



Logements d'Insertion

20 rue de la Montagne Verte

67200 Strasbourg

Tel : 03 88 10 59 14

Mail : fsl@entraide-relais.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

« Entraide Le Relais »

6 rue des Imprimeurs – 67200 STRASBOURG - Tél : 03.88.10.34.50 Fax : 03.88.30.41.89 e-mail :
secretariat@entraide-relais.fr internet : www.entraide-relais.fr

Association inscrite au Registre des Associations au volume XXXVII n°107 – SIRET 319995320 00029 –
Code APE 8790B

Sommaire

1	Rappel des objectifs	2
2	Réalisation	2
2.1	Nombre de ménages accompagnés	2
2.1.1	<i>Composition familiale</i>	2
2.1.2	<i>Orientation des ménages entrants en 2023</i>	4
2.1.3	<i>Durée moyenne d'occupation en logement d'insertion pour les ménages sortants en 2023</i>	6
3	Observations et commentaires	6
3.1	Demande HLM et ACD	6
3.2	Intervention du FSL	7
3.3	La gestion technique des logements	7
3.4	Constats	8
3.4.1	<i>Le réseau mobilisé</i>	8
3.4.2	<i>Les difficultés récurrentes</i>	8
4	Conclusion et perspectives	10

1 Rappel des objectifs

L'objectif est de proposer à des familles en difficulté en raison de leurs fragilités sociales, économiques, locatives ou éducatives, un accompagnement social lié au logement temporaire dans un appartement, en tant qu'étape intermédiaire vers un logement autonome.

Les familles accueillies sont orientées par d'autres services de notre association (CHRS, Accueil de Jour, services RSA et FSL) ou des partenaires extérieurs. Elles ne nécessitent normalement plus d'accompagnement « lourd » et global de type CHRS, mais principalement un soutien pour l'accès à un logement autonome.

L'accompagnement social s'avèrera donc souple et adapté et devra permettre une sécurisation tant pour les futurs locataires que pour les propriétaires.

Le passage en Logement d'Insertion permet également à certaines familles ayant été expulsées d'assainir leur situation financière et locative avant d'être à nouveau locataires en titre dans le parc social ou privé.

2 Réalisation

2.1 Nombre de ménages accompagnés

13 ménages ont été accompagnés durant cette année 2023 dont 4 nouveaux entrants. Les sous-locations se sont faites dans 10 logements d'insertion opérationnels tous les mois : 3 loués à OPHEA (Elsau), 2 à Habitation Moderne (Montagne Verte), 1 logements de la SCI Entraide le Relais (Cronenbourg), 3 logements loués à des particuliers (Montagne Verte, Centre-Ville et Neudorf) et 1 à Habitat de l'Ill avec qui nous avons une convention de partenariat.

2.1.1 Composition familiale

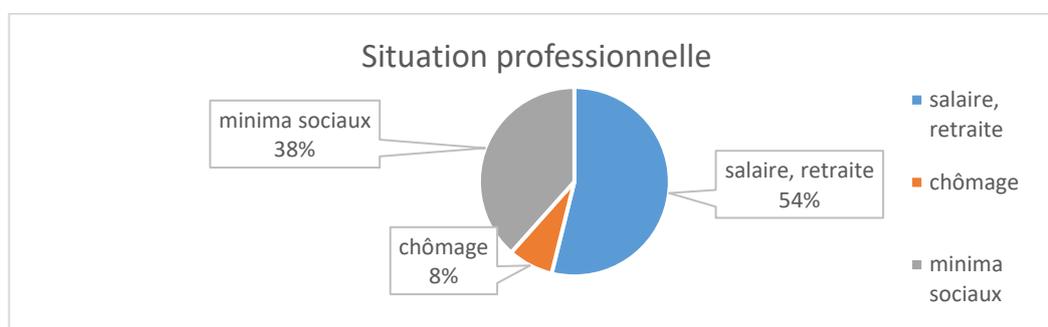
	Couples avec enfant(s)	Couples sans enfant	Hommes seuls	Femmes seules	Femme seule avec enfant(s)	Total
2023	4	0	4	2	3	13
2022	5	0	4	1	3	13
2021	5	1	4	1	1	12

Les foyers avec enfants restent majoritaires et représentent 61 % des ménages accueillis. Ceci est notamment dû à la typologie des logements mis à disposition. Nous accueillons notamment, depuis 2 ans et demi, une famille composée d'un couple et de 7 enfants. Le nombre d'hommes et de femmes célibataires est similaire mais trois femmes sur les quatre ont des enfants au domicile. Seul le nombre de familles monoparentales a augmenté cette année.

