGEMENT : La PASH	24
RÉFLEXIONS DE L'ÉQUIPE DE LA PASH : Les longs séjours à l'hôtel : Pourquoi les ménages peuvent-ils rester longtemps à l'hôtel ?	25
RÉFLEXIONS DE L'ÉQUIPE DE LA PASH : Témoignage - Hébergement d'urgence : déjà 8 ans au 115	31

RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT



Assemblée Générale Ordinaire Annuelle du 19 juin 2025

« Nous vous avons convoqué en Assemblée Générale Ordinaire pour soumettre à votre approbation les activités et les comptes de votre association pour l'année 2024 et partager avec vous nos 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 présentés par le Conseil d'administration qui permet de mieux comprendre la réalité de ces résultats.

Le résultat d'exploitation s'est établi à 76 666 € et le résultat net à 133 093 € soit une forte différence par rapport à l'année 2023, où ils étaient largement négatifs soient - 183 659 € et -424 775 €.

Quelques brèves explications sur cette amélioration.

La différence sur le résultat net s'explique, hors résultat d'exploitation, par les retraitements comptables sur exercices antérieurs faits en 2023, et très marginalement par les produits financiers.

Pour notre résultat d'exploitation, la différence de 260 325 € ne traduit pas l'amélioration des conditions de la qualité de l'exercice notre mission.

Si les loyers (produits-charges) affichent, en effet, une progression de 141 727 €, elle trouve son explication dans le taux de rotation des ménages accueillis qui a diminué entre 2023 et 2024, entraînant de fait une vacance moins importante dans les logements, donc moins de ménages relogés, et donc davantage de quittancements. La diminution du nombre de relogements a été constatée par tous les acteurs du logement social, en 2024. Les premiers indicateurs 2025 mettent en évidence que les relogements des ménages augmentent de façon substantielle.

De la même façon les charges de personnel ont baissé d'environ 100 000 €. Cette diminution s'explique par nos postes vacants, en raison des difficultés de recrutement.

Si on peut donc se féliciter, à priori, d'afficher une amélioration des résultats, ils sont en trompe l'œil, liés au sous-effectif et à la moindre sortie d'insertion, en 2024, des familles que nous hébergeons.

Notre réflexion continue de porter 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 avancée avec une autre association pour bâtir un avenir commun. Si pour des raisons de circonstances et de structures, ce projet n'a pas pu aboutir, nous poursuivrons notre réflexion, avec l'objectif du respect de la qualité de notre mission et celui de nos équipes.

Je tiens à remercier les membres du conseil d'administration, ainsi que tous ceux, bénévoles et salariés, qui nous ont apporté leur contribution, leur confiance et leur soutien, particulièrement précieux dans cette période.

Nous espérons que la confiance de nos financeurs répétée à plusieurs reprises se manifestera par les subventions indispensables pour faire face aux besoins de nos missions.

Cette année 2025 continue d'éprouver fortement les équipes, en raison des difficultés de recrutement évoquées plus haut.

Les cadres et dirigeants de l'association sont très sollicités et nous les remercions très vivement de leur implication pour faire face à nos défis.

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 renouvelons notre pleine 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.

Notre volonté ardente reste, plus que jamais, que la mission, la philosophie, l'éthique et le professionnalisme de notre association perdurent, dans l'intérêt des ménages en démarche d'insertion et pour participer, à notre échelle, au recul de la précarité et à l'inscription de ces ménages dans la citoyenneté et à la dignité ».

Olivier AMOUDRUZ-HATTU
Président

RAPPORT FINANCIER DU TRÉSORIER



Assemblée Générale Ordinaire Annuelle du 19 juin 2025

« Votre Président vous a commenté les tendances de l'exploitation de l'exercice 2024.

Il a ainsi exprimé le ressenti des membres du Conseil d'Administration, de la Direction d'Inser'toit et de l'équipe managériale face au paradoxe reflété par les états comptables 2024 comparés à ceux de l'exercice précédent.

D'un côté le climat politique et économique chahuté, laissant présager des coupes dans la distribution des aides et subventions publiques, et oubliant la politique du logement social devenue non prioritaire. S'y ajoute le marché du travail du secteur peu propice à l'embauche de candidats.

De l'autre, Inser'toit qui présente malgré tous des résultats 2024 positifs.

Ainsi, les difficultés se poursuivent pour la mise en œuvre des correctifs dans les compétences d'Inser'toit, et de travailler sur la recherche de nouveaux revenus par le développement d'activités supplémentaires.

Examinons l'activité d'Inser'toit en 2024.

Rappelons tout d'abord que les comptes présentés sont établis selon les mêmes règles d'évaluation et de présentation que ceux des années précédentes. Et qu'ensuite, l'annexe comptable figurant après le compte de résultat et le bilan, document légalement obligatoire, liste en détail toutes ces règles.

Exploitation comparée :

	En K€		
	2024	2023	% var
Locations résidents CAF	3 124	2 841	10%
Subventions financeurs	3 669	3 601	2%
Produits divers	119	166	-28%
Total produits exploit.	6 912	6 608	5%
Charges locat° résidents	4 241	4 167	2%
Coût des bureaux	255	257	-1%
Autres charges externes	93	103	-10%
Impôts et taxes/salaires	126	127	-1%
Salaires et charges sociales	1 588	1 687	-6%
Diverses charges	423	176	140%
Amort.et provisions	682	575	19%
Reprise de prov°	-572	-301	90%
Total charges exploit.	6 836	6 791	1%
Résultat exploitation	77	-184	
Résultat financier	20	-4	-64,8%
Résultat exceptionnel	37	-238	-115%
Excédent ou déficit	133	-425	NS

Nous remarquons :

- La hausse générale des produits apparait dans le quittancement des loyers de nos résidents, résultant de l'allongement de la durée d'occupation des appartements.
Le gain sur 2024, s'est élevé à 109K€. Ce phénomène est passager, car à date, la vacance est en forte hausse, déjà 52 ménages partis à fin mai 2025.
- La baisse sensible des frais de personnel, 100K€, s'expliquant par l'effectif moyen en baisse d'un salarié, et de son ancienneté rajeunie ;
Ce phénomène rend fragile l'exploitation de notre Association.
Ces deux principales caractéristiques de l'activité 2024 *renversent le sens du résultat*,
- La stabilité des subventions perçues du Conseil départemental 92 et de la DRIHL,
- La légère baisse des frais de fonctionnement,
- L'effet bénéficiaire sensiblement constant entre les créances douteuses, celles des résidents comptablement soldées, compensées par la reprise des provisions antérieures.

L'excédent d'exploitation de 77 K€ dégagé par l'exploitation 2024 est ainsi expliqué par rapport au déficit d'exploitation de 184K€ atteint en 2023.

L'année 2024 a enregistré des fruits des placements financiers dépassant de 20 K€ les frais bancaires, et des produits exceptionnels sur les cessions de véhicules.

Rappelons que le résultat déficitaire de l'exercice 2023 avait été, en plus, *pénalisé par une correction comptable sur les exercices antérieurs* de l'ordre de 238 K€, sans effet sur la trésorerie.

Rappelons aussi qu'apparait en produits et en charges le montant identique évalué *des travaux réalisés par des bénévoles* (Cf. note 7 page 5 de l'annexe comptable). Ceux-ci demeurent insuffisants. C'est dommage de ne pouvoir produire plus de valeur sans cout financier correspondant.

Souvent évoqués par nos financeurs, le recours au bénévolat reste un souhait devant se matérialiser.

Bilans comparés

En K€

ACTIF	2024	2023	PASSIF	2024	2023
Immeubles nets d'amort.	611	632	Fonds propres	451	317
Autres investissements	11	18	Sub.investissement	175	188
Dépôts de Garantie versés	200	197	Emprunts	395	411
Actif immobilisé	822	846	Capitaux permanents	1 021	916
			Fonds dédiés	0	0
Créances locataires	41	8	Prov° travaux et dettes	1 233	1 051
Subvent° à recevoir et divers	468	476	Dépôts de Garantie perçus	108	95
Trésorerie	2 500	1 925	Dettes fournisseurs	142	182
Divers	50	15	Dettes sociales	282	278
			Dettes diverses	1 097	747
			Divers	0	0
Actif circulant	3 059	2 424	Dettes à CT	2 861	2 354
Total	3 881	3 270	Total	3 881	3 270

La photographie du patrimoine d'Inser'toit au 31 décembre est reflétée par le bilan.

Rappelons que *l'actif décrit les biens détenus* 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, capitalisant les résultats des exercices passés.

Les grands agrégats se sont sensiblement rééquilibrés compte tenu du résultat excédentaire de l'année 2024.

La trésorerie disponible est *constituée à près de 45% d'avances* (cf. les dettes diverses, soit les avances remboursables). Un excédent significatif provient de la cession d'un immeuble en 2022.

La gestion prudente adoptée par les équipes dirigeantes successives donne un peu de sérénité pour les exploitations à venir, mais limitée dans le temps.

