

Pôle Accompagnement Social

Bilan 2023



L'année 2023 a été marquée par des accomplissements remarquables, notamment la consolidation de nos projets d'accompagnement social et éducatifs. Au-delà des chiffres qui objectivent notre travail, c'est le lien humain qui constitue l'essence de notre réussite. Les relations tissées entre résidents, professionnels et au sein de nos équipes sont la preuve de l'impact profond de notre travail. L'accompagnement social ne peut se faire sans un travail d'équipe efficient, au sein du pôle, mais également en synergie avec les autres pôles de l'ALFI, nos partenaires institutionnels et associatifs.

Tournés vers l'avenir, nous sommes confrontés à de nouvelles opportunités et défis. Notre société évolue rapidement et nos méthodes doivent s'adapter pour répondre efficacement aux besoins changeants de nos résidents. En 2024, nous nous engageons à déployer de nouvelles approches et à innover dans nos pratiques, avec un accent particulier sur le « logement santé », valeur forte portée par le Groupe Arcade-VYV. Nous avons la volonté d'allier le bien-être résidentiel à la santé, d'intégrer une approche globale de la vie de nos résidents, de placer l'humain au cœur de nos actions, pour une société plus inclusive et bienveillante.

Découvrez ci-après les chiffres clés 2023 du pôle Accompagnement Social de l'ALFI, et l'ensemble des missions réalisées. Bonne lecture !

Mélanie Gervais, Directrice du pôle Accompagnement Social.

Sommaire

A| Les missions du pôle Accompagnement Social

page 3

B| L'accompagnement social des résidents ALFI

page 4

1. en résidences jeunes actifs
 - accompagnement individuel
 - accompagnement des jeunes issus de l'ASE
 - accompagnement collectif
2. en pensions de famille
3. la veille sociale
4. convention de relogement avec des bailleurs sociaux

C| Les autres missions d'accompagnement

page 9

1. MASP 2
2. Le Service Habitat et Inclusion en Normandie
3. Baux glissants
4. Accompagnement des locataires d'Aiguillon construction
5. Accompagnement des locataires de la RIVP
6. Sensibilisation aux économies d'énergie
7. Accompagnement de familles ukrainiennes
8. MOUS
9. Accompagnement de jeunes de l'ARPEJ

Les chiffres clés et perspectives 2024

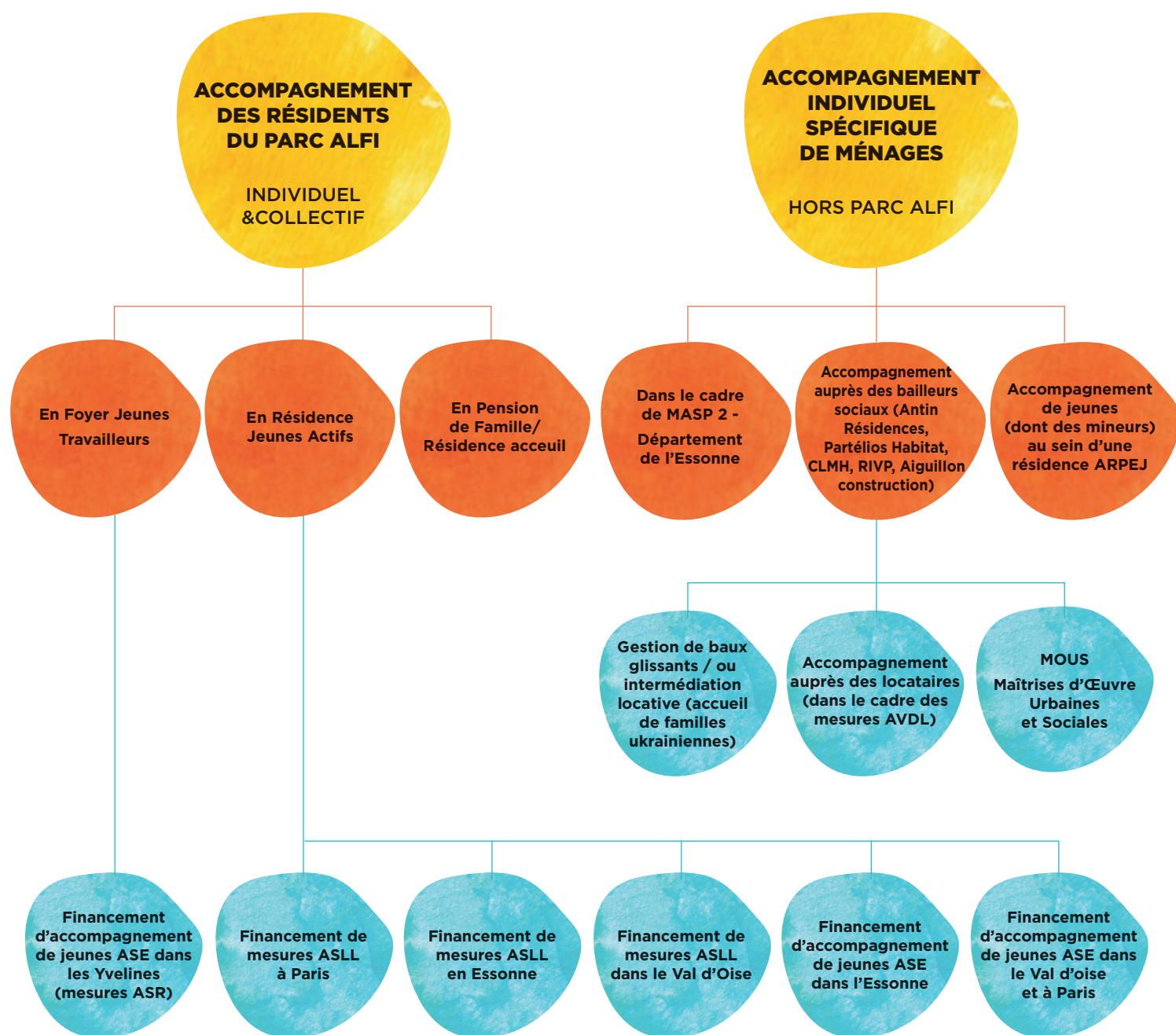
Une équipe spécialisée pour l'accès et le maintien dans le logement, en Ile-de-France, Bretagne et Normandie



Le pôle Accompagnement Social assure un rôle d'observatoire et d'accompagnement des résidents au sein des structures gérées par l'association (pensions de famille, résidence accueil, résidences sociales pour jeunes actifs, foyers jeunes travailleurs). Il met également en œuvre des missions d'accompagnement et d'intermédiation au sein du parc de bailleurs sociaux (MOUS relogement, diagnostics sociaux, accompagnement individuel de locataires en difficultés ...) ou pour le compte de partenaires institutionnels (Villes, Conseils Départementaux...).