Situation au regard de l'emploi et des ressources des ménages présents en 2023

a) Situation à l'entrée pour les 5 nouveaux ménages accueillis en 2023 et en global, sur l'année, pour les autres.

		Retraités, Salariés dont temps partiels et/ou temporaires	Chômage indemnisé	Minima sociaux et/ou prestations familiales uniquement
2022	Ménages entrants	1	-	3
	Ménages entrés avant 2022	5	1	3
2023	Ménages entrants	3	1	0
	Ménages entrés avant 2023	4	0	5



b) Situation professionnelle des ménages en 2023

Malgré une baisse du taux de chômage en France, les situations professionnelles des ménages que nous avons accompagnés ont globalement peu évolué. Seules deux personnes ont vu leur situation professionnelle évoluer : du RSA à un emploi aidé pour l'une et d'une formation à un emploi en contrat classique pour l'autre.

Un accompagnement spécifique et renforcé dans le domaine de l'insertion professionnelle et de l'apprentissage de la langue française est primordial mais pas toujours aisé à trouver. Nos missions dans ce domaine ne consistent qu'à orienter et collaborer.

Nous sommes parfois amenés à dépasser ces frontières, notamment quand la condition financière et sociale devient trop problématique et menace l'équilibre de la situation. Nous

avons, par exemple, apporté un renfort en matière d'insertion professionnelle pour une mère isolée avec deux enfants (dont un handicapé) ayant perdu son droit au RSA majoré aux trois ans de son dernier enfant (RSA majoré non soumis à la condition des 5 ans de titre de séjour demandés dans le cadre du RSA de base). Son accès à l'emploi est urgent afin de maintenir l'équilibre financier et budgétaire.

Se préoccuper de l'augmentation des ressources par du salaire ou des indemnités de formation est d'autant plus nécessaire au regard de l'augmentation des charges d'énergie et de l'inflation. Ceci afin de maintenir en adéquation les ressources et le coût des logements sociaux qui pourront leur être proposés.

L'augmentation du prix des énergies en 2022-2023 a considérablement impacté les montants d'avances sur charges locatives demandées par les bailleurs (notamment en cas de chauffage et d'eau chaude collectives). Les montants d'aide au logement ne sont pas ajustés à ces hausses puisque leur calcul se base uniquement sur le loyer net (hors charges). Les loyers résiduels sont donc augmentés et ces montants sont pris en compte par les bailleurs lors des passages en Commission d'attribution (taux d'effort). Il est également à noter que les réhabilitations progressives des logements sociaux (isolation) entraînent également des hausses de loyer.

Concernant la situation des 4 ménages sortis du dispositif en 2023, il s'agissait de deux personnes seules, en situation d'emploi et de deux familles dont l'une en situation d'emploi (un des deux parents).

2.1.2 Orientation des ménages entrants en 2023

a) Orienteurs des nouveaux ménages accueillis en 2023

Les quatre nouveaux ménages, composés de trois personnes seules et d'une famille, ont été orientés via le SIAO sur demande :

- d'un CMS pour la famille.
- de l'association « Antenne » pour une femme seule
- de notre service ASLL
- de notre service de placement extérieur.

b) Situation au regard du logement des nouveaux ménages accueillis en 2023 :

- 1 femme seule était hébergée chez sa grand-mère avec ses parents et ses frères et sœurs (logement surpeuplé).
- 1 famille (couple + 2 enfants adultes) était hébergée en hôtel depuis plus d'un an.
- 1 homme seul était en logement privé, en procédure d'expulsion locative avancée à la suite d'une rupture conjugale et en situation de handicap.
- 1 homme seul avait été accueilli temporairement dans un de nos logements, après un placement extérieur au sein de l'association.