Nous comprenons que l'accompagnement social individualisé permettant de lever les freins à l'accès au logement temporaire puis favoriser le relogement durable ne *semble plus être une priorité des pouvoirs publics*, à la recherche d'économies plus ou moins bien ciblée.

Pour notre Association Inser'toit, l'année 2024 restera une année particulière réunissant une gestion immobilière locative ralentie, avec un accompagnement social restreint mais dynamique, bien que manquant d'acteurs salariés.

Que l'ensemble de l'équipe en soit félicité.

Inser'toit demeure extérieurement un modèle exemplaire, mais intérieurement fragile.

Cela sous-entend *que, plus que jamais*, le Conseil d'Administration et la Direction ont *pour défi dans l'immédiat d'améliorer* par tous les moyens la solidification de l'équipe, et l'ouverture vers de nouveaux services, et *rapidement d'être l'acteur proactif* entreprenant dans la recherche de rapprochement des acteurs sociaux ».

Jean-Louis ROUZÉ
Trésorier

DEUX COMPÉTENCES AU SERVICE DES PLUS DÉMUNIS

Notre objectif :

Proposer un accompagnement social individualisé pour permettre de lever les freins de l'accès au logement et ainsi favoriser le relogement durable des ménages à l'issue de leur parcours d'insertion ou de réinsertion.



L'accompagnement social

Il peut s'exercer dans un hébergement que nous gérons (intermédiation locative) ou « hors les murs », dans le cadre de la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel (PASH) ou d'une mission de Maîtrise d'Œuvre Urbaine Sociale (MOUS), notamment.

Diagnosics 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.

Accueil et/ou accompagnement des familles

Dans le cadre de nos diverses actions :
Etablir un projet d'accompagnement social,
Aider et conseiller pour préparer à un relogement durable,
Orienter vers un dispositif d'hébergement adapté.

Les ménages accueillis en hébergements temporaires gérés par Inser'toit 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. Il n'y a pas de pré-requis pour les ménages hébergés à l'hôtel (PASH) puisqu'il s'agit de ménages mis à l'abri par le 115. L'objectif consiste à proposer un accompagnement leur permettant de faire valoir leur droit afin de chercher une solution plus stable, durable et adaptée à leur situation.



La gestion immobilière

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.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Inser'toit est le 1^{er} opérateur gestionnaire de Logements Temporaires d'Insertion et de Logements et d'Intermédiation Locative SOLIBAIL (en nombre de logements gérés) dans les Hauts-de-Seine.

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.



Éthique

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

- notre implantation dans le département,
- notre participation à diverses instances,
- notre souci de mettre nos compétences à disposition des autorités publiques, 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)
- Proposer de nouvelles actions et ainsi répondre à des besoins identifiés.



NOTRE ORGANISATION

L'Association est administrée par un **Conseil d'Administration** composé d'administrateurs bénévoles issus du secteur public et privé.

Le Bureau élabore des stratégies de développement et de diversité des actions à mener en direction des publics fragilisés.

Chaque administrateur met ses compétences, son temps et sa réflexion au service de l'Association et du public accompagné, en respectant les commandes de nos financeurs et partenaires.

Chiffres clés

13

Réunions de bureau

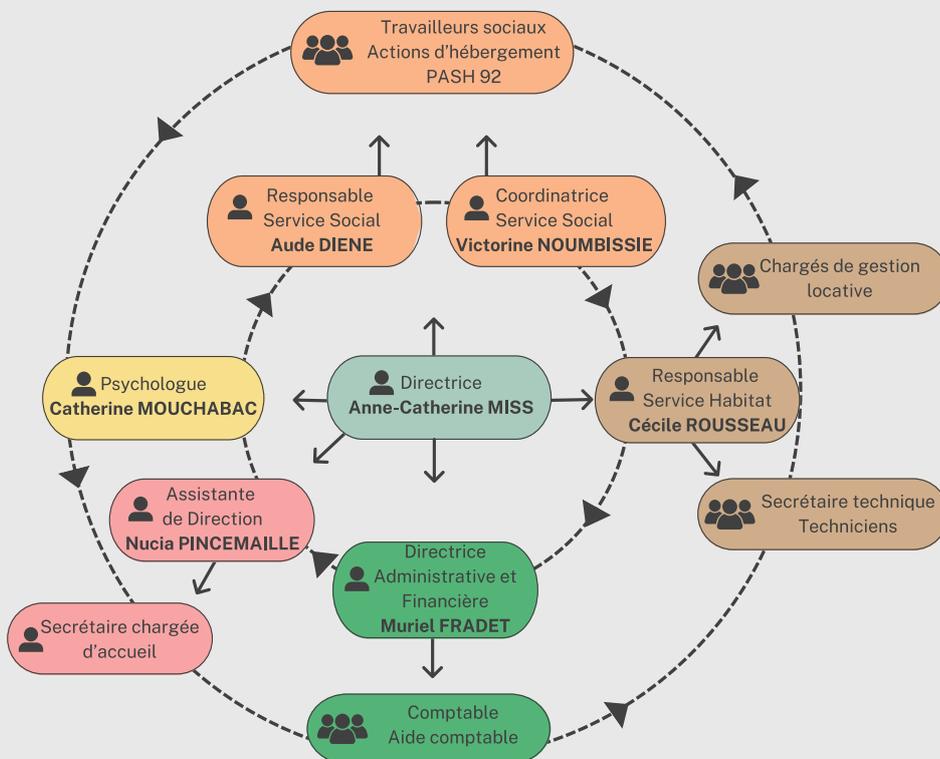
3

Conseils d'Administration

1

Assemblée Générale

L'équipe opérationnelle

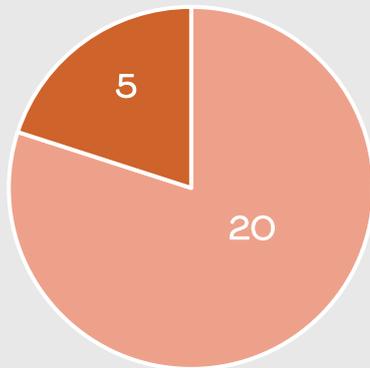


L'ensemble du personnel est régulièrement associé à la réflexion et à l'évolution de l'association au cours de **réunions interservices**. Chaque service se réunit régulièrement :

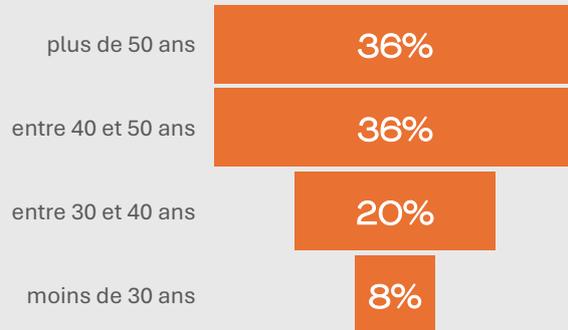
- La réunion hebdomadaire des **cadres**
- La réunion hebdomadaire du **service social**
- **L'analyse des pratiques** de l'équipe éducative, mensuelle avec un prestataire extérieur
- La réunion hebdomadaire du **service habitat**. Cette équipe bénéficie maintenant d'une « régulation » trimestrielle avec un prestataire extérieur
- La réunion mensuelle du **service administratif**
- La réunion mensuelle du **service comptable**

BILAN SOCIAL

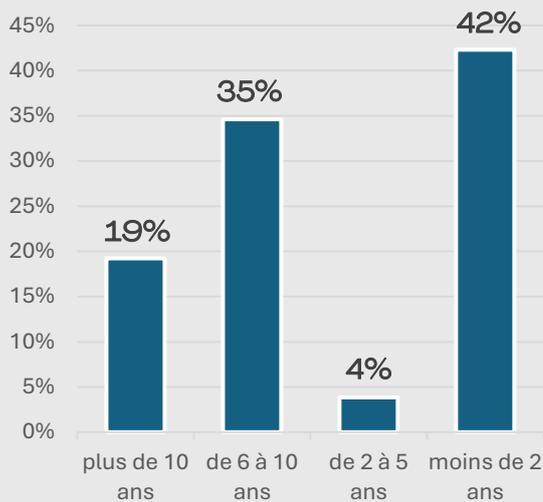
Genre et âge



■ Femmes ■ Hommes



Ancienneté



Statut

■ employé ■ cadre



Nous avons accueilli 4 nouveaux salariés alors que 7 ont quitté l'Association, dont 6 travailleurs sociaux (5 en CDI et 1 en CDD). Force est de constater que tous les secteurs d'activité sont impactés par les difficultés de recrutement et de fidélisation de salariés.