- **30 travailleurs sociaux diplômés**, dont 4 postes de coordinateurs sociaux, une directrice adjointe & une directrice de pôle
- Une équipe bénéficiant de formations internes et externes chaque année afin de favoriser la montée en compétence
- Des outils internes créés afin d'accueillir et former de nouveaux collaborateurs, dans le cadre du nouvel engagement de service de l'ALFI portant sur l'accueil de nouveaux collaborateurs

A Les missions du pôle Accompagnement Social



Le projet « sorties d'hôtel »

Grâce à un partenariat entre la Croix-Rouge française, Action Logement Services, l'Etat, Antin Résidences et l'ALFI entre 2020 et 2022, 57 ménages ont pu accéder à un logement social pérenne après plusieurs années de vie à l'hôtel.

Ce projet a également donné quelques pistes de théorisation grâce à une recherche participative menée par l'ALFI et le LEPS UR 3412 de l'Université Sorbonne Paris Nord, auprès des familles monoparentales relogées et des professionnels impliqués dans l'action.

Forts de cette première expérience et des résultats de cette recherche, les partenaires ont répondu au nouvel appel à projet « logements Hlm accompagnés » lancé par la DRIHL fin 2023, et ont reçu un accord de financement sur 2024 et 2025. L'objectif sera de reloger et d'accompagner dans des logements sociaux pérennes, **30 ménages par an**, comprenant 20 familles suivies par la Croix-Rouge et hébergées à l'hôtel et 10 jeunes suivis par l'Aide Sociale à l'Enfance (anciens mineurs non accompagnés) et logés par l'ALFI dans des résidences sociales jeunes actifs.

B

L'accompagnement social des résidents ALFI

1 - L'ACCOMPAGNEMENT AU SEIN DES RESIDENCES JEUNES ACTIFS ET FOYERS JEUNES TRAVAILLEURS

L'accompagnement individuel

↳ **A Paris, dans l'Essonne et dans le Val d'Oise**, l'ALFI bénéficie d'une subvention d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL), octroyée par le Fonds Solidarité Logement (FSL) du Conseil Départemental, pour le suivi individuel des résidents. En 2023, **197 mesures** ont ainsi été financées et **439** personnes accompagnées. Ces mesures permettent de faciliter la bonne installation du ménage dans le logement temporaire (en veillant à la stabilité de l'emploi, des ressources, etc..) puis de le préparer activement à accéder à un logement durable.

↳ **Dans les autres départements**, l'accompagnement individuel est assuré par les travailleurs sociaux de l'ALFI en fonction des besoins. Cet accompagnement n'est pas financé dans le cadre de l'ASLL, mais en partie par Action Logement. Il permet d'accompagner des résidents en impayé de loyer ou rencontrant des difficultés budgétaires ou sociales et de les aider dans leurs recherches de logement définitif. En 2023, les travailleurs sociaux ont organisé **1 827 permanences**, accompagné **1 369 résidents** et réalisé **6 185 entretiens**.



Un jeune actif accompagné

Mr a intégré la résidence ALFI en janvier 2022. Stable professionnellement il a rencontré le travailleur social de l'ALFI, qui l'a accompagné dans ses démarches de relogement 1 à 2 fois par mois. Au bout d'un an, une demande d'inscription au SYPLO a été faite et validée. Après un an et demi dans la résidence, et 6 mois d'ancienneté de demande de logement, un dossier DALO a été constitué, en juin 2023. En août, Mr a postulé (via AL'IN) à une offre d'un T2 à Ferrières-en-Brie (77). Malgré le nombre élevé de candidatures, il a été retenu et a obtenu les clés de son nouveau logement en novembre 2023 !



Témoignage d'une résidente de Grigny

Je suis arrivée à la résidence jeunes actifs en août 2022. Enceinte, j'ai contacté le travailleur social de la résidence pour trouver un logement pour la suite. Grâce à l'accompagnement et les rencontres régulières, j'ai pu résoudre mes difficultés administratives, notamment avec la sécurité sociale et obtenir un logement avant mon accouchement. Cela m'a rassurée et je l'en remercie.



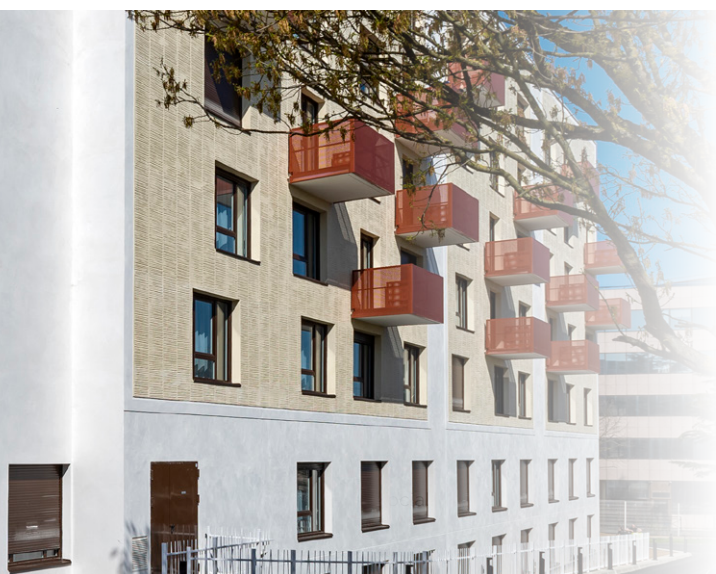
Témoignage d'un travailleur social ALFI

Mr M. 21 ans, originaire d'Afghanistan, est arrivé au foyer jeunes travailleurs de Vélizy-Villacoublay (78) en juin 2021 après une orientation du SIAO, suite à une prise en charge en HUDA. Je lui ai proposé rapidement la mise en place d'une mesure d'accompagnement social renforcé, qu'il a accepté avec enthousiasme. En août 2021, suite aux événements en Afghanistan, Mr M. a intensifié son recours à l'accompagnement.

Les difficultés sont survenues lorsqu'il a exprimé le désir de faire une demande de regroupement familial pour mettre sa famille en sécurité. Après explications, il a compris les limites du foyer jeunes travailleurs et m'a accordé sa confiance.