Les quatre sorties en 2023

- 3 relogements en appartement autonome par OPHEA.
- 1 logement en appartement autonome par Habitation Moderne.

Chacune des sorties s'est avérée positive et bien adaptée.

Pour chaque relogement, un ACD avait été validé.

Une demande FSL « Accès » a été faite (avec caution et cautionnement) pour l'une des deux familles sorties. Elle était précédemment accompagnée par le CHRS et des problématiques de langues et d'autonomie dans les démarches administratives perduraient.

Remarque :

Un accompagnement, une vérification et une veille sur la complétude des dossiers de demande HLM est constamment nécessaire.

Alors que l'accès aux démarches numériques et la maîtrise minimum des outils informatiques sont aujourd'hui, de plus en plus incontournables, le travail d'autonomisation des ménages accueillis, dans ce domaine, est prépondérant.

La fracture numérique chez certains ménages demeure. Cela nous amène encore souvent à « faire à la place », notamment concernant les dossiers HLM qui, faute de mises à jour régulières, ne pourront être proposés en commissions d'attribution HLM. La validation des ACD ainsi que son renouvellement annuel sont également conditionnés par les mises à jour de pièces obligatoires (tous les trois mois).

2.1.3 Durée moyenne d'occupation en logement d'insertion pour les ménages sortants en 2023

25.5 mois (17.5 mois en 2022)

Deux accompagnements ont duré largement plus que les 24 mois maximum de présence instaurés dans le règlement des logements d'insertion.

- Une famille de 5 personnes est restée 39 mois avant d'obtenir leur première proposition de logement (DRP validé et renouvelé 2 fois, pendant plus de 2 ans).
- Un homme seul, bénéficiaire du RSA (droit d'hébergement de ses 2 enfants un week-end/deux et la moitié des vacances scolaires) a eu une proposition 34 mois après son arrivée dans notre service (DRP validé depuis 1 an car démarches impôts non faites et délais de rattrapage de plusieurs mois pour clarifier la situation fiscale et familiale (absence de jugement concernant les enfants)).

3 Observations et commentaires

3.1 Demande HLM et ACD

Toutes les demandes de logement social déposées par les familles sont assorties d'un ACD (Accord Collectif Départemental) lorsque les ménages sont prêts à sortir vers un logement autonome et que leur demande HLM est parfaitement complète. Pour les sous-locataires de logements d'insertion, cette validation est indispensable pour un passage en commission d'attribution chez un bailleur social. Cette année, nous avons constaté une amélioration dans les délais de traitement des dossiers mais, en parallèle, une augmentation des demandes de clarifications, de pièces complémentaires, de précisions avant toute validation. Ceci nécessite une veille active, une organisation et une rigueur d'autant plus forte dans le suivi des mises à jour HLM et des demandes d'ACD de la plateforme « démarches simplifiées ».

Les délais de montage des demandes HLM, la récupération de toutes les pièces justificatives (blocage fréquent au niveau des avis d'imposition lorsque les personnes n'ont pas fait leurs déclarations dans les temps) et les délais de validation des ACD/DRP permettent aux ménages de « se poser » quelques mois avant d'envisager un nouveau déménagement. Certaines familles arrivent en effet en logement d'insertion au terme de plusieurs hébergements et ont un grand besoin de se stabiliser, même si l'attente est forte de pouvoir accéder enfin à leur propre logement.

Une autre condition à l'aboutissement des relogements est l'absence de dette locative. En effet, les bailleurs sociaux attendent trimestriellement une attestation dans ce sens.

3.2 Intervention du FSL

L'intervention du FSL dans le cadre de cautionnement est une réelle aide pour l'apurement rapide d'éventuelles dettes. Nous saluons la souplesse du FSL qui nous permet, dans le cadre des logements d'insertion uniquement, de déroger au plafond maximum de ressources sans quoi plusieurs ménages n'auraient pas accès au cautionnement FSL. Les deux seuls critères non dérogoires sont le respect d'un taux d'effort de 33% et un reste à vivre suffisant. Avec la hausse des loyers et des charges locatives, nous craignons que certains ménages bénéficiaires de minimas sociaux ne puissent peut-être plus répondre au critère du taux d'effort, la part du loyer résiduel dans leurs ressources devenant trop importante. Le cautionnement du FSL est un point important dans la décision d'accueillir les ménages comme sous-locataires.