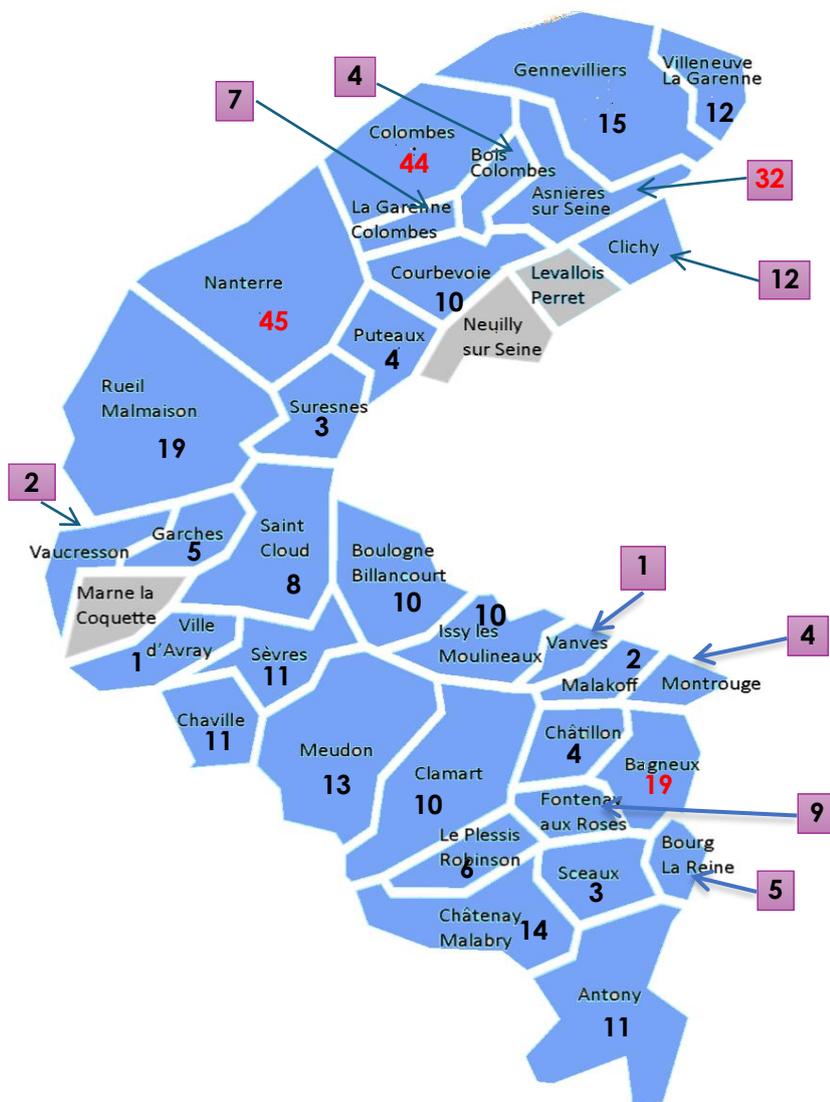
Cette situation nous préoccupe vivement car elle a une incidence sur la qualité de notre accompagnement et use les équipes en place.

Paradoxalement, notre pyramide des âges met en évidence des salariés fidèles à la structure et attachés à leur métier : 64 % de nos effectifs travaillent à Inser'toit depuis plus de 5 ans
10 salariés sont âgés de 50 ans et plus...

Cela impacte inévitablement notre budget des salaires, s'agissant de salariés expérimentés et avec de l'ancienneté. Nous menons une réflexion afin de mettre en place des actions utiles et efficaces pour fidéliser les salariés recrutés.

MISSION HÉBERGEMENT :

Les logements



366

Logements gérés dans

33

Communes du département

137

Logements loués à

20

Bailleurs sociaux différents

219

Logements loués à

186

Propriétaires privés différents

10

Logements dont Inser'toit est propriétaire (2 immeubles)

11 Logements restitués



11 Nouveaux logements

MISSION HÉBERGEMENT :

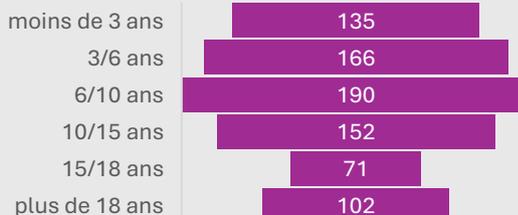
Les ménages accueillis
et accompagnés
par Inser'toit



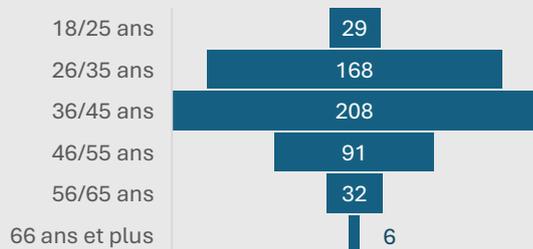
1350

Personnes accueillies

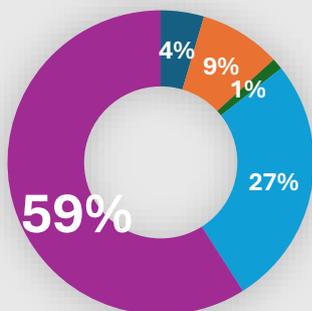
816 enfants



534 adultes



Compositions familiales



- femmes seules
- hommes seuls
- couples sans enfant
- couples avec enfants
- familles monoparentales



417 Ménages

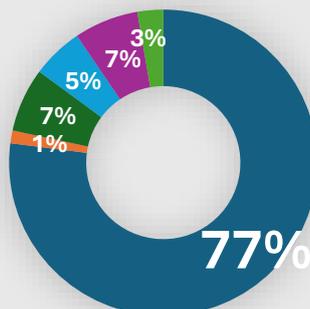
81 nouveaux ménages admis



Taux de rotation
20,22%

74 ménages partis

Motifs de sortie



- Bailleur social
- Bailleur privé
- Inser'toit
- Solution personnelle
- Expulsion
- Autre

NOS ACTIONS D'HÉBERGEMENT AVEC ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Les Logements Temporaires d'Insertion (LTI)



463

Personnes accueillies

174

Ménages

150

Logements gérés

8,83€

Prix moyen au m²

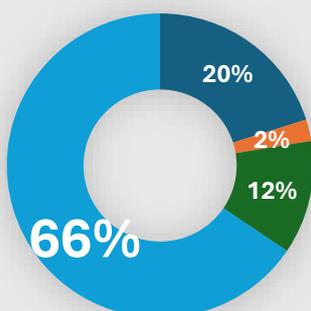
Ce partenariat avec le Conseil départemental des Hauts-de-Seine a débuté en 2001. Cette action d'intermédiation locative est financée par le Fond de Solidarité Logement (FSL).

L'introduction de notre convention précise « qu'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) ».

Les candidatures des ménages nous sont orientées par les services sociaux du département et le centre maternel « Les marronniers »

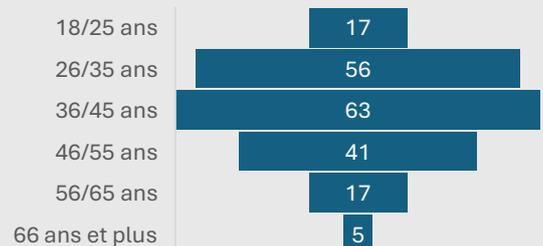
	T1	T2	T3	T4	T5
Nombre	44	53	37	14	2
Loyer HC moyen	282,81€	361,34€	482,89€	535,63€	776,65€
Px au m ² moyen	10,36€	8,71€	7,75€	7,46€	7,88€

Compositions familiales

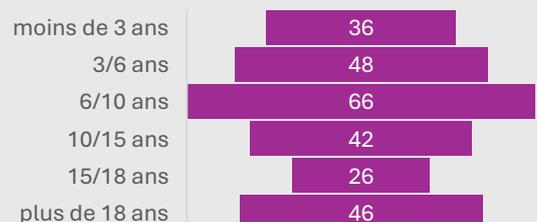


- Isolés sans enfant
- couples sans enfant
- couples avec enfants
- familles monoparentales