Au bout d'un an, il a pu bénéficier de quelques cours de français. Les démarches se sont concentrées sur la familiarisation avec les outils numériques et la mise à jour de sa demande de logement social. Mr M. postulait pour des logements trop grands, mais avec l'aide du CLLAJ de Versailles, il a ajusté sa recherche. Il nous a annoncé avoir trouvé un nouveau logement, qui était en fait une sous-location non conforme dans un logement social. Après explications, je lui ai fait renoncer à cette option. Jusqu'à fin 2022 il a essuyé plusieurs refus. En janvier 2023, grâce à notre partenariat avec Antin Résidences Mr M. a signé un bail pour un logement à Aubervilliers (93) le rapprochant de son lieu de travail. Notre partenariat permet un suivi post-déménagement pendant 6 mois. Cela l'a aidé pour les formalités (changement d'adresse, ouverture des compteurs, aide financière à la CAF...). Pour un suivi continu, une transition a été faite vers les services du CCAS d'Aubervilliers.

Cet accompagnement vers le relogement et l'autonomie de Mr M. a mis en lumière l'importance de l'empathie et de l'écoute dans notre métier.



L'accompagnement spécifique des jeunes issus de l'Aide Sociale à l'Enfance

Forte de son expérience acquise depuis plusieurs années pour l'accueil au sein de ses résidences, et l'accompagnement, de jeunes avec un parcours ASE, l'ALFI a signé des conventions de partenariat avec les Conseils Départementaux 78, 91 et 95.

↳ Le partenariat avec le Département des Yvelines :

L'ALFI dispose d'un agrément pour effectuer l'Accompagnement Social Renforcé (ASR) de 47 résidents chaque mois au sein du foyer jeunes travailleurs de Vélizy-Villacoublay. Ces jeunes, préalablement pris en charge ou non par l'Aide Sociale à l'Enfance, cumulent au moins deux des problématiques suivantes :

- Jeune isolé, de 18 à 30 ans, en rupture familiale et/ou sociale,
- Difficultés d'insertion ou de maintien dans la vie active du fait de son instabilité,
- Précarité financière liée à une difficulté dans la gestion de son budget,
- Difficulté de santé ou addiction qui nécessite une vigilance et un accompagnement particulier, permettant au jeune d'être autonome dans la prise en charge de cette problématique,
- Difficulté pour assumer les exigences sociales et comportementales liées au cadre proposé et au minimum d'autonomie requis.

En 2023, 73 jeunes ont bénéficié de l'ASR.

↳ Le partenariat avec le Département du Val d'Oise :

Depuis 2019, l'ALFI met à disposition du Conseil départemental 42 logements au sein de 4 résidences (2 dans le Val d'Oise à Herblay et à Bezons et 2 à Paris dans le 18ème et le 13ème). **En 2023, 70 jeunes** ont été accompagnés dans le cadre d'un projet personnalisé. Ces jeunes sont pris en charge par l'ASE dans le cadre d'un contrat Jeune Majeur d'une durée moyenne de 15 mois. **31 jeunes sont sortis du dispositif au cours de l'année.**

Afin d'évaluer et renforcer l'autonomie des jeunes, une approche méthodique et personnalisée est mise en place, notamment à travers les ouvertures de droits, la santé, les visites à domicile, le budget, l'intégration et l'inclusion. Ces évaluations permettent d'appréhender de manière globale les besoins et capacités de chaque jeune. Un projet personnalisé répondant spécifiquement aux besoins individuels est ensuite élaboré.

Cette prise en charge est un vecteur clé dans la construction du parcours résidentiel du jeune. Elle lui permet de développer des compétences d'autonomie nécessaire pour aborder de manière indépendante les défis de la vie adulte dès la fin du Contrat Jeune Majeur.

↳ Le partenariat avec le Département de l'Essonne :

En avril 2023, l'ALFI a signé une convention avec le Conseil départemental du 91, afin de loger et accompagner des jeunes pris en charge ou sortant de l'ASE, au sein de ses résidences situées à Grigny et Palaiseau (91), et à Saint-Rémy-Lès-Chevreuse (78). Dans ce cadre, 20 logements peuvent être mis à disposition.

En 2023, 12 jeunes ont été accompagnés.

Cette convention a été renouvelée en 2024.



Aida, travailleur social

J'interviens auprès des jeunes ASE accueillis dans le cadre de la **convention signée entre le Conseil départemental du Val d'Oise et l'ALFI**. J'ai accompagné Mme S., arrivée en août 2023 avec un contrat jeune majeur de 6 mois, fixant des objectifs tels que l'obtention d'un CDI, la gestion budgétaire (avec la création d'une épargne), et l'accès à un logement autonome.

L'objectif de l'accompagnement social était de répondre à ses besoins et de l'aider à surmonter les défis auxquels elle était confrontée. Cependant, son absence aux rendez-vous et l'absence de nouvelles ont suscité une inquiétude croissante.

En réponse à cette situation, une coordination entre le référent ASE, les intervenants de la santé et d'autres parties prenantes a été initiée pour retrouver Mme S. Cette coordination a révélé sa grossesse, découverte après son arrivée à la résidence, la poussant à l'isolement. Le lien avec Mme S. a été rétabli, et la décision collective de la réorienter vers un centre maternel a été prise. Cette réorientation vise à fournir un suivi adapté à sa grossesse et à la préparer à la parentalité.

Cette approche a permis de répondre aux besoins spécifiques de Mme S. et d'établir un cadre d'accompagnement adapté. La coordination efficace entre les acteurs a été cruciale pour surmonter les obstacles, assurant un soutien approprié tout au long de la grossesse, contribuant ainsi à créer un environnement favorable à son bien-être et à celui de son futur enfant.



Rencontre partenaires

Courant 2023, l'ALFI a eu le plaisir de recevoir le Département du Val d'Oise, représenté par l'ASE (Aide Sociale à l'Enfance) et le FAJ (Fond d'Aide aux Jeunes), accompagnés du cabinet d'audit CMI (Conseil en Management et Ingénierie). Cette réunion avait pour but de mener un audit sur l'autonomie des jeunes sortant du dispositif ASE et d'explorer les perspectives de logement.

Un jeune a pu s'exprimer sur son parcours.



