

Pôle Accompagnement social

Bilan 2024



L'année 2024 a été marquée par une dynamique d'actions et d'initiatives portées avec **engagement par notre équipe**.

Ce bilan illustre la richesse des projets menés par le Pôle Accompagnement social de l'ALFI, qui s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire de 30 travailleurs sociaux diplômés d'État.

« *Le travail social ne se limite pas à une assistance, il est un levier d'émancipation qui permet à chacun de reprendre le pouvoir sur son existence et de s'inscrire pleinement dans la société.* » – l'Art. D. 142-1-1 du CASF

Dans cette optique, le travail social que nous défendons repose sur l'inclusion, l'autonomie et la participation active des personnes accompagnées. En mobilisant des approches individuelles et collectives, nous œuvrons au développement du pouvoir d'agir des ménages, favorisant ainsi leur insertion sociale et leur accès aux droits fondamentaux.

2025 : l'année à venir sera placée sous le signe de la proximité et du renforcement des liens humains, notamment à travers une démarche d'« aller vers », visant à rencontrer les publics là où ils se trouvent pour mieux répondre à leurs besoins. Comme l'affirme Axel Honneth, « Il n'y a pas de lien social sans reconnaissance réciproque des individus qui le composent ».

C'est dans cet esprit que nous renforcerons nos actions pour créer des relations de confiance, respectueuses des parcours et des singularités de chacun.

Nos engagements prioritaires seront de :

- **Renforcer l'implication des ménages** dans leur parcours d'accompagnement, en leur donnant une place active dans les démarches engagées.
- **Favoriser l'autonomie**, en créant un cadre propice à l'apprentissage et à la responsabilisation.
- **Développer les coopérations** avec nos partenaires afin d'élargir les opportunités d'insertion sociale et professionnelle.
- **Prendre en compte la dimension « logement-santé »**, une valeur essentielle portée par le Groupe Arcade-VYV, pour garantir un habitat stable et adapté aux besoins de chacun.
- **Préserver le sens et les valeurs du travail social**, en maintenant une approche éthique, bienveillante et centrée sur les personnes.

Avec engagement et détermination, nous continuerons en 2025 à placer l'humain au cœur de notre action, en veillant à renforcer l'accompagnement social comme un véritable levier de transformation et d'émancipation.

Bonne lecture !

Mélanie Gervais, Directrice du Pôle Accompagnement social & Amélie GIRE, Directrice adjointe.