199 adultes



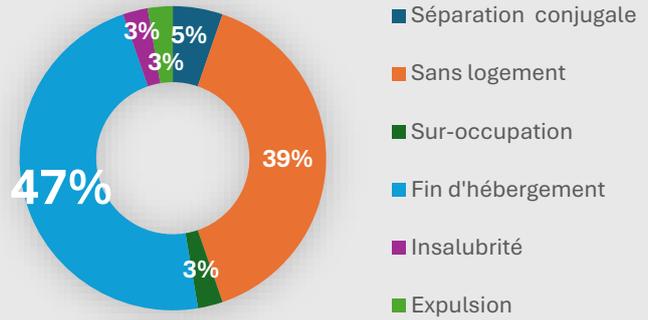
264 enfants



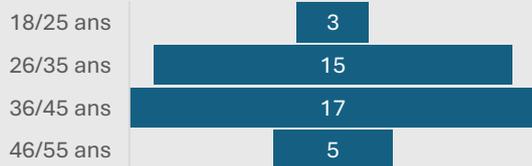
38

Nouveaux ménages
accueillis en 2024

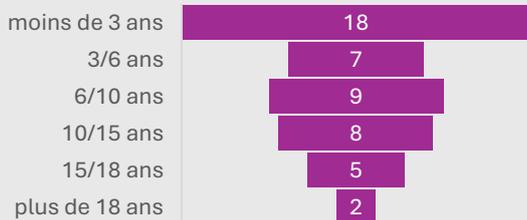
Motif de la demande d'admission



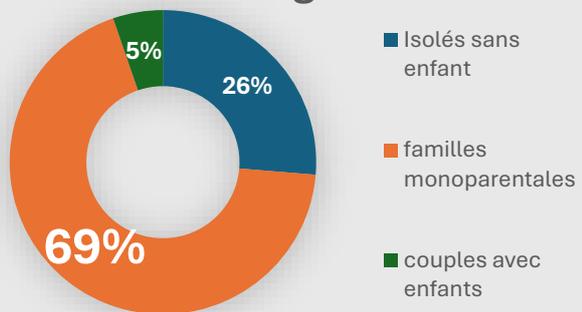
40 adultes



49 enfants



Composition familiale des ménages admis



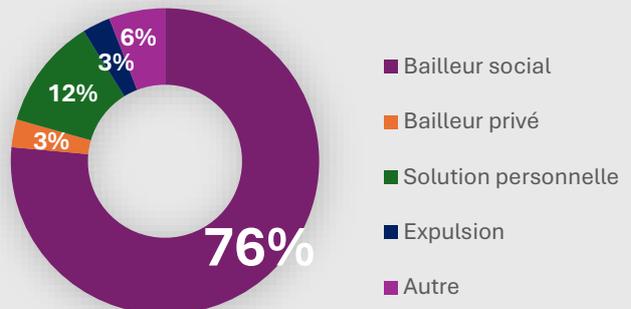
33

Ménages partis en 2024



Taux de rotation
22%

Motifs de sortie



Les Logements D'intermédiation Locative SOLIBAIL



L'action est pilotée et financée par la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) d'Ile de France.

L'Association est « opérateur-gestionnaire » depuis 2009 et le premier opérateur du département.

L'intermédiation locative a pour objectif 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.

Le propriétaire signe un contrat de location avec une association agréée par l'État, qui devient ainsi locataire en titre du logement. Une famille signe une convention d'occupation avec l'association et occupe le logement dans l'attente d'un relogement dans le parc social.

856

Personnes accueillies

231

Ménages

205

Logements gérés

187

Propriétaires

18,30€

Prix moyen au m²

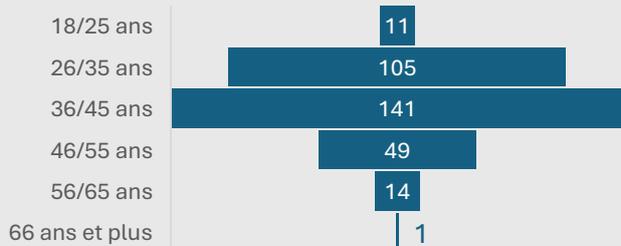
SOLIBAIL, un dispositif garanti par l'État, qui vous sécurise !



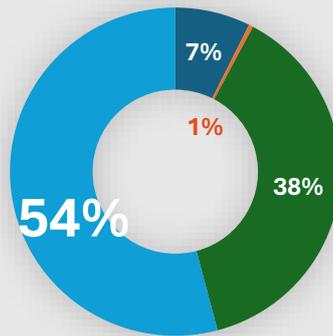
T1 T2 T3 T4 T5

Nombre	18	67	97	22	2
Loyer HC moyen	675,00€	878,65€	1148,69€	1299,68€	1439,35€
Px au m² moyen	20,25€	18,89€	17,90€	17,01€	16,06€

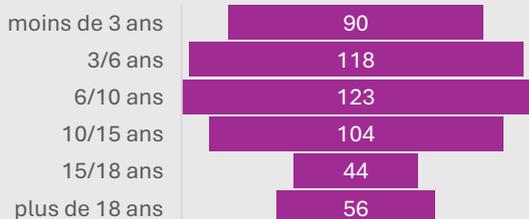
199 adultes



Compositions familiales



264 enfants



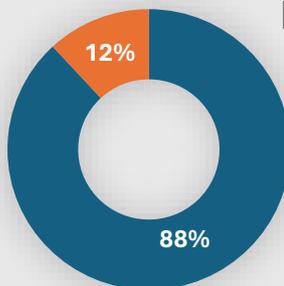
- Isolés sans enfant
- couples sans enfant
- couples avec enfants
- familles monoparentales

42

Nouveaux ménages

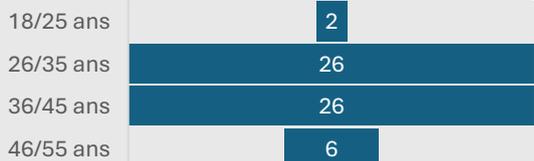
Accueillis en 2024

Motif de la demande d'admission

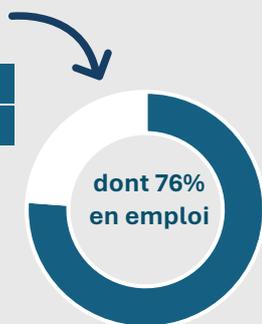
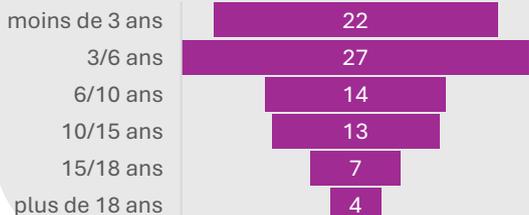


- Sans logement
- Fin d'hébergement

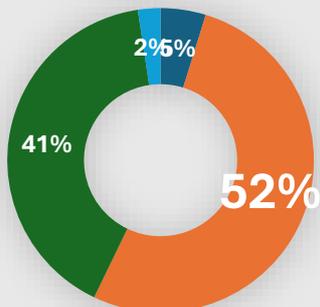
42 adultes



87 enfants



Composition familiale des ménages admis



- Isolés sans enfant
- familles monoparentales
- couples avec enfants
- couple sans enfant

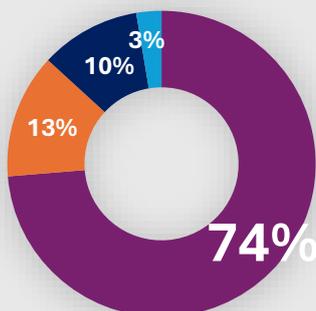
38

Ménages partis en 2024



Taux de rotation
20,49%

Motifs de sortie



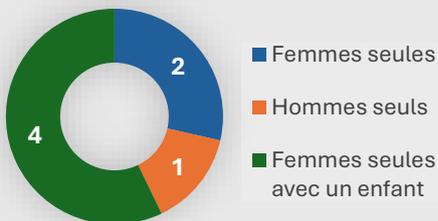
- Bailleur social
- Inser'toit
- Expulsion
- Autre

Les logements Passerelle de ...

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



Compositions familiales des 7 ménages



6
Logements

7
Ménages

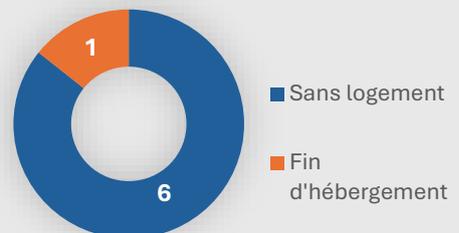
11
Personnes accueillies

T1

T2

	T1	T2
Nombre	2	4
Loyer HC moyen	221,45€	331,54€
Px au m ² moyen	7,89€	9,87€

Motif de la demande d'admission



Les **2 ménages partis** ont été relogés dans le parc social, dans la Ville (T3).

L'un était au chômage, l'autre était une mère au foyer.

Malgré des revenus modestes, les priorités budgétaires étaient acquises et les droits et devoirs du locataires respectés.

L'un des ménages a été accueilli et accompagné pendant 27 mois et le 2^{ème} pendant 66 mois.

Les logements Passerelle de ...

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.

1

Logement

1

Ménage

La famille accueillie est composée d'un couple et de ses 2 jumeaux. Elle occupe un logement de 4 pièces situé dans une école de la Ville. Le parcours d'insertion est assez long en raison de divers obstacles. Se mobilisant peu au début de notre prise en charge, la famille est plus réceptive, comprenant le sens de notre mission et son intérêt pour s'inscrire dans sa citoyenneté.

Maintenant prête au relogement, nous appuyons sa demande de logement social. Elle a deux reconnaissances de priorité depuis 2024.



Au-delà de cette action de logements Passerelle, notre partenariat avec la Ville est ancien et ancré. Elle est l'une des premières avec laquelle nous avons signé une « convention de partenariat ». Son principe : La Ville nous propose un logement social et un candidat balnéolais ne pouvant accéder dans l'immédiat à un logement social.