3.3 La gestion technique des logements

Concernant les logements appartenant à la SCI ou loués à des particuliers, nous travaillons en partenariat avec notre équipe technique pour les aspects pratiques (réparations, équipement des logements, réfections des appartements...). Pour les logements loués à des bailleurs sociaux, nous encourageons les ménages à saisir par eux-mêmes les régies multiservices des bailleurs afin de les habituer à une situation locative la plus proche du réel. Néanmoins, lorsque les personnes ne parlent que très peu français, nous sommes amenés à devoir les contacter nous-même (souvent une dizaine d'appels avant que notre demande n'aboutisse). Notre équipe technique doit parfois palier à cette difficulté de contact sous peine de faire trainer des interventions parfois urgentes.

Aucun de nos logements d'insertion n'a été concerné par des infestations de punaises de lit cette année. Une vigilance accrue est en place : congélation des affaires pour les nouveaux arrivants venant d'hôtels ou de lieux à risques, nettoyeur vapeur professionnel à disposition pour les familles, calfeutrage/jointage maximum des plaintes et recoins dans les logements... Nous ne pouvons, en revanche, pas installer de mobilier adapté (lits métal...) car nous n'avons pas de budget alloué et travaillons beaucoup avec des meubles de récupération (réseau personnel et amis de l'association). Cette problématique est chronophage et engendre beaucoup de stress et d'inquiétudes du côté des occupants du logement mais également de notre côté (crainte de ramener l'infestation sur lieu de travail ou à notre domicile). Les ressources précaires des ménages accompagnés ne laissent souvent que peu de choix et conduisent la plupart du temps à des achats d'occasion ou de

la récupération augmentant le risque de ramener des nuisibles dans les logements. Nous menons un travail de sensibilisation à ce sujet. Sans encourager les crédits, nous voyons néanmoins se développer les achats de neufs sur les plateformes permettant des paiements en plusieurs fois avec livraison. Dans certaines situations, ces modalités sont relativement bien adaptées mais nécessitent une prévention afin d'éviter une surconsommation de ces achats à crédits simplifiés et prévenir tout risque de surendettement.

3.4 Constats

3.4.1 Le réseau mobilisé

Les familles, du fait de leurs ressources précaires, éprouvent des difficultés à faire des économies suffisantes pour leur entrée en logement autonome. Nous mobilisons alors le réseau existant sur l'EMS :

- Les facilités de paiement proposées par ENVIE pour l'achat d'électroménager (paiement en plusieurs fois).
- L'aide de « SOS Famille Emmaüs » pour des prêts rapides et souples (sommes pouvant être versées directement aux familles pour de l'achat d'occasion donc sans obligation de devis, contrairement à tous les autres dispositifs).
- Les dons matériels ou de fournitures du réseau de l'association sont des ressources utilisées en urgence pour accompagner les familles dans leur accès au logement.
- La possibilité de faire des demandes d'Aide Sociale Communale.
- Les prêts CAF existent également mais ne sont, aux vues des délais de réponse, qu'utilisables hors urgence.

3.4.2 Les difficultés récurrentes

Nous rencontrons régulièrement certaines difficultés :

- La difficulté à orienter les ménages vers des logements du parc privé du fait des montants des locations et des exigences des propriétaires.
- Les difficultés à trouver des interlocuteurs partenaires dédiés auprès des bailleurs sociaux (appels téléphoniques filtrés et bloqués au niveau des standards d'accueil).
- Le manque de solutions pour accompagner les ménages lors d'importants travaux de réfection dans le logement proposé.
- La difficulté à faire accepter par les familles certains logements dans un mauvais état et/ou dans des quartiers sensibles. Nous accompagnons les personnes à chaque visite de logement afin d'évaluer l'offre et de pouvoir travailler certains freins à l'acceptation (dans la

mesure du possible et lorsque nous sommes informés de l'offre). En 2023, aucun ménage n'a refusé de proposition de logement ;