Jade, coordinatrice sociale nous parle de la Loi TAQUET

La loi Taquet, promulguée en 2021, a pour objectif de faciliter l'accès des jeunes à l'emploi et au logement. Elle instaure notamment une aide financière pour les jeunes de moins de 25 ans, ainsi qu'une priorité pour les jeunes de moins de 30 ans dans le cadre des attributions de logements sociaux. La loi Taquet vise ainsi à offrir de meilleures perspectives pour les jeunes en France, en particulier pour les jeunes ayant un parcours ASE. Elle prévoit également des mesures pour favoriser l'apprentissage, l'insertion professionnelle et la formation continue des jeunes. Enfin, elle renforce la protection des stagiaires en encadrant davantage leurs conditions de travail et en limitant la durée des stages.



L'accompagnement collectif

Les **actions collectives** s'adressent à l'ensemble des résidents et **sont complémentaires de l'accompagnement social individuel**. Elles s'intègrent dans une démarche à **visée préventive et éducative** et portent sur des thèmes liés au logement, au budget, aux économies d'énergie, à la santé... Elles contribuent à mieux préparer les résidents à leur relogement et **à prévenir les impayés** dans le logement définitif.



Les temps forts 2023

↳ Actions collectives sur les économies énergies

Ces différentes interventions permettent :

- Un accompagnement des publics à la gestion de leurs futures factures/charges d'eau,
- Un accompagnement dans le cadre d'une demande d'aide auprès des CCAS, du FSL ou d'Action Logement,
- Un accompagnement des publics à la maîtrise de leur consommation d'eau et des installations à l'intérieur de leur logement (entretien des équipements, identification des fuites, réparation, déclaration à l'assurance),
- De favoriser un changement de perception vis-à-vis de l'eau du robinet comme eau de consommation.

A ce titre, Veolia est un partenaire de l'ALFI depuis plusieurs années. L'objectif de ce partenariat est d'accompagner les populations vers la maîtrise de leur budget eau, à travers trois types d'interventions :

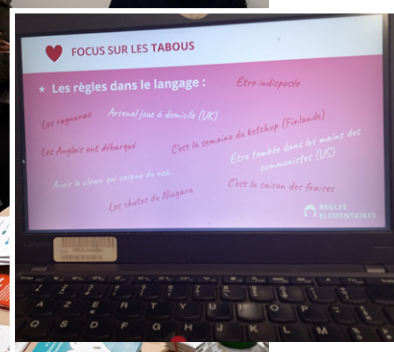
- Organisation de réunions d'information collectives au sein des résidences ALFI,
- Organisation de visites à domicile,
- Organisation de manifestations festives.

Les informations et conseils sur les économies d'eau, d'électricité et de chauffage constituent un axe important de prévention des impayés locatifs, notamment dans leur futur logement.



↳ Actions collectives dans le cadre de la prévention sanitaire

- **Cabinet de psychologues** : animation de « cafés psy » sur les pensions de famille d'Ecouen (95), de Paris 18ème, de Caen - (financement de la fédération des ESH)
- **Centre médico-psychologique de Paris 17ème** : venue mensuelle sur la résidence
- **Règles Élémentaires (lauréate de La France s'engage)** : atelier sur la précarité menstruelle au sein du FJT de Vélizy-Villacoublay (78)
- **CRIPS** : interventions sur le thème de la vie affective et sexuelle, ainsi que sur les addictions
- **AIDES** : ateliers de dépistage et d'information en santé sexuelle



- **Service sanitaire de la Faculté de Paris** : intervention régulière d'étudiants en odontologie qui assurent des ateliers de prévention bucco-dentaire au sein de plusieurs résidences
- **Association IPC** : orientation des résidents vers les centres d'IPC, proposant des bilans de santé gratuits, ainsi qu'un accompagnement des résidents en situation de précarité alimentaire

- **CPAM 75, 78 et 91** : partenariat ayant pour objectif de faciliter l'accès aux droits et aux soins des résidents les plus fragiles, et soutenant un projet d'éducation culinaire sur la résidence accueil de Bois-d'Arcy
- **Cours de sport** : 3 séances de sport animées par les travailleurs sociaux ont été mises en place sur le dernier trimestre 2023 sur le FJT de Vélizy-Villacoublay ! Très belle réussite avec 8 résidents en moyenne à chaque séance.



↳ Le Thème de l'année : la précarité alimentaire, la santé par l'alimentation !

Nous avons un objectif de mettre en place un atelier sur la précarité alimentaire sur chaque résidence jeunes en 2023. Ces ateliers ont été animés par les travailleurs sociaux de l'ALFI et/ou des diététiciens afin de donner aux jeunes des clés pour manger équilibré à petits prix.



↳ Fiche pédagogique remise lors des ateliers :



2- L'ACCOMPAGNEMENT AU SEIN DES PENSIONS DE FAMILLE

Afin d'assurer la gestion sociale, l'animation et l'accompagnement des résidents au sein de ce type de structures, l'ALFI perçoit une subvention de l'Etat, versée par les DDETS et DRIHL (forfait journalier). L'accompagnement social mis en place auprès des résidents a pour objectifs de :

- Favoriser l'appropriation du logement, la réinsertion et la vie en collectivité
- Favoriser la stabilisation de la situation et l'autonomie au regard des démarches administratives et de la santé
- Apporter une aide éducative budgétaire pour assumer les dépenses liées au quotidien
- Permettre éventuellement le relogement

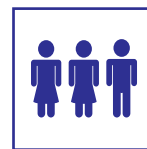
Chiffres clés 2023 :



831
permanences

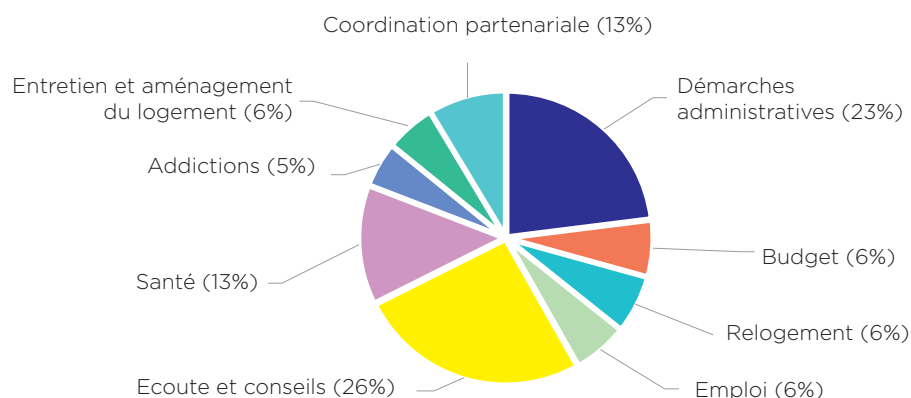


2292
entretiens



253 résidents
accompagnés

↳ Axes d'accompagnement du travailleur social



En % de résidents bénéficiaires



Radja, travailleur social

Monsieur V. (56 ans), résident de la pension de famille de Lognes, a perdu toute estime de soi suite à la perte de ses dents, limitant ses interactions avec son entourage et entravant son retour à l'emploi en raison de son apparence altérée. Ce complexe l'a transformé, le rendant renfermé et propice à des habitudes néfastes comme l'alcool et la drogue. Monsieur V, généralement ouvert, a été profondément affecté par cette situation, avec un impact significatif sur sa santé mentale.