L'objectif consiste à l'accueillir et à mener un accompagnement social. Ces logements et ces ménages entrent dans le cadre de l'action « Logement Temporaire d'Insertion » financée par le Conseil départemental. De ce fait, l'orientation du ménage se fait en étroite collaboration entre le SST et les services de la Ville.

Les logements Passerelle de ...

SÈVRES

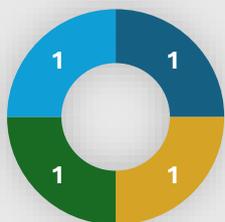


HAUTS-DE-SEINE

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.

Compositions familiales des 4 ménages



- Isolé/e +1
- Isolé/e +3
- Isolé/e +4
- Couple +2

4
Logements

4
Ménages

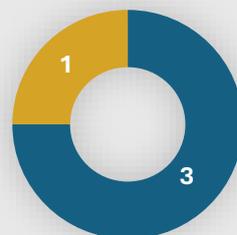
15
Personnes
accueillies



T1 T2 T3

	T1	T2	T3
Nombre	1	1	2
Loyer HC moyen	277,48€	325,22€	377,41€
Px au m ² moyen	7,93€	7,74€	7,26€

Motif de la demande d'admission



- Sans logement
- Fin d'hébergement

Le ménage parti :

Une fois prêt au relogement, ce qui a mis du temps car ce ménage a rencontré de nombreux problèmes administratifs qui se succédaient, nous avons sollicité la Mairie pour qu'il puisse accéder à un logement pérenne.

Dans les 2 mois suivant l'envoi de l'appui logement, la Ville lui a proposé un T4 du parc social parfaitement adapté à sa situation. Sa candidature a été retenue en commission d'attribution du bailleur social.

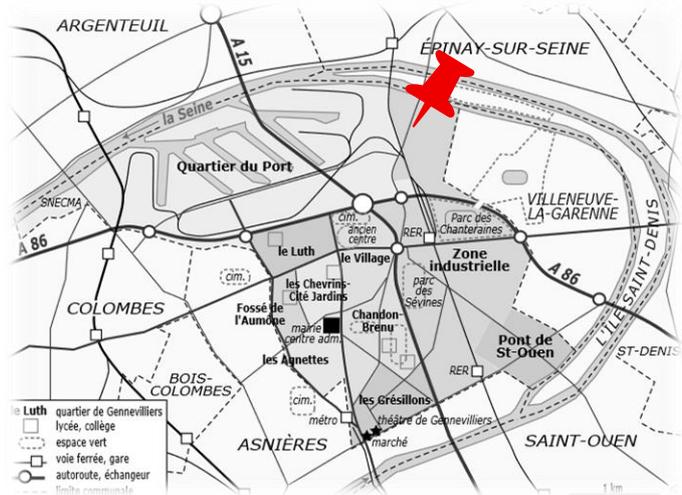
La situation de cette famille s'était considérablement améliorée depuis son admission.

A l'obtention de son titre de séjour qu'elle a mis près d'un an à obtenir, la mère de famille a rapidement trouvé un emploi. Dans un premier temps, elle a occupé des CDD successifs jusqu'à ce qu'elle signe un CDI à temps complet en qualité d'auxiliaire de vie dans un EHPAD.

Après des années d'errance et de « débrouille » depuis son arrivée en France, son accueil en logement passerelle, sa persévérance, son adhésion à l'accompagnement social proposé et son envie de s'insérer lui ont permis de faire évoluer positivement sa situation et d'offrir un cadre de vie sécurisant pour ses 3 enfants.

NOS ACTIONS DE DIAGNOSTIC SOCIAL & D'ACCOMPAGNEMENT SANS HÉBERGEMENT

Maitrise d'Œuvre Urbaine et Sociale (MOUS)
Relogement à Gennevilliers



14

Locataires

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.

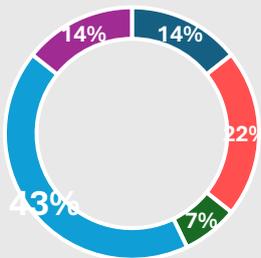
Débutée le 15 juin 2023 pour 6 mois, la mission a été renouvelée par 2 fois. Officiellement terminée le 31 octobre 2024, le travailleur social a mené une veille sociale jusqu'au 31 décembre 2024 auprès des locataires encore présents.

Notre mission : Evaluer la situation des 19 locataires afin de les accompagner vers l'hébergement adapté ou le logement pérenne. Dans les faits, seuls 14 locataires ont fait partie de la mission.

Le profil des locataires

Il s'agit de 14 hommes isolés en grande vulnérabilité, fragilité et en exclusion, (sociale, familiale, administrative, professionnelle, financière, ...).

Situation professionnelle



- En emploi
- Chômage
- Invalidité
- Retraité
- Autre

1 locataire n'a jamais pu être rencontré
1 locataire ne dispose pas de titre de séjour valide

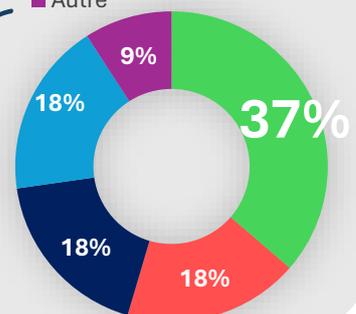
14 hommes



1 locataire n'a jamais pu être rencontré mais ne semblait pas occuper les lieux

Motifs de sortie

- Bailleur social
- Résidence personnes âgées
- Résidence sociale
- Solution personnelle
- Autre



FOCUS 1

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 a travaillé en étroite collaboration avec les différents réseaux locaux pour orienter et/ou accompagner et/ou entrer en contact avec les services utiles à la résolution de certaines difficultés.

Chacun des départs a suscité des réactions et des interrogations. Pour certains, l'agressivité a pris le dessus, considérant comme une injustice de ne pas se voir proposer de solutions.



FOCUS 2

Afin de clôturer cet article, la travailleuse sociale a souhaité partager quelques anecdotes, un peu cocasses :

« Je reçois Monsieur D., qui sortait d'un déjeuner, quelque peu arrosé et qui se présente avec un sac en papier contenant le reste de son repas...L'entretien se termine et Monsieur D. empoigne son sac en papier dans lequel ledit déjeuner avait, semble-t-il, été mal positionné, puisque le sac, mouillé, s'est déchiré, laissant se répandre une assiette de moules avec le jus qui l'accompagne...Le sol du bureau étant recouvert de parquet en bois, le jus s'est bien sûr répandu entre toutes les lames et l'odeur de moules m'a accompagnée pendant plusieurs entretiens et pendant plusieurs jours... »

« Lors d'un autre entretien, je reçois Monsieur F. qui se plaint de ne pas se sentir très bien et que je trouve effectivement très blafard. Je lui conseille alors de s'oxygéner à l'extérieur du bâtiment et lui suggère de faire une balade en forêt et d'y trouver potentiellement des morilles (nous étions en pleine saison). Monsieur F., un peu gêné, me confie qu'il n'a aucune connaissance sur les champignons. L'entretien s'est alors orienté sur les différentes variétés de ces fongus (photos à l'appui : Merci GOOGLE 😊) et je me suis donc retrouvée, formatrice en mycologie le temps d'un entretien ...

« Lors d'un énième entretien, je reçois Monsieur B. qui se présente d'une manière très décontractée, arborant une allure séductrice en me complimentant sur ma coiffure, ma tenue vestimentaire et bien d'autres compliments encore que la bienséance ne me permet pas de vous expliciter. Faisant mine d'être flattée, je le remercie de tous ces compliments mais l'informe également être déjà en couple et ne pas être intéressée par sa proposition. Comme à son arrivée, Monsieur quitte l'entretien avec le sourire, toujours aussi décontracté, sans aucune amertume ou animosité, comme si ce moment n'avait jamais existé, comme si toutes ses paroles n'avaient jamais été prononcées... »

La Plateforme d'Accompagnement Social des ménages Hébergés à l'Hôtel (92)



PASH92

PLATEFORME D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES
MENAGES HEBERGEES A L'HOTEL

Cette action est pilotée par le SIAO 92. Nous sommes l'un des 3 opérateurs délégués.

Elle a pour objectif de poser un diagnostic social complet auprès du public pris en charge en hôtel par le 115 afin de l'accompagner vers un dispositif d'hébergement plus adapté ou un logement.

L'accompagnement social porte sur l'ensemble de la situation du ménage.