- Nous notons de manière générale une bonne adhésion des familles à l'ASLL ainsi qu'un « bon usage » du logement même si des travaux de réfection/ rafraichissements et nettoyage sont fréquemment nécessaires entre deux accès. Ces travaux entraînent de la vacance pendant quelques semaines, pendant laquelle les loyers sont payés sur fonds propres. Néanmoins, nous avons rencontré une problématique prononcée de défaut d'entretien avec une personne sortante d'un grand logement et disposant de nombreuses affaires qui ont dû être stockées dans le logement d'insertion T2 que nous avons pu lui proposer dans notre structure. Souffrant d'une addiction à l'alcool impactant considérablement sa santé, un suivi poussé de l'état du logement a été nécessaire avec la mise en place d'une intervention ménagère (aux frais du locataire) mais qui n'a pas pu se maintenir plus de trois semaines (absences répétées du locataire puis utilisation de droit de retrait des intervenantes). Nous avons fini par faire appel à une entreprise de déblayage et nettoyage qui a permis de remettre l'appartement en état de rangement et de propreté satisfaisante. Le locataire étant heureux d'avoir pu être aidé. Un projet de cure est en cours afin que sa situation s'améliore.

- Nous regrettons toujours la difficulté à travailler sur la prévention des consommations de chauffage collectif en amont des rappels de charges annuels. Ceux-ci pouvant parfois être très élevés. Les dispositifs individuels de comptage «Vericalor» sont inexploitable par l'association au courant de l'année. Seules les visites à domicile permettent de détecter de potentielles surconsommations. En dehors de ce que nous pouvons constater ou non, nous informons chaque ménage sur les gestes et les bonnes habitudes à prendre en matière d'économie afin de les préparer au mieux pour leur futur logement. Ceci notamment au vu de l'inflation ayant touché les énergies et leur part croissante dans le budget des ménages. En 2023, les rappels de charges annuels ont été conséquents mais ont pu, en partie, être maîtrisés grâce au bouclier tarifaire. Néanmoins, les augmentations d'avances sur charges mensuelles, recalculées après les décomptes, n'ont pu être évitées.

- Nous espérons une avancée dans la recherche de solutions de prévention contre les punaises de lit. Ce qui permettraient d'aller plus facilement vers de l'achat de seconde main, plus abordable pour les ménages qui doivent, la plupart du temps, acheter tous leurs meubles et équipements lors de leur sortie vers un logement autonome. Il nous est arrivé de proposer l'acquisition progressive des équipements électroménagers présents dans nos logements afin de diminuer les frais à la sortie.

- Nous regrettons que la réduction du loyer de solidarité (RLS) déduit des loyers pour les locataires bénéficiaires de l'APL ne puissent profiter à nos ménages. En effet, n'étant que sous-locataires, ils ne sont pas enregistrés auprès des bailleurs à qui nous louons les

logements. Ceci peut représenter un manque à gagner relativement important, notamment pour les familles.

4 Conclusion et perspectives

Le passage en logement d'insertion a permis pour les personnes accueillies :

- De se poser et de retrouver une certaine stabilité.
- D'apprendre ou réapprendre à s'approprier l'occupation et la gestion d'un logement (administratif et entretien), de son budget et de (re)prendre confiance en leurs capacités.
- De se saisir ou se ressaisir de leur situation administrative, sociale, familiale... et de se projeter dans des projets d'avenir.
- D'acquérir une meilleure autonomie dans la gestion d'un logement, d'un budget, des démarches administratives...
- D'apporter des preuves (attestation compte locatif à jour et « écrit » du travailleur social dans la demande d'ACD/DRP) auprès du futur bailleur de leur capacité à respecter les obligations locatives.