Sa situation financière précaire l'a contraint à s'endetter pour les soins dentaires, mais l'aide financière apportée par la CPAM lui a permis de rembourser ses dettes et de remonter son moral. La pose de son appareil dentaire a été un tournant, redonnant à Monsieur V. confiance, estime de soi et joie de vivre. Il a pu se libérer de la gêne et de l'isolement social. L'ALFI collabore avec des étudiants en odontologie qui animent des ateliers sur des thèmes tels que la sensibilisation précoce, l'éducation, la prévention des maladies bucco-dentaires et l'accès aux soins, avec un impact positif chez notre public en pension de famille. La promotion de la prévention dentaire avec les étudiants joue un rôle crucial dans le maintien d'une bonne santé bucco-dentaire.

3- LA VEILLE SOCIALE

L'ALFI a développé une « veille sociale » capable d'apporter des réponses à des problématiques variées, observées sur l'ensemble des résidences qu'elle a en gestion. **L'objectif est la recherche de solution la plus adaptée à chaque résident et sa mise en œuvre.** La « veille sociale » se réunit de façon mensuelle et en cas de situation urgente ou d'événements exceptionnels. Un compte rendu est réalisé après chaque rencontre.

En 2023, le dispositif de « veille sociale » s'est décliné par un total de **88 réunions permettant d'aborder 298 situations particulièrement délicates de résidents** :

- 11 réunions dans le cadre de la veille mensuelle ont permis d'aborder 239 situations : 29,7% en pensions de famille et 70,3% en résidences jeunes.
- 77 veilles d'urgence ont été mises en place. Elles ont permis d'évoquer 59 situations dont 42% en pensions de famille, 55% en résidences jeunes et 3% sur un autre dispositif d'accompagnement social.
- Une psychologue conseil est intervenue lors de 2 veilles sociales afin d'apporter un diagnostic sur la situation de résidents fragiles psychologiquement. Deplus, elle a effectué 7 interventions auprès des résidents et des salariés en raison d'un décès de résident. Plus de 30 résidents ont pu bénéficier de ce soutien lors des veilles de solidarité.

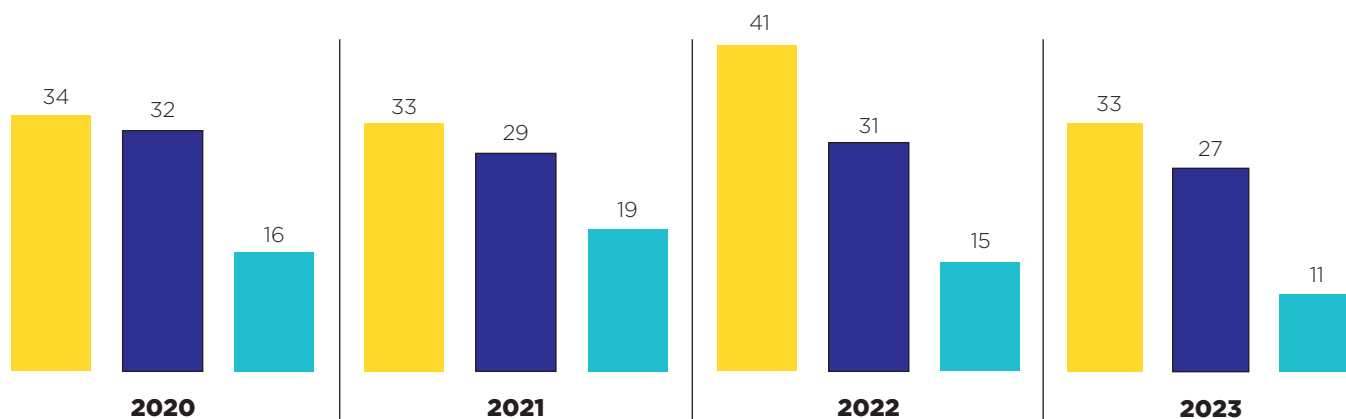
En interne, cette « veille sociale » permet également la construction et la diffusion de « bonnes pratiques » professionnelles, en optimisant les compétences et les méthodes d'intervention :

- **1 réunion tous les 2 mois d'analyse des pratiques professionnelles**, avec la présence de la psychologue.
- **Formalisation des plans d'action**, à travers la mise en place de groupes de travail transversaux, qui permettent de professionnaliser les techniques d'intervention des collaborateurs de l'ALFI, en fonction des situations.



4- LE RELOGEMENT : CONVENTION AVEC LES ESH ANTIN RÉSIDENCES ET CPH ARCADE-VYV

2023 : 33 propositions ayant abouti à 27 attributions, dont 40 % pour des publics prioritaires DALO.



Évolution des propositions Antin Résidences et CPH Arcade VYV

Propositions Attributions Résidents DALO



Les autres missions d'accompagnement social

1- MESURES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PERSONNALISÉ

En juin 2020, l'ALFI a été retenue par le Conseil Départemental du 91 pour réaliser des Mesures d'Accompagnement Social Personnalisé de type 2 (MASP2) durant 3 ans. Celles-ci consistent en **un accompagnement social et budgétaire de ménages en grande difficulté, avec la gestion de leurs prestations sociales**. Durant ces 3 années, **47 personnes**, souvent en situation de surendettement et d'expulsion locative, ont été accompagnées après une orientation par les services sociaux de secteur, des bailleurs ou des associations. L'ALFI s'est dotée d'un logiciel de gestion spécifique pour le suivi du budget des ménages afin de sécuriser cette activité.

Ces MASP2, bien souvent signées en dernier recours face à des situations critiques, sont un réel atout afin de rétablir les droits et stabiliser les situations locatives.