67

Hôtels

20

Communes

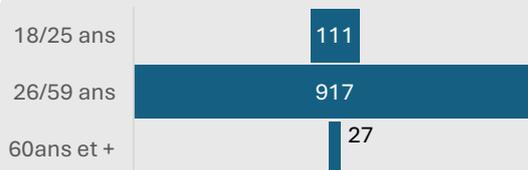
681

Ménages

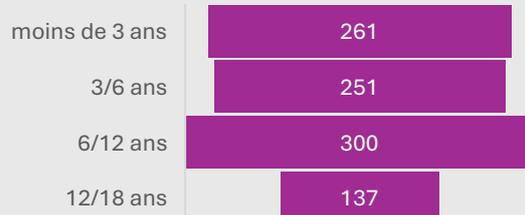
2004

Personnes

1055 personnes majeures



949 personnes mineures



familles
monoparentales

Ménages en emploi



Les travailleurs sociaux d'Inser'toit dédiés à cette action interviennent dans 18 hôtels, répartis entre Colombes (5 hôtels), Gennevilliers (4 hôtels) et Clichy (9 hôtels).

Chaque travailleur social accompagne 50 ménages. Au cours de l'année 2024, au gré des départs des ménages, les travailleurs sociaux tendent à en accompagner 40.

Les problématiques le plus souvent soulevées et rencontrées :

les conditions de vie à l'hôtel, les conflits intrafamiliaux, le mal-être des personnes, l'insertion par le travail ou l'activité, la précarité alimentaire, le droit au séjour et ses conséquences sur le quotidien, la santé mentale et l'accès aux soins adaptés.

320

Ménages ont
quitté le 115



dont 202

Vers un
hébergement ou
un logement



dont 92

Vers un
hébergement
SOLIBAIL



dont 12

Accueillis à
Inser'toit

RÉFLEXIONS DE L'ÉQUIPE DE LA PASH

Les longs séjours à l'hôtel : Pourquoi les ménages peuvent-ils rester longtemps à l'hôtel ?

La **Plateforme d'Accompagnement Social des ménages hébergés à l'Hôtel (PASH)** intervient auprès des ménages ayant été orientés par le dispositif 115 dans le département des Hauts-de-Seine. La PASH 92 est mise en œuvre depuis le 1er janvier 2021. Ses principales missions consistent à réaliser un diagnostic social lors de la première rencontre avec les personnes accompagnées puis de favoriser leur sortie du dispositif d'urgence par une intervention globale et ciblée auprès des publics mis à l'abri dans les hôtels sociaux des Hauts-de-Seine. Dans le cadre de notre travail à la PASH, nous constatons chaque jour les défis auxquels font face les familles hébergées en hôtel sur des périodes prolongées. Si cet hébergement est conçu comme une solution temporaire d'urgence, de nombreux ménages y restent, bien au-delà de ce qui était initialement prévu. La notion de « long séjour » en hôtel social est généralement considérée à partir d'un an d'hébergement continu. Cet article explore les principales causes de ces séjours prolongés et leurs impacts.

1 Difficultés d'obtention d'un titre de séjour : un facteur clé des longs séjours à l'hôtel

Dans notre travail quotidien à la PASH, nous observons que les difficultés d'obtention d'un titre de séjour sont l'une des principales raisons pour lesquelles des familles demeurent durablement hébergées en hôtel. Les démarches administratives, souvent longues et complexes, limitent considérablement les perspectives de relogement et d'insertion des ménages.

L'obtention d'un titre de séjour est une étape essentielle pour les ménages hébergés à l'hôtel, mais c'est également l'un des processus les plus laborieux. Les ménages confrontés à ce défi se heurtent souvent à des barrières linguistiques, un manque de compréhension des procédures, ou à des exigences administratives complexes.

Les ménages en situation irrégulière ou en attente de régularisation font face à des obstacles majeurs qui prolongent leur hébergement à l'hôtel :

- **Des délais de traitement très longs** : Dans le département des Hauts-de-Seine, le délai pour obtenir un rendez-vous en préfecture est de plusieurs mois. Une fois le dossier déposé, l'attente pour une réponse officielle peut s'étendre sur des années. Ces délais, couplés aux rejets du dossier pour des motifs administratifs (document manquant, preuve insuffisante, etc.), figent les familles dans une précarité durable.
- **Des critères restrictifs** : L'obtention d'un titre de séjour repose sur des critères stricts, souvent difficiles à remplir pour des ménages déjà fragilisés (preuve d'ancienneté sur le territoire, revenus stables, enfants scolarisés, etc.).
- **Une information incomplète** : De nombreuses familles ne disposent pas d'une compréhension claire des démarches à effectuer, des documents requis ou des délais. Cette méconnaissance les expose à des erreurs qui retardent davantage leur régularisation.

L'impact sur le parcours des familles

Sans titre de séjour valide, les familles ne peuvent pas accéder à des dispositifs d'hébergement plus stables ou au logement pérenne. Cette situation les maintient dans un statut « d'hébergement temporaire » à l'hôtel, qui finit par s'éterniser. Les freins principaux sont :

- **L'inaccessibilité à des hébergements plus pérennes** : L'absence de titre de séjour ne permet pas l'accès à de nombreux dispositifs sociaux et à un hébergement plus pérenne. Sans titre, ces familles ne peuvent prétendre à certains types comme les Centres d'Hébergements et de Réinsertion Social (CHRS) par exemple. Les seuls dispositifs accessibles sont les centres d'hébergement de stabilisation mais les places sont très rares. Cela les contraint à rester dans des hôtels pour des durées prolongées, souvent dans des conditions peu adaptées, notamment pour les familles avec enfants,
- **L'inaccessibilité des logements** : Les ménages sans titre de séjour ne peuvent pas prétendre à une place sur les listes d'attente du logement social. De même que sans documents légaux, les familles ne peuvent ni signer un bail ni bénéficier des garanties locatives nécessaires,
- **L'absence de droits sociaux** : Toutes les prestations versées par la CAF sont conditionnées à la régularité de séjour, ce qui laisse ces familles sans les aides nécessaires pour accéder à un logement autonome, telles que :
 - **Les aides au logement** : L'APL (Aide Personnalisée au Logement) ou l'AL (Allocation de Logement Sociale ou Familiale),
 - **Le FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement)** : Cette aide départementale peut prendre en charge le dépôt de garantie, le paiement du premier loyer, l'aide à l'acquisition du mobilier de 1^{ère} nécessité,
 - **La garantie Visale et autres dispositifs de cautionnement** : Ces garanties permettent de garantir les éventuels impayés locatifs.

De plus, le statut administratif impacte bien plus que l'accès à un toit. Les familles en attente de régularisation vivent dans une insécurité constante qui a des répercussions psychologiques et sociales profondes :

- **Stress et isolement** : L'incertitude liée à leur situation engendre un stress permanent chez les parents, qui se répercute parfois sur leurs enfants,
- **Blocage de l'insertion** : Les adultes ne peuvent accéder ni à un emploi stable ni à des formations qualifiantes, limitant les opportunités de sortie de précarité. Cette absence de stabilité économique renforce leur dépendance à l'hébergement en hôtel.

Le rôle de la PASH dans cet accompagnement complexe

En tant que travailleurs sociaux de la PASH, nous jouons un rôle essentiel pour soutenir ces familles face aux défis administratifs qu'elles rencontrent. Notre accompagnement se décline en plusieurs volets :

Orientation vers la juriste de la PASH : La juriste de la PASH joue un rôle essentiel dans l'accompagnement des ménages en situation de précarité. Elle apporte une aide et un soutien juridique pour les situations complexes, notamment en matière de droit au séjour, d'accès aux droits sociaux et de contentieux liés au logement.

Son intervention permet de débloquer certaines situations administratives en facilitant l'accès aux recours possibles. Elle aide également à constituer certains dossiers complexes, tels que les demandes de titre de séjour, les recours contre des décisions administratives.

Elle accompagne aussi les ménages pour constituer une demande d'aide juridictionnelle, permettant ainsi d'accéder à un avocat gratuitement ou à moindre coût. Par ailleurs, elle assure le lien avec les avocats lorsque des démarches plus approfondies sont nécessaires, notamment pour des recours contre des refus de régularisation ou des demandes d'asile.

Grâce à son expertise, elle oriente et conseille les familles sur les meilleures stratégies à adopter pour défendre leurs droits et améliorer leurs conditions de vie.

Orientation vers les partenaires : Nous les orientons vers des associations spécialisées (comme la Cimade ou France Terre d'Asile) pour être soutenues dans leurs demandes de titres de séjour ou débloquer des situations complexes.

1. **Aide à la constitution des dossiers :** Nous les accompagnons dans la collecte des documents nécessaires dans leurs démarches de régularisation, tout en veillant à réduire les erreurs administratives qui pourraient entraîner des rejets.
2. **Soutien moral et suivi personnalisé :** Nous offrons un espace d'écoute et un accompagnement adapté, permettant aux familles de traverser ces périodes d'attente prolongées avec un minimum de stabilité psychologique.

Chaque titre de séjour validé constitue une étape décisive dans le parcours d'insertion et de sortie d'hôtel des familles. Cette régularisation leur permet enfin d'accéder à des dispositifs d'hébergements ou des logements, de bénéficier de droits sociaux, de recherche de formation ou/et d'emploi et de reconstruire une vie stable. Nous observons chaque jour l'impact positif de ces avancées sur la trajectoire et l'insertion des ménages, même si le chemin reste semé d'embûches.