Sommaire

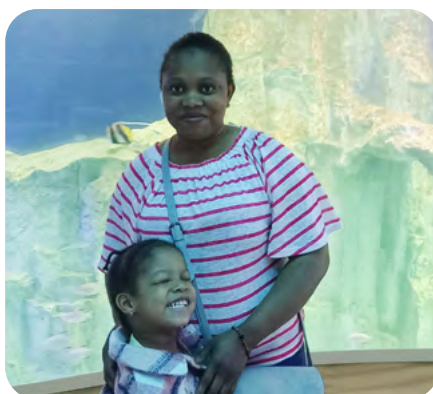
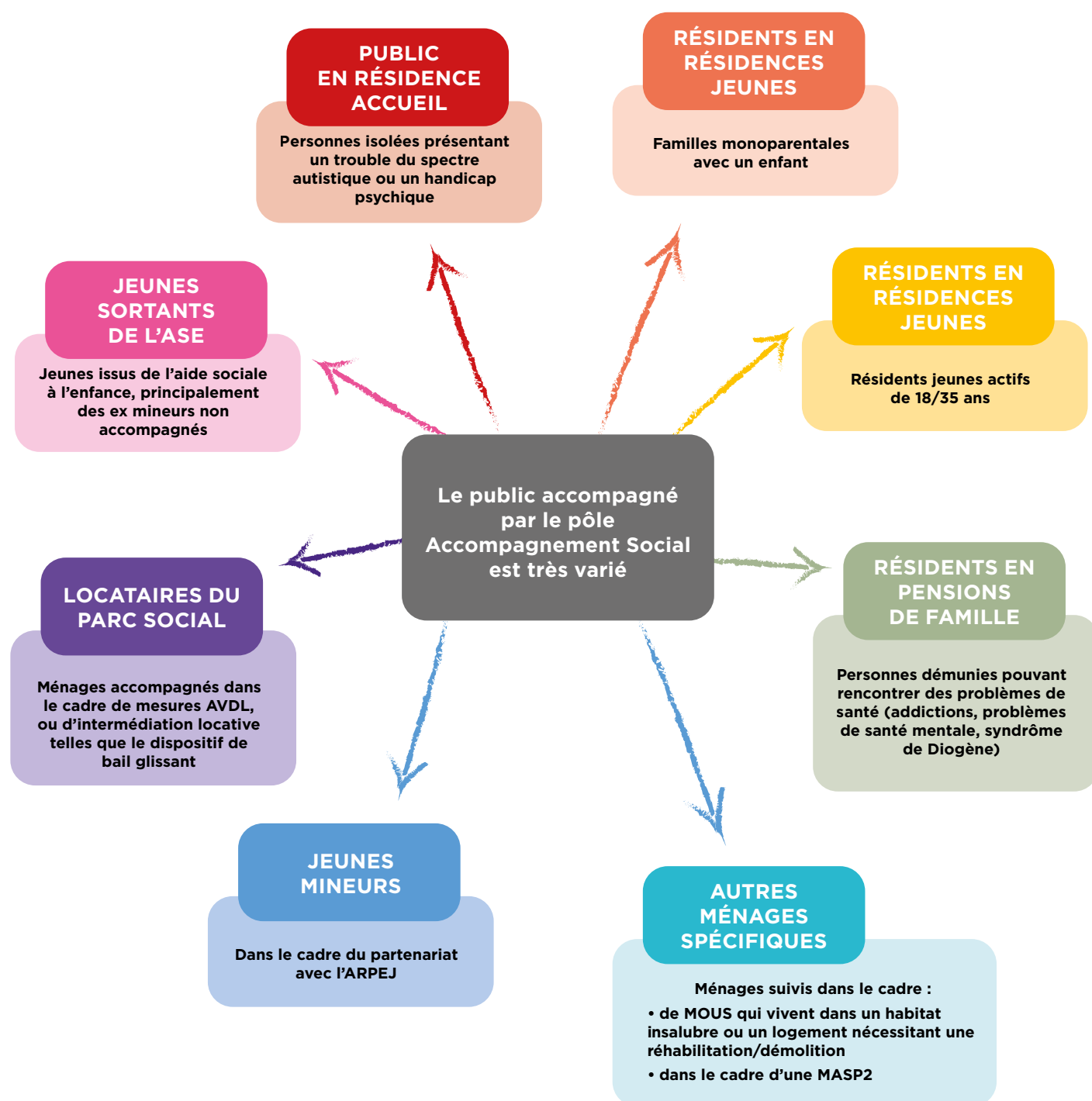
A Le public accompagné par le Pôle Accompagnement social	page 3
B Chiffres clés	page 4
C La veille sociale	page 5
D L'accompagnement social des résidents ALFI	page 5
1. en résidences jeunes actifs et foyers jeunes travailleurs accompagnement individuel accompagnement des jeunes issus de l'Aide Sociale à l'Enfance accompagnement collectif	
2. en pensions de famille et résidences accueil	
3. convention de relogement avec des bailleurs sociaux	
E Les autres missions d'accompagnement	page 13
1. Le Service Habitat et Inclusion en Normandie	
2. Gestion des baux glissants	
3. Accompagnement au sein du parc social en Bretagne	
4. Accompagnement de jeunes de l'ARPEJ	
5. Accompagnement de familles ukrainiennes	
6. Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale	
7. Le projet « sorties hôtels »	

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.



B Les chiffres clés



Nombre d'entretiens



Nb de personnes suivies

Résidences gérées par l'ALFI
(nbre de permanences : 2537)

9474

1504

MOUS à Nanterre (92)
pour le bailleur social NOVE GESTION

32

32

Accompagnement de familles ukrainiennes
à Saint-Ouen-sur-Seine (93)

77

3

Accompagnement de ménages
au sein du parc social d'Aiguillon construction
en Bretagne

279

57

Service Habitat et Inclusion
en Normandie sur les patrimoines
de Partélios Habitat et Caen La Mer Habitat

365

62

Baux glissants (Normandie)

210

28

ARPEJ

49

29

Projet «sortie d'hôtels»

7

8

Total

10 493

1 720

- **29 869 €** d'aides financières obtenues, dont **7 447€** au titre du paiement du loyer
- **160 €** d'aide alimentaire distribués en tickets services à **7 résidents**
- **103 ateliers collectifs** organisés dans les résidences pour jeunes dont 23 dans le foyer jeunes travailleurs de Vélizy-Villacoublay (78)



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.

La « veille sociale » s'est déclinée par un total de **123 réunions** permettant d'aborder 342 situations particulièrement délicates de résidents :

- 11 « veilles sociales mensuelles » abordant 254 situations de résidents
- 112 « veilles sociales d'urgence » (contre 77 en 2023 soit une hausse de 45%) abordant 88 situations de résidents

Par ailleurs, la **psychologue** a réalisé 9 interventions auprès de résidents et salariés en raison d'un décès de résident. Plus de 50 résidents ont bénéficié de ce soutien lors des « veilles de solidarité ». Également, 5 salariés ont pu à titre individuel rencontrer la psychologue. Enfin, 7 veilles avec la psychologue ont été mises en place pour une réflexion plus poussée sur certaines problématiques rencontrées.

En cas d'urgence sanitaire, le pôle Accompagnement Social peut être amené à réaliser des signalements au Procureur, aux services médicaux et/aux institutions. L'ALFI peut aussi faire des demandes d'hospitalisations, si des troubles mentaux rendent impossible le consentement du malade, et si son état impose des soins immédiats assortis d'une surveillance constante. Ainsi, en 2024, 6 signalements ont été faits et 3 demandes d'admission en soins psychiatriques.

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 d'un 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.

Un groupe de travail sur l'amélioration en continue de ce dispositif s'est mis en place en septembre 2024 et se poursuivra jusqu'au premier semestre 2025.



D 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 2024, **166 mesures** ont ainsi été financées et **242 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 2024, les travailleurs sociaux ont organisé 1827 permanences, accompagné 1 369 résidents et réalisé 6185 entretiens.

ZOOM SUR



Témoignage d'un résident de Grigny (91)

« Dans le cadre de mon accompagnement social lié au logement je rencontre très souvent Angéline qui m'aide sur toute mes démarches administratives. Je suis venu avec une situation bloquée avec la préfecture, l'accompagnement a permis de la débloquer. Avant, ma situation était compliquée et stressante, maintenant ça va mieux. Je me sens à l'aise et rassuré. Maintenant que j'ai enfin le récépissé, nous faisons les démarches pour trouver un autre logement. Les rencontres souvent m'aident à comprendre le fonctionnement des démarches et à pouvoir les faire seul ensuite. »

Sadio, arrivé le 9/11/2023 et bénéficiant d'un accompagnement ASLL depuis décembre 2023.

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 31 résidents chaque mois au sein du foyer jeunes travailleurs de Vélizy-Villacoublay. Ces jeunes, préalablement pris en charge 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 aux cadres proposés et au minimum d'autonomie requis dans ce cadre.

En 2024, 43 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 14ème). **En 2024, 71 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.

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 première 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.

Pour l'année 2024, 26 jeunes ont été accompagnés sur nos 3 résidences.

Cette convention a été renouvelée en 2024 puis en 2025.

ZOOM SUR

Témoignage de Manon, travailleur social

« Monsieur E., âgé de 21 ans, a été pris en charge par le Département des Yvelines dans le cadre de l'Aide Sociale à l'Enfance avant son entrée au FJT le 11/07/2023. Dès son entrée, il a bénéficié d'un Accompagnement Social Renforcé (ASR), qui a pris fin au bout d'un an et demi.

L'accompagnement social de Monsieur E. a été rythmé par des périodes de non-adhésion puis une adhésion progressive. En effet, Monsieur E. a d'abord montré une personnalité anxieuse, solitaire, avec un souhait de se débrouiller seul. A la suite d'un parcours d'exil de son pays d'origine compliqué, un départ non souhaité et une prise en charge par l'ASE en pleine période d'adolescence, Monsieur E. a éprouvé des difficultés à faire confiance à l'adulte et à s'ouvrir.

C'est en septembre 2024 que Monsieur E. a eu un vrai déclic, fruit de la disponibilité, l'écoute et la persévérance de l'équipe ALFI du FJT. En effet, à cette période, Monsieur E. venait de démissionner et subissait beaucoup de tensions. La précarisation de sa situation financière l'angoissait énormément. Avec les préconisations de la veille sociale mensuelle, le responsable du FJT et le travailleur social ont reçu Monsieur E. afin de le rassurer et de nouveau lui donner la possibilité d'être accompagné. Ainsi, le travail en binôme a pu permettre de prendre des décisions telles que la remise en main propres des courriers de relance, ce qui a diminué la pression qu'il pouvait ressentir. De même, au niveau de l'accompagnement social, il a pu être aidé pour s'inscrire à France Travail, être orienté vers la Mission Locale et bénéficier des dons alimentaires de l'association Phénix. Physiquement, il semble plus détendu quant à l'évolution de sa situation.

Depuis la naissance de cette relation de confiance, Monsieur E. honore chacun des rendez-vous. Même si sa temporalité n'est pas la même que celle du dispositif de l'ASR, ces 18 mois de suivi ont permis de lui redonner confiance en l'autre et de travailler différents objectifs à court, moyen et long terme.

En tant que travailleur social, ce que je retiens du suivi de Monsieur E., est la prise en compte de la temporalité dans l'accompagnement social. De plus, l'accueil, l'écoute, la bienveillance, l'aller-vers, la communication, le travail d'équipe et de partenariat sont essentiels pour accompagner le plus justement les personnes que nous accueillons. »



ZOOM SUR

Témoignage de Clémence, travailleur social

« Lors de l'année 2024 j'ai accompagné Madame B arrivée sur la résidence dans le cadre d'une convention avec l'ASE 91 en novembre 2023.

Madame B était âgée de 21 ans. Lorsque j'ai commencé à l'accompagner, elle était en BEP commerce en alternance et elle venait de quitter un appartement avec 3 colocataires. Elle était inquiète face à toutes les démarches à effectuer mais volontaire à apprendre.

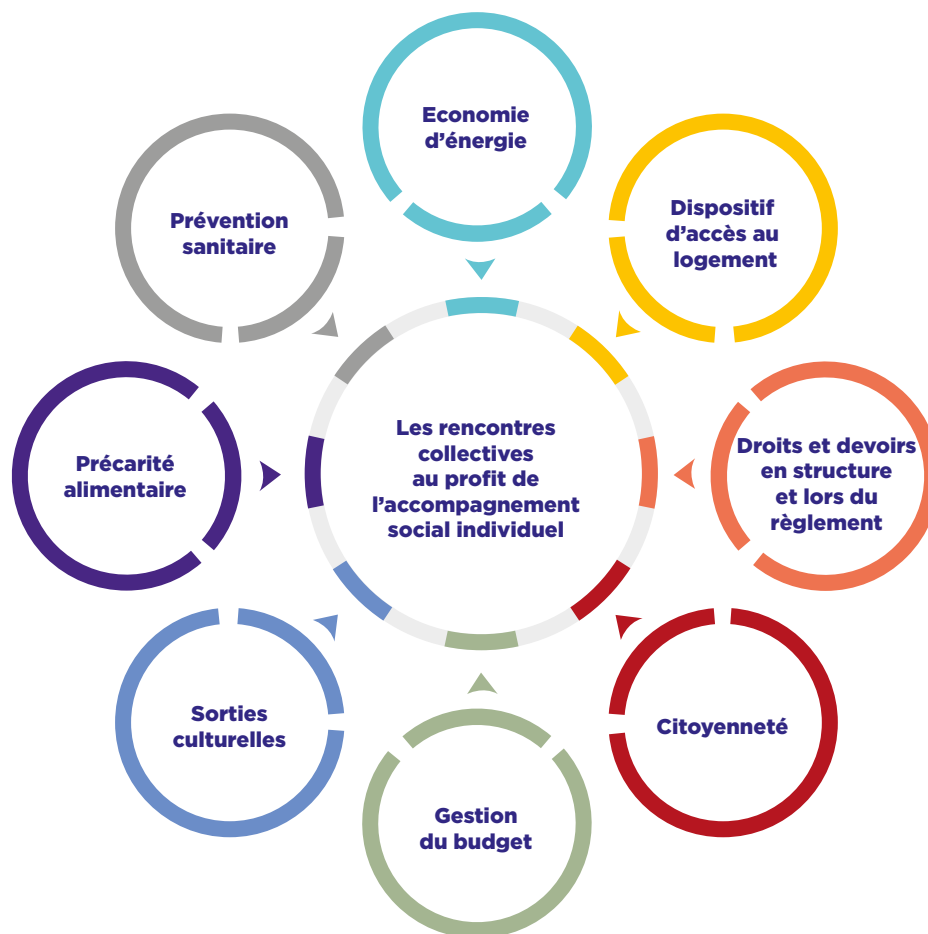
Lors des différents rendez-vous j'ai pu accompagner madame dans les démarches administratives, les démarches avec la préfecture, et les démarches liées au logement.

Durant les plusieurs mois d'accompagnement madame a gagné en autonomie et a pu trouver et signer un CDI dans une grande entreprise.

Par la suite, Madame B a eu l'attribution d'un logement social à quelques minutes de son travail. elle a quitté la résidence en octobre 2024. »

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.



103

actions collectives réalisées au sein des résidences jeunes actifs et FJT.

Nos thèmes d'intervention sont les suivants :

Accueil et intégration des nouveaux résidents :

- **Accueillir** les nouveaux résidents au sein de la structure afin d'y faciliter leur intégration
- **Présenter l'équipe ALFI**, la résidence, indiquer où se trouvent les différents services publics du secteur (CAF, centre des impôts, CMP, services sociaux...) et le quartier d'une façon générale
- Echanger sur **l'aménagement du logement en résidence sociale dans le respect du règlement intérieur**

Droits et devoirs des résidents et vie quotidienne / jeux de société :

- **Réexpliquer l'objet du contrat** d'occupation et le règlement intérieur
- **Expliquer la différence** entre contrat d'occupation (en résidence sociale) et contrat de location (logement du parc privé ou social)
- **Utilisation de jeux de société** sur le thème du logement pour apprendre de façon ludique : ces outils permettent d'aborder les thèmes du respect des devoirs d'un résident/futur locataire, de l'occupation du logement, des relations avec le bailleur, de s'assurer d'un bon voisinage.
- **Conseils sur l'entretien de son logement** avec l'utilisation de produits naturels et faits maison, meilleurs pour la santé, la planète et le porte-monnaie (entretenir son logement participe à une bonne hygiène de vie).



Action avec Freha à Herblay-sur-Seine (95)

Gestion du budget logement :

- **Rappel sur les charges** pour les personnes qui n'auraient pas assisté à l'atelier sur la maîtrise des énergies (atelier présenté ci-après)
- **Prévention des impayés** aussi bien au sein de la résidence sociale que dans le logement pérenne
- **Préparation du relogement** (A quel montant de loyer mon budget me permet-il de faire face ? C'est-à-dire quel type de bien : taille, localisation, privé, public...)
- **Rappel de l'importance de la préparation d'une épargne** afin d'anticiper une proposition de logement dont la date n'est pas prévisible (coûts liés au déménagement, ouverture des compteurs, souscription d'une nouvelle assurance habitation).
- **Explications des aides possibles** liées à l'accès dans un logement pérenne telles que le FSL (prise en charge du dépôt de garantie, du premier mois de loyer, des frais équipement etc....) et les autres dispositifs tels que la Banque Solidaire de l'Équipement, pour des résidents ayant de faibles revenus.

Trouver un logement :

- **Expliquer l'ensemble des dispositifs existants** aux résidents afin qu'ils effectuent toutes les démarches nécessaires à leur relogement
- **Expliquer la différence entre parc privé et parc public**, ainsi que : les difficultés d'accès au logement social à Paris, les différents motifs de refus de logement, l'attribution d'un T1 à un résident et non un T2 comme de nombreux résidents le souhaitent...
- **Expliquer les démarches de relogement vers un logement temporaire** (résidence sociale, FJT...) pour les résidents qui auraient encore besoin d'un accompagnement
- **Expliquer le rôle d'Action Logement** (réservataire de logements dans le parc HLM + garantie des loyers et paiement du dépôt de garantie)
- **Présenter les dispositifs spécifiques** : DALO, SYPLO, ARPP
- **Rappeler l'importance du Numéro Unique** (déposer un dossier puis le mettre à jour chaque mois).