Et pour le travailleur social :

- De mettre en évidence les difficultés et fonctionnements pouvant entraver l'autonomie des personnes, de proposer un accompagnement et des conseils adaptés et d'établir un partenariat avec le secteur pour la prise en charge des problématiques périphériques au logement.
- De soutenir les ménages dans un projet de relogement viable nécessitant parfois un rappel des principes de réalité et de leur situation d'accueil provisoire jusqu'à un relogement et non un relogement « idéal ».

Il est important de préciser que le travail engagé ne peut se faire qu'en collaboration avec les familles, élément essentiel et obligatoire en logement d'insertion (adhésion inscrite dans la Convention d'Occupation Précaire comme une obligation).

Le contexte général du logement nous demande d'être créatifs et réactifs afin de saisir toutes les opportunités pouvant permettre un relogement. Nous sommes néanmoins confrontés à d'importantes difficultés dans le relogement des familles nombreuses nécessitant l'accès à un logement T5 ou plus. En effet, nous nous questionnons sur la perception des bailleurs de l'urgence des situations et avons parfois l'impression que les familles étant accueillies en logement d'insertion ne seraient pas vraiment prioritaires. Un partenariat et des conventions avec les bailleurs seraient à réfléchir car les ménages ne sont aucunement censés rester 3 à 4 ans dans nos logements comme cela est

généralement le cas, même s'il s'agit de familles avec 5 à 7 enfants comme nous avons connus. Il est un fait que les grands logements sont plus rares.

L'actualisation trimestrielle des demandes de logement HLM prend beaucoup de temps et devra progressivement être mieux portée par les ménages qu'il nous faut responsabiliser. Ceci se fera peut-être au détriment d'une efficacité et nécessitera une veille soutenue mais cela participera à la formation à l'autonomie pour les démarches numériques. L'accompagnement à l'utilisation du « numérique » prend une part importante dans notre travail sur l'autonomie. L'orientation et la connaissance de partenaires proposant une aide aux démarches administratives et numériques sur différents secteurs fait également partie de l'équipement que nous cherchons à apporter aux ménages accompagnés. Néanmoins, bien que ces services se soient développés sur les secteurs, ils nous paraissent encore insuffisamment utilisés par les personnes accompagnées. Nous regrettons en ce sens que ces lieux et permanences ne soient pas suffisamment stables (fermeture de services faute de financement...). En effet, une pérennisation de ces permanences en lieux et horaires étendus (plusieurs permanences par semaine) et stables dans le temps permettrait aux personnes de mieux les repérer et de les utiliser en autonomie sur le long terme. Ces services pourraient alors être d'une grande aide au vu des difficultés d'une partie de la population mais également de la complexité de certaines démarches. Des erreurs ou incomplétudes peuvent parfois amener à des blocages de ressources et mettre plusieurs mois à se régulariser, mettant parfois les familles dans de grandes difficultés financières (RSA, Pole emploi...).

Le défi à venir sera également de maintenir un équilibre budgétaire pour les familles impactées par les nombreuses hausses de prix dans tous les secteurs. Cela nous demandera d'innover et de promulguer des solutions alternatives moins chères (seconde main, cuisiner plus (moins de produits industriels) et plus économiquement, faire pousser des plantes potagères sur des balcons, préparer ses produits d'entretien et d'hygiène, utiliser des transports moins cher.... La sensible baisse du chômage pourrait permettre à des ménages de quitter la précarité des minimas sociaux, de plus en plus difficile à tenir, et de les amener vers une situation d'emploi, bien plus gratifiante. L'accompagnement dans ce domaine est à approfondir et à généraliser à l'ensemble des personnes en recherche d'emploi. La « nouvelle » plateforme de l'inclusion (numérique), permettant aux personnes de chercher par eux-mêmes des offres d'emploi aidé est un outil intéressant et une avancée dont nous faisons la promotion auprès de notre public. L'« accompagnement vers » est un élément essentiel pour favoriser les évolutions professionnelles. Le partenariat avec les acteurs œuvrant dans le champ de l'emploi et parfois de la santé gagnerait à se développer.

Nous faisons face à de nombreux défis mais comptons fortement sur le « travailler ensemble » afin de permettre à nos ménages accueillis de vivre ce passage dans nos logements comme un tremplin vers une meilleure vie et plus de stabilité.