2 Familles mixtes (sur le plan administratif)

Un autre cas fréquent rencontré dans le cadre de notre accompagnement concerne les familles mixtes, c'est-à-dire les familles dont l'un membre du ménage dispose d'un titre de séjour tandis que l'autre est en situation irrégulière. Cette situation crée des blocages spécifiques dans le parcours vers le logement et l'insertion. Lorsque l'un des adultes est régularisé mais pas l'autre, la famille reste souvent considérée comme inéligible à certains dispositifs d'aide. Par exemple, les logements sociaux ainsi que les dispositifs tel que le Solibail, exigent que tous les membres majeurs du foyer soient en situation régulière.

Cette situation accentue les tensions au sein des familles, car les démarches administratives ne progressent pas au même rythme pour chaque membre. Elle fragilise également leur insertion globale : un parent sans titre de séjour ne peut pas travailler légalement, ce qui alourdit la précarité économique de l'ensemble du ménage.

Notre rôle en tant que travailleurs sociaux

Face à ces situations, nous adoptons une approche globale :

- **Accompagnement administratif :** Nous veillons à ce que les démarches pour chaque membre du foyer soient menées en parallèle.
- **Médiation :** Nous travaillons avec les institutions et associations spécialisées pour accélérer les procédures et identifier des solutions adaptées aux situations familiales complexes.

3 Manque de places et de disponibilités dans les structures

Cette réalité alarmante prolonge la durée de séjour des familles à l'hôtel. Les dispositifs tels que les CHRS ou les CHU, pourtant essentiels, souffrent d'une saturation chronique due à l'augmentation constante des demandes. De plus, les ménages déjà accueillis en structure peinent à accéder à un logement autonome, ce qui limite les disponibilités en hébergement.

À titre d'exemple, il n'est pas rare qu'une famille attende plusieurs années avant de pouvoir intégrer une structure adaptée. Pendant cette attente, les familles hébergées à l'hôtel doivent composer avec des conditions souvent précaires : espace exigu, absence de cuisine, isolement social. Les travailleurs sociaux redoublent d'efforts pour maintenir un accompagnement de qualité, mais se retrouvent souvent démunis face à la pénurie de solutions.

Notre accompagnement à la PASH

Nous intervenons pour soutenir les familles dans leur parcours, notamment en identifiant les dispositifs disponibles : nous collaborons avec le service logement/hébergement du SIAO pour optimiser les chances de trouver une place adaptée et mettons à jour régulièrement leur demande d'insertion. Pour rappel, 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.

4 Manque de logements disponibles et délais d'obtention prolongés

Même lorsque les ménages sont éligibles à un logement, la pénurie de logements sociaux et l'explosion des prix des loyers dans le parc locatif privé prolongent leur séjour en hôtel. Avec une demande largement supérieure à l'offre, les logements sociaux, pourtant conçus pour accueillir ces familles, sont difficiles d'accès.

Les Hauts-de-Seine, département à forte densité urbaine, souffrent d'un déficit de logements accessibles aux familles précaires. Cela s'explique par :

- **Un parc social saturé** : Les délais pour obtenir un logement social dépassent souvent plusieurs années.
- **Des prix de loyer élevés dans le parc locatif privé** : Les loyers restent largement inaccessibles pour les familles aux revenus modestes.

La conséquence pour les ménages hébergés est une forme d'instabilité prolongée : l'hôtel, initialement conçu comme une solution temporaire, devient une situation quotidienne, avec des conditions de vie souvent précaires et l'impossibilité d'élaborer et de construire des projets à long terme.

Les actions

- Nous aidons les ménages à renforcer leur dossier de demande de logement social en leur apportant un accompagnement personnalisé tout au long du processus :
 - Mise à jour régulière du dossier : Nous veillons à ce que la demande de logement social soit toujours à jour en ajoutant les nouveaux documents nécessaires (attestations de domiciliation, justificatifs de ressources, certificats médicaux, etc.) et en signalant tout changement de situation (évolution de la composition familiale, perte ou reprise d'emploi...).
 - Appui dans la constitution du dossier : Nous aidons les ménages à rassembler les pièces justificatives requises pour qu'elle reflète au mieux leur situation.
 - Rédaction d'appuis logement : Nous rédigeons également des appuis logement, dans lesquels nous exposons la situation et formulons leur demande ainsi que les circonstances particulières de chaque ménage (situation de précarité, problèmes de santé, enfants en bas âge, etc.), afin de renforcer leur dossier et de favoriser une réponse positive à leur demande de logement.

- En parallèle de la demande de logement social, nous encourageons les salariés à s'inscrire sur la plateforme Action Logement (AL'in) afin qu'ils postulent à des offres de logement et ainsi de multiplier leurs chances d'être relogés.

5 Troubles psychologiques et impact sur le parcours de sortie

Les troubles psychologiques représentent parfois un frein important dans le parcours de sortie des ménages hébergés à l'hôtel. Ils peuvent engendrer des obstacles complexes à la fois dans la gestion du quotidien et dans les démarches administratives pour accéder à des dispositifs adaptés ou à un logement pérenne.

En 2024, nous avons suivi la formation « 1er secours en santé mentale », qui, bien que nous ayons déjà une certaine sensibilisation aux problématiques liées à la santé mentale, nous a apporté des éclairages précieux. Cette formation nous a permis d'acquérir des clés pratiques pour mieux repérer les signes de détresse psychologique, avoir des pistes pour réagir face à une crise et proposer un soutien adapté en attendant une prise en charge professionnelle. Elle a renforcé notre capacité à intervenir de manière plus efficace et bienveillante auprès des personnes en difficulté mentale.

De nombreux ménages rencontrent des troubles tels que la dépression, l'anxiété chronique, les troubles post-traumatiques, ou des pathologies psychiatriques plus sévères. Cependant, ces troubles sont souvent :

- **Niés ou minimisés** : Par manque d'information, par peur de la stigmatisation ou par volonté de maintenir le contrôle, les familles ne reconnaissent pas toujours la nécessité d'un suivi médical ou psychologique.
- **Non diagnostiqués** : Les obstacles pour accéder aux services de santé mentale (manque de ressources, barrière linguistique, désert médical) retardent la prise en charge.
- **Refusés** : Même après un diagnostic, certaines personnes, par méfiance envers le système de soins ou peur des effets secondaires, refusent tout traitement ou accompagnement.

Ces troubles non pris en charge ou non stabilisés ont des impacts profonds sur le parcours des ménages et le fonctionnement familial :

- **Perturbation du quotidien** : La gestion administrative et logistique des démarches peut sembler insurmontable pour une personne en souffrance psychologique.
- **Difficulté à établir une autonomie sociale et économique** : Les troubles psychologiques aggravent les ruptures professionnelles, sociales et familiales, diminuant les chances d'intégration réussie.

Pour les travailleurs sociaux, l'un des défis majeurs réside dans l'orientation de ces ménages vers des dispositifs ou structures adaptés.

Plusieurs obstacles rendent cette tâche particulièrement complexe :

- **Manque de dispositifs spécialisés** : Le nombre de places disponibles dans les centres spécialisés pour les personnes présentant des troubles psychiques est largement insuffisant.
- **Rigidité des critères d'accès** : Certaines structures exigent un diagnostic confirmé, une stabilisation préalable ou des preuves d'engagement dans un parcours de soins, ce qui exclut les personnes en phase de déni ou de refus de traitement.

- **Inadéquation des solutions** : Les dispositifs d'hébergement classiques ne sont souvent pas équipés de professionnels nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques des personnes avec des troubles psychologiques.

Notre rôle :

Face à ces difficultés, les travailleurs sociaux de la PASH mettent en œuvre des stratégies adaptées pour lever ces blocages et accompagner ces ménages :

- **Repérage et évaluation** : Lors de nos visites à l'hôtel, nous portons une attention particulière aux signes de souffrance psychique et cherchons à établir un dialogue autour des besoins éventuels en matière de santé mentale.
- **Sensibilisation et confiance** : Nous adoptons une approche pédagogique pour informer les familles sur l'importance d'un suivi psychologique, en déconstruisant les idées reçues et en les rassurant sur les bienfaits des soins, tout en respectant leur volonté.
- **Orientation vers des dispositifs appropriés** : Lorsque cela est nécessaire, et avec l'accord de la personne, nous procédons à une orientation vers la psychologue du service de la PASH ou vers un service de soins adapté, en veillant à respecter le rythme et les besoins de la personne. Cette psychologue joue un rôle essentiel en apportant un soutien psychologique aux personnes en difficulté. Elle aide les ménages à surmonter les traumatismes, à gérer le stress et les angoisses liés à leur situation de précarité et d'hébergement, tout en renforçant leur capacité à faire face aux défis quotidiens. Son travail, en complément de celui des travailleurs sociaux, permet de mieux orienter les ménages vers les structures les plus adaptées à leurs besoins.
- **Soutien dans les démarches administratives** : Nous accompagnons les ménages dans les procédures administratives. Les fragilités psychologiques peuvent ralentir l'engagement de ces démarches : la peur de les affronter, le refus de sortir de chez soi, l'anxiété face aux institutions ou des difficultés à prendre des décisions. Nous tenons compte de ces fragilités.
- **Suivi dans la durée** : En cas de refus initial ou de rechute, nous restons présents pour continuer à orienter et soutenir la personne, en maintenant un lien de confiance et en valorisant chaque progrès, même minime.