Un exemple : organisation d'un forum relogement

L'équipe du FJT Vélizy-Villacoublay (78) a organisé un forum relogement à destination des jeunes résidents. Pour l'occasion, plusieurs de nos partenaires privilégiés étaient présents :

- Action Logement
- L'URHAJ
- Le service logement de la ville de Vélizy-Villacoublay
- L'ADIL

Les économies énergies :

Des ateliers qui permettent :

- Un accompagnement des publics à la gestion de leurs factures/charges d'eau,
- Un accompagnement dans le cadre d'une demande d'aide auprès des CCAS ou 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.

Exemples d'animations sur la maîtrise des énergies :



Avec l'association « la bouilloire » dans la résidence de Nanterre (92)



Avec l'outil jeu « Econ'Home » dans la résidence Cardinet (Paris 17e)



Dans la résidence Tobiac (Paris 13e), des économies en cuisinant

D'autres exemples d'animations sur la maîtrise des énergies :

Un escape game sur les économies d'énergie à Vélizy-Villacoublay et un atelier à l'occasion de la Semaine de l'eau :



Prévention Santé :

- Prévention bucco-dentaire
- Bien être et santé mentale avec le CRIPS animée par une intervenante psycho-sociale
- Prévention des jeux vidéos et écrans auprès des jeunes
- Prévention santé sexuelle et précarité menstruelle
- Prévention sécurité routière

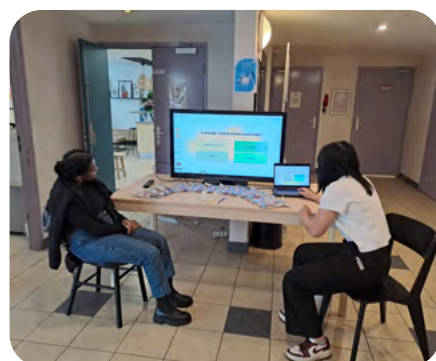
L'utilisation du photolangage ou la mise en place d'un forum permettent d'échanger sur des sujets délicats et d'aborder ces sujets de manière individuelle.



Prévention bucco-dentaire
à Cardinet (Paris 17e)



Prévention bucco-dentaire
à Nogent-sur-Marne (94)



Prévention bucco-dentaire
à Bussy-Saint-Georges (77)



Atelier CRIPS Santé mentale
à Boucry (Paris 18e)



Atelier CRIPS Santé mentale
à Boucry (Paris 18e)



Atelier CRIPS Santé mentale
à Cardinet (Paris 17e)

Lutter contre la précarité alimentaire :

- Comment éviter le gâchis alimentaire
- Faire connaître les applications qui permettent de payer les denrées moins cher (ex : Too good to go)
- Elaborer des menus et des recettes à bas coût
- Comment faire ses courses à moindre coût (prix au kilos, vérifier si l'offre promotionnelle est bien réelle, faire une liste de courses, la durée de conservation des aliments...)

Un livret de recettes élaboré par les résidents

Ce livret fait suite à de nombreux ateliers réalisés au sein des résidences de Nogent-sur-Marne (94), Bois-d'Arcy (78) et Fontenay-le-Fleury (78) avec l'intervention de deux diététiciennes.

Ce livret fait la part belle aux conseils nutritionnels & à des recettes équilibrées, à petits prix et faciles à réaliser.



Lutter contre le gaspillage alimentaire
à Bussy-Saint-Georges et Bailly-Romainvilliers (77)



Les effets de l'alimentation sur la santé mentale
à Rennes Saint-Martin (35)



Préparation et dégustation d'un repas sur le thème de la
précarité alimentaire à Boucry (Paris 18e)



Elaboration d'un repas équilibré et anti-gaspi
à Tolbiac (Paris 13e)

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

En 2024, les travailleurs sociaux ont organisé :



715
permanences