2- LE SERVICE HABITAT ET INCLUSION EN NORMANDIE



Ce service est né de la volonté partagée des bailleurs Partélios Habitat et Caen la Mer Habitat (CLMH), acteurs majeurs de l'habitat social dans le bassin caennais, d'améliorer la qualité du service rendu aux locataires, et ainsi favoriser leur inclusion par le logement. Ainsi, les travailleurs sociaux de l'ALFI réalisent des mesures d'accompagnement individuel auprès des publics les plus vulnérables (situation professionnelle, ressources, parcours résidentiel, santé mentale, addictions...), afin de sécuriser leur accès et maintien dans le logement.

L'accompagnement nécessite l'adhésion de la personne, ainsi que sa motivation à travailler sur ses problématiques, en vue d'établir les conditions d'une gestion autonome au sein de son logement. D'une durée de 3 à 9 mois, il se décline par des rencontres individuelles, à domicile ou dans les locaux occupés par l'association, à Caen.

En 2023, 61 ménages ont été accompagnés, 370 entretiens réalisés, dont 224 visites à domicile (modalité clé de cet accompagnement !).

3- GESTION DE BAUX GLISSANTS

Partélios Habitat et CLMH ont confié à l'ALFI la mise en œuvre de baux glissants sur leur patrimoine, conformément aux attendus formulés dans le cadre d'un appel à candidatures de la DDETS 14. La mission consiste à assurer un accompagnement global des ménages sur une durée maximale d'un an, en vue de favoriser leur bonne insertion au sein du logement et, à terme, faire glisser le bail à leur nom. Au préalable, les travailleurs sociaux de l'ALFI réalisent un diagnostic social de chaque ménage afin d'identifier les difficultés et préciser les axes de travail.

Les ménages sont rencontrés à domicile au moins 2 fois par mois, en fonction des besoins. L'accompagnement couvre les domaines suivants : démarches administratives, appropriation du logement, insertion dans le logement et l'environnement, autonomie budgétaire et sensibilisation aux économies d'énergie, réalisation de dossiers d'aides financières mobilisables, préparation au glissement de bail, et, en cas de grandes difficultés : travail sur une orientation différente (en structure adaptée / dispositif d'accompagnement spécifique).

En 2023, 19 ménages ont été accompagnés et 5 ménages ont pu « glisser » pour l'obtention d'un bail en qualité de locataire en titre.



Jennifer, travailleur social

J'ai rencontré Monsieur G. au mois de mars 2023. Dans le cadre des baux glissants, la préfecture avait donné injonction au bailleur Partélios Habitat de le reloger. En effet, il était hébergé depuis quelques mois par une association caennaise, dans le cadre d'un ALT. Il avait déjà été locataire en titre mais avait quitté son logement en 2006 et n'avait été jusqu'ici hébergé qu'en structure ou par des proches.

Monsieur avait vraiment à cœur de prendre un nouveau départ dans un logement autonome mais craignait de ne pas s'en sortir seul. L'accompagnement dans le cadre du bail glissant lui a permis de se sécuriser à l'entrée dans le logement mais également de rassurer le bailleur sur son autonomie.

Après seulement 5 mois, nous avons pu faire glisser le bail au nom de Monsieur G., qui avait très bien investi le logement et était très rigoureux sur le règlement de sa participation. Le bail glissant lui a permis de prendre un nouveau départ et de démarrer de nouveaux projets comme la recherche d'une formation professionnalisante, dans un cadre sécurisant.

4- ACCOMPAGNEMENT DE LOCATAIRES DU PARC SOCIAL EN BRETAGNE

Cette mission, subventionnée depuis fin 2021 par l'Etat dans le cadre de l'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL), consiste à assurer l'accompagnement social de ménages amenés à être logés au sein du parc social d'Aiguillon construction, souvent bénéficiaires des minimas sociaux et pour lesquels des fragilités sont identifiées en amont de la validation de l'attribution.

Le travailleur social est présent lors de la remise des clés et la réalisation de l'état des lieux : cette étape est indispensable pour la création du lien, le repérage des difficultés et l'actualisation des objectifs à mettre en place.

A la fin du diagnostic social, un contrat d'accompagnement, déterminant les axes de travail à mener et priorisant les objectifs, est signé avec le ménage.

Tous les mois, les équipes de l'ALFI et d'Aiguillon construction se rencontrent afin d'évoquer les nouvelles situations à suivre, l'évolution des situations accompagnées et les éléments de gestion locative.

En 2023, 60 ménages ont été accompagnés et 283 entretiens individuels réalisés dont 220 visites à domicile.



Gylène, travailleur social

En janvier, j'ai rencontré Madame D. et ses 2 filles de 10 mois et 3 ans.

Malgré son analphabétisme et son isolement à seulement 25 ans, Madame D. est toujours joyeuse. Elle va avoir son propre logement, et nous travaillons ensemble pour l'aménager et régler ses droits. Nous l'aidons aussi à s'orienter dans ses démarches administratives (aides, associations...).

En attendant une place en crèche pour commencer les cours de français, nous organisons des sorties, comme une journée à la mer et une visite à l'aquarium à Saint-Malo.

Nous accompagnons également Madame D. dans ses démarches au CDAS pour prendre des renseignements sur les activités proposées et auprès de la mission locale pour sa formation prépa avenir FLE à la suite des cours de français.

Une place en crèche se libère fin août, ce qui lui permet de commencer les cours. Nous passons le relais au CDAS lors d'une réunion tripartite, où je la soutiens dans sa timidité.

En quittant son domicile, je réfléchis à l'impact de notre accompagnement sur la vie des personnes, réalisant la responsabilité qui en découle.

5- ACCOMPAGNEMENT DE LOCATAIRES DE LA RIVP

Dans le cadre de la mise en œuvre des dispositifs légaux issus des lois énergie climat (LEC) et ELAN, l'accueil de public fragile, voire vulnérable, est de plus en plus important. Afin d'accueillir et d'orienter au mieux ces publics aux besoins précis, **la Régie Immobilière de la Ville de Paris souhaite renforcer l'accompagnement des nouveaux entrants sur son patrimoine, présentant des fragilités socio-économiques identifiées.** Dans cette optique, une expérimentation est menée avec l'ALFI depuis novembre 2021 jusqu'à mars 2024.

En 2023, 39 ménages ont été accompagnés par les travailleurs sociaux de l'ALFI.



Sophie, travailleur social

En décembre 2023, j'ai contacté Monsieur X. dans le cadre de l'accompagnement de ménages de la RIVP. Âgé de 54 ans, il vit seul dans son logement, dans lequel il a emménagé en novembre 2023, après des années sans domicile fixe et des soucis de santé depuis 2003.

Après avoir vécu en appartement thérapeutique de 2017 à 2023, Monsieur attendait ce logement depuis longtemps pour pouvoir se reconstruire, ne pouvant plus travailler en raison de problèmes de santé.

Lors de notre rencontre, il était joyeux et appréciait ma visite. Il a partagé ses expériences depuis son enfance au Vietnam jusqu'à son arrivée en France à 8 ans, évoquant ses difficultés familiales. Bien qu'autonome, il a apprécié mes conseils sur l'utilisation du numérique. Il a exprimé son désir de maintenir le lien avec moi pour se sentir soutenu. À la fin de la visite, il m'a invité à déjeuner, reconnaissant l'importance de l'accompagnement dans sa nouvelle vie.

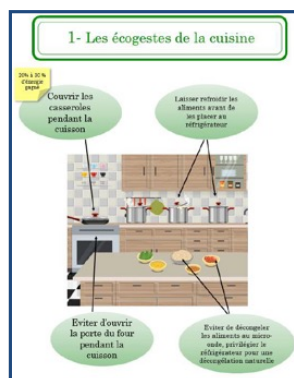
Ce type d'accompagnement est crucial pour offrir un soutien relationnel et émotionnel aux familles nouvellement installées.

6- SENSIBILISATION AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE AUPRÈS DE LOCATAIRES DU PARC SOCIAL

Dans le contexte actuel de la hausse des prix de l'énergie, et pour lutter contre la précarité énergétique, l'ALFI propose aux bailleurs sociaux d'accompagner les ménages à travers :

- **la sensibilisation aux économies d'énergie** : éco-gestes, bon usage des équipements, alerte sur les problèmes techniques...
- **l'aide à la gestion budgétaire** et la prévention des impayés
- **la mise en place d'ateliers collectifs**

Depuis fin 2023, l'ALFI intervient, à la demande de Caen La Mer Habitat, sur l'une de ses résidences dans le Calvados. En effet, 70% des ménages de cette résidence de 99 logements ont reçu un rappel de charges important, parfois couplé à une dette locative. De plus, 10% des locataires sont identifiés avec une déficience visuelle pour lesquels une approche et un accompagnement adaptés sont nécessaires.



Le bailleur s'est chargé d'orienter vers l'ALFI les situations que des volontaires en service civique (chargés de réaliser du porte à porte et une présence en bas de l'immeuble) avaient préalablement identifiées. Les locataires ont tous été contactés. Un courrier de proposition de rendez-vous leur a été envoyé, et, en sus de l'entretien individuel, un livret sur les économies d'énergie leur a été remis.

La mission a consisté en :

- la réalisation d'une évaluation et d'un diagnostic social de la situation : travail sur les économies d'énergie, vérification et ouverture de tous les droits sociaux et point sur la gestion budgétaire,
- l'accompagnement des locataires sur la notice d'utilisation des thermostats et des conseils sur les économies d'énergie.

Bilan : **37 locataires ont pu être rencontrés lors d'une visite à domicile.**

Voici, ci-contre les axes d'accompagnement réalisés :

Accompagnement social

34%

Thermostat non programmé en fonction des habitudes de la personne

29%

Difficulté à lire les factures d'énergie

16%

Échanges sur aides existantes

13%

Comparer les fournisseurs d'énergie en fonction des besoins

8%

Besoin d'accompagnement social renforcé détecté

Zoom sur



Léa, travailleur social

Les rencontres avec les locataires ont été positives, mettant en avant des aspects sociaux et environnementaux à travers leurs situations personnelles et les outils remis aux ménages (kit économies énergie et livret de sensibilisation sur les économies d'énergie).

Bien que les participants aient exprimé leur satisfaction, il est important de noter que certains présentaient des difficultés budgétaires sans solution immédiate. Cependant, l'échange a permis de créer une atmosphère d'écoute et de soutien. Il a été possible d'identifier des situations d'isolement et de besoin d'accompagnement social renforcé lors de cette action.

7- ACCOMPAGNEMENT DE FAMILLES UKRAINIENNES

L'ALFI et Antin Résidences ont signé une convention d'intermédiation locative afin d'accueillir et accompagner 3 ménages ukrainiens sur du parc social intercalaire (c'est-à-dire provisoirement inoccupé), au sein de la résidence de l'ESH située à Saint-Ouen-sur-Seine (93).



Kristina, famille ukrainienne

L'association ALFI m'a aidée à résoudre de nombreuses questions concernant la documentation. Si j'avais des problèmes, je pouvais toujours contacter Justine et elle me répondait immédiatement. Je me sens très à l'aise en sachant qu'il existe des personnes vers qui je peux me tourner en cas de problème. Merci beaucoup.

8- MAÎTRISES D'ŒUVRE URBAINES ET SOCIALES

MOUS Combs-la-Ville (77)

Antin Résidences a confié une mission en urgence à l'ALFI, afin d'accompagner et reloger 4 ménages de sa résidence située à Combs-la-Ville, suite à un violent incendie intervenu le 26 juin 2023. La mission s'est terminée le 31 octobre avec le relogement temporaire des 4 ménages dans le parc de l'ESH.



Témoignage d'Amélie, Directrice adjointe

La MOUS a été mise en place fin juin 2023, après un incendie ayant causé la mort d'un jeune couple. L'ALFI a été sollicitée pour accompagner socialement et psychologiquement 4 ménages dont les logements ont été gravement endommagés. Ces ménages sont constitués d'une personne seule ainsi que de 3 familles avec enfants. Ils étaient tous salariés et ont été brutalement confrontés à la perte de leur logement, leurs biens et leurs habitudes de vie. Une prise en charge hôtelière a été assurée temporairement, mais un travail de relogement a dû être entrepris en raison des dommages persistants. Le retour au domicile s'est fait en quelques heures pour récupérer les biens essentiels, suivis par des discussions sur les perspectives de relogement à moyen et long terme. Des réunions hebdomadaires avec le bailleur ont facilité la communication et permis une collaboration efficace pour rassurer et conseiller les ménages tout au long de cette période difficile.

Les objectifs de la mission ont été les suivants :

- Reloger temporairement les 4 ménages, en attendant la fin des expertises et des travaux, pour une éventuelle réintégration.
- Assurer un soutien social via un centre d'appels aux ménages de l'immeuble touchés par l'incendie, ayant besoin d'informations et de conseils sociaux.
- Offrir un soutien social aux proches du ménage décédé lors de l'incendie, ainsi qu'un soutien psychologique en orientant les locataires les plus vulnérables vers une psychologue conseil de l'ALFI.
- Accompagner une 5^{ème} famille, qui a accueilli le bébé des parents décédés, afin de la reloger dans un logement plus grand.

MOUS Villiers-sur-Marne (94)

CPH Arcade-VYV est propriétaire d'un ensemble immobilier situé à Villiers-sur-Marne faisant l'objet d'un projet de requalification, dans le cadre d'une opération de développement immobilier et commercial, notamment portée par la Ville. Le 15 décembre 2022, CPH Arcade-VYV et l'ALFI ont signé une convention afin d'assurer un diagnostic social et des préconisations de relogement pour 22 ménages. Cette mission s'est terminée le 16 mars 2023.



Témoignage de Clémence, travailleur social

En février 2023, avec une collègue, j'ai mené une MOUS à Villiers-sur-Marne. Notre objectif était de rencontrer tous les locataires d'un immeuble appartenant au bailleur social Antin Résidences, qui devait être démoli, afin de dresser un diagnostic des situations. Lors de cette mission, j'ai rencontré Madame B., âgée de 80 ans, qui vivait dans son appartement de 3 pièces depuis plus de 20 ans. Elle m'a chaleureusement accueillie chez elle, entourée de souvenirs qui lui étaient chers. Madame B. était très inquiète au sujet de son avenir et de son relogement. Elle avait de nombreuses interrogations. Elle a exprimé son soulagement de pouvoir parler avec quelqu'un. J'ai pu discuter avec elle de sa situation, lui expliquer les démarches à suivre et recueillir ses préférences pour son futur logement. À la fin de notre rencontre, Madame B. m'a confié se sentir rassurée.

9- INTERVENTION DE L'ALFI AUPRÈS DE JEUNES MINEURS DE L'ARPEJ

L'ARPEJ s'est rapprochée de l'ALFI afin de lui confier une mission d'accompagnement au sein de sa résidence Vol de Nuit à Bruz (35), qui accueille des apprentis étudiants dans les centres de formation du campus de Ker Lann. La particularité de cette résidence est d'accueillir des mineurs (38 par semaine) sur le principe de la colocation, avec des unités de vie pour 4 personnes et un objectif d'autonomisation (préparation des repas, entretien du logement...).

Cette mission, qui a débuté à la rentrée de septembre 2023, consiste en :

• Des accompagnements individuels :

A travers de nombreux temps d'écoute et de conseils auprès des jeunes, ils permettent de : faciliter la bonne installation du résident dans le logement temporaire, initier les démarches administratives pour l'ouverture de ses droits, le soutenir dans la gestion de son budget, et l'aider à acquérir davantage d'autonomie en veillant à une intégration facilitée et respectueuse du règlement intérieur et à ce que chacun puisse élaborer un projet de vie autonome.

93 mineurs ont pu être accompagnés de septembre à décembre 2023 (dont un jeune Mineur Non Accompagné).

• Un accompagnement collectif :

L'objectif est d'amener les résidents à une autonomie qui va de pair avec une participation active à la société. Cette démarche s'inscrit dans la volonté de créer du lien et d'éviter tout risque d'isolement. Elle vise également la transmission de messages de prévention et de sensibilisation relatifs à la santé et/ou aux conduites à risque.



Les actions collectives

Des repas partagés sont mis en place chaque mercredi avec les jeunes



Intervention de l'association « liberté et couleurs » en novembre 2023 : 14 résidents étaient présents pour participer à cette animation sur les conduites à risque.



Aperçu du repas de Noël & de la sortie au marché de Noël de Rennes avec les jeunes de la résidence.



Perspectives de partenariat en 2024 :

- L'association « les bulles solidaires », qui agit en faveur des personnes en précarité de logement en favorisant l'accès à l'hygiène.

Le projet avec les mineurs est de favoriser une démarche de bénévolat en les impliquant à collecter des produits d'hygiène et les déposer à l'association. Ceci développerait la capacité d'organisation et le lien entre majeurs et mineurs.

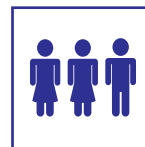
- Rennes Métropole, pour des interventions de sensibilisation au tri des déchets.
- L'Ecole des Métiers de l'Environnement (campus de Ker Lann), qui propose :
 - 1/ la participation à un projet environnemental en avril sur l'inventaire de la biodiversité du campus
 - 2/ la participation à un projet national sur la fresque du climat
 - 3/ la possibilité d'intervention sur le tri des déchets par les étudiants de l'EME auprès des jeunes de la résidence
- L'association les « Ptits débrouillards », qui intervient sur la vie affective et sexuelle, grand sujet à la résidence. La Sex Breizh permet d'animer ce thème de manière ludique et conviviale, sans oublier son but premier : informer les jeunes, leur donner la parole, créer des liens et des passerelles vers des adultes et personnes ressources.

Enfin, en 2024 seront maintenues les sorties culturelles et de loisirs afin de renforcer le lien social et s'évader du quotidien du campus.

Les Chiffres clés



Nombre d'entretiens



Nb de personnes suivies

Pensions de famille et résidences

jeunes actifs ALFI

(nbre de permanences : 2658)

8468

1612

MASP2

avec le Conseil Départemental 91

322

33

MOUS à Villiers-sur-Marne (94)

pour le bailleur social CPH Arcade-VYV

20

21

Bailleur social RIVP (Paris)

34

39

Bailleur social Aiguillon

construction (Bretagne)

283

60

Service Habitat et Inclusion

en Normandie sur les patrimoines

de Partélios Habitat et

Caen La Mer Habitat (CLMH)

370

61

Baux glissants (Normandie)

121

19

Total

9618

1845

Pour les résidents ALFI

• **37 281 €** d'aides financières obtenues, dont **3 3 272 €** pour le paiement des redevances

• **290 € d'aide alimentaire en tickets service pour 12 usagers.** Les tickets services répondent à des besoins urgents alimentaires, hygiène, habillement et hébergement

• **88 réunions de veille sociale** permettant d'aborder **298 situations** particulièrement délicates de résidents

• **110 ateliers** collectifs au sein des résidences jeunes actifs



Perspectives 2024

- Favoriser l'attractivité des métiers du secteur social en restant attentif à l'épanouissement des équipes
- Poursuivre la coordination de la Veille sociale en tenant compte de nouveaux enjeux (actualité sur la loi immigration ..)
- Développer les actions collectives et réinterroger continuellement les besoins de nos usagers
- Généraliser la démarche « d'aller vers » le résident, afin de détecter plus en amont les difficultés et de favoriser l'adhésion à l'accompagnement social
- Poursuivre la formalisation et la consolidation de nos partenariats