Conclusion

Les longs séjours à l'hôtel, bien qu'initialement conçus comme une solution temporaire d'urgence, révèlent des problématiques structurelles liées à l'hébergement, au logement et à l'accompagnement social. En tant que travailleurs sociaux de la PASH, nous constatons chaque jour les impacts de ces séjours prolongés sur les familles et les efforts nécessaires pour débloquer ces situations. Des réponses structurelles et une coordination renforcée entre tous les acteurs sont indispensables pour offrir des solutions pérennes aux ménages les plus vulnérables.

Témoignage

Hébergement d'urgence : déjà 8 ans au 115



Carole¹ âgée de 35 ans, mère de 3 garçons, témoigne sur son long séjour au 115 92.

Carole vit avec son concubin Bernard². Monsieur est arrivé en France en 2014. Afin d'obtenir un titre de séjour, il a déposé une demande d'admission exceptionnelle (AES) au séjour en 2013. Il est toujours en attente de la décision de la préfecture de Nanterre. Monsieur étant absent le jour de l'interview, il n'a pas pu prendre part à cet échange.

Le cœur rempli d'espoir

Arrivée seule en France en 2016 pour y rejoindre son compagnon, Carole rêvait d'une vie meilleure : *« je vais travailler, travailler, travailler, sortir ma mère de la galère. Elle est restée au pays. Elle compte sur moi. Je vais tout faire pour la rendre fière de moi. La France est un pays de liberté, tout ce qu'il faut pour réussir ».*

Les premières minutes passées sur le territoire français, lui confirment ce qu'elle s'imaginait, la sensation d'avoir toute latitude et de s'autoriser à respirer : [souffle] *« avec tout ce que j'ai vécu chez moi ... dès à l'aéroport... enfin libre ! Dans ma tête, je commençais à m'dire, tout ce que je vais pouvoir faire ».*

Avant de commencer les grandes manœuvres, Carole dépose ses valises chez sa belle-mère où elle y retrouve son compagnon : *« trop contente de le revoir, surtout, c'est lui qui m'a aidé à fuir. Pour cela, je serai reconnaissante à vie ».* Toujours remplie d'enthousiasme, Carole arpente les rues de la ville lumière : *« je visite, je vois les grandes boutiques, la Tour Eiffel ... j'ai tout aimé, les gens... je me disais que c'est moins stressant que chez moi. »*

Les vacances finies, Carole se met en quête de chercher un emploi. Elle bénéficie encore de la validité de son « Visa T » qui l'autorise à travailler : *« avec l'aide de la cousine de mon mari, j'ai trouvé un travail. Je faisais du ménage dans des bureaux. J'ai fait ça pendant plusieurs semaines. Puis mon visa a expiré. J'ai compris, que je ne pouvais plus continuer sans papiers, j'étais très triste et abattue ».*

La désillusion

Un malheur ne vient jamais seul... La cohabitation chez sa belle-mère commence fortement à se dégrader, des tensions émergent : *« elle me parle mal, elle me dénigre... elle m'a traité de malchanceuse. Je pleurais... je ne voulais pas créer des problèmes ou faire du tort à mon mari, alors je ne disais rien. »*

Elle reste au domicile en essayant d'aider par tous les moyens (ménages, garde des petits-enfants), mais cela semblait dérisoire aux yeux de sa belle-mère.

Dans ce contexte difficile, Carole et son conjoint reçoivent une heureuse nouvelle, le couple attend l'arrivée de leur premier enfant. Carole accueille cette nouvelle avec joie, mais aussi avec une pointe d'appréhension : *« j'étais contente de devenir mère, mais vu notre situation, j'avais peur ! Peur de comment on va s'en occuper et j'ai surtout peur de la réaction de ma belle-mère ».*

Les inquiétudes de Carole étaient fondées, sa belle-mère désapprouve totalement sa grossesse : *« elle est devenue encore plus méchante, elle ne voulait pas que son fils puisse avoir un enfant avec moi. Une nuit, elle m'a laissé dormir dehors dans les escaliers sans couverture. Ça ne pouvait plus continuer... je suis partie à l'hôpital et j'ai parlé à une assistante sociale. Je lui ai tout raconté... Elle a décidé d'appeler un service pour un abri et m'a expliqué que ce service, c'était le 115. »*

Ainsi depuis le 21/01/2017, Carole enceinte de 5 mois et son compagnon sont pris en charge par le 115 92. Dans un premier temps, le couple est hébergé dans un établissement hôtelier à Nanterre, jusqu'à la naissance de leur fils. Pendant trois ans, le ménage va subir une succession de changements d'hôtels, en raison de fermetures ou de la suroccupation des chambres, de Colombes à Gennevilliers en passant par Villeneuve-la-Garenne.: *« c'est compliqué à vivre, l'assistante de l'hôpital nous avait dit que c'était pour deux trois jours, maximum une semaine... on a fait 4 hôtels différents. Certains sont bien, mais d'autres c'est dur avec les punaises, les cafards,*

¹ Choix de la rédaction pour garantir l'anonymat

² Choix de la rédaction pour garantir l'anonymat

l'humidité...mais bon, je m'dis au moins mes enfants ne dorment pas dehors. Ma préoccupation, c'est que mes enfants soient en bonne santé. »



Quand l'hébergement d'urgence devient un hébergement tout court.

La saturation des centres d'hébergement de stabilisation, et la situation administrative incomplète du couple ne permettent pas d'apporter des solutions adaptées à leur situation : *« aujourd'hui, on est au RYAD à Clichy, ça fait 5 ans qu'on n'a pas changé. En tout, ça fait huit ans déjà qu'on est au 115 [souplesse] [pleurs]. Carole poursuit très émue : « c'est dur, j'avais un rêve en arrivant ici, c'est de travailler et d'aider ma maman et le pire c'est qu'entre-temps, elle est morte [pleurs] je n'ai pas réussi ma mission et ça me fait mal. [Silence] Je me fixe maintenant sur mes enfants, leur donner le meilleur. Je voudrais qu'ils disent plus tard que ma maman m'a tout donné. Mais pour l'instant pas de papiers, pas de travail et pas de maison. »*

La Maison du PARADIS

Malgré une situation administrative incomplète, Carole refuse de se résigner. Elle participe à des formations, au café des femmes, elle fait du bénévolat : *« les enfants sont à l'école, si je reste à l'hôtel, je vais devenir folle à réfléchir sans arrêt ou me prendre la tête avec mes voisins. L'hôtel, c'est la jungle, on peut se faire voler la nourriture... l'utilisation des toilettes : des personnes qui y restent longtemps, ils ne nettoient pas après leur passage. Les enfants n'ont pas le droit de jouer dans la cour, pour le bruit qui pourrait déranger. Les histoires peuvent vite arriver mieux je sors prendre l'air. »*

Carole souligne qu'il y a également des points positifs dans la cohabitation : *« j'ai rencontré des personnes magnifiques, avec qui on a pu développer des liens forts, on s'entraide, on rigole, on partage beaucoup de choses. Certaines de mes voisines sont parties, car elles ont eu leurs maisons. Je suis contente et triste à la fois, quand c'est leur jour de départ je me cache pour ne pas les voir, c'est trop dur. Mais on garde le lien, on s'appelle souvent. Il y a quelques jours, je suis partie avec mes garçons chez une voisine qui avait eu sa maison et mon fils a dit wow maman, c'est la maison du paradis ».*

Pour espérer, elle aussi, offrir à ses enfants un logement adapté, Carole devra désormais se conformer à la circulaire Retailleau du 23 janvier 2025, en vue d'une admission exceptionnelle au séjour. Si elle avait un message à faire passer aux dirigeants du pays : « il faudrait aider ceux qui veulent travailler. Moi, je veux travailler dans la sécurité et offrir une maison du paradis à mes enfants. Je voudrais qu'on m'aide à réaliser mon rêve. »

En attendant de pouvoir réaliser son rêve et c'est tout le bonheur qu'on peut lui souhaiter, Carole et sa famille vont devoir faire face à un autre changement d'hôtel. En effet, leur hôtel actuel va être démoli par décision de la mairie le 31 mars 2025. Nous sommes début mars, et la famille ne sait toujours pas où elle va être orientée et accueillie. Il est impossible d'anticiper quoi que ce soit : elle ne sera informée du lieu de son nouvel hôtel que la veille, ou le jour même.



4, Boulevard Edgar Quinet
92700 COLOMBES

Association loi 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 et 14h à 17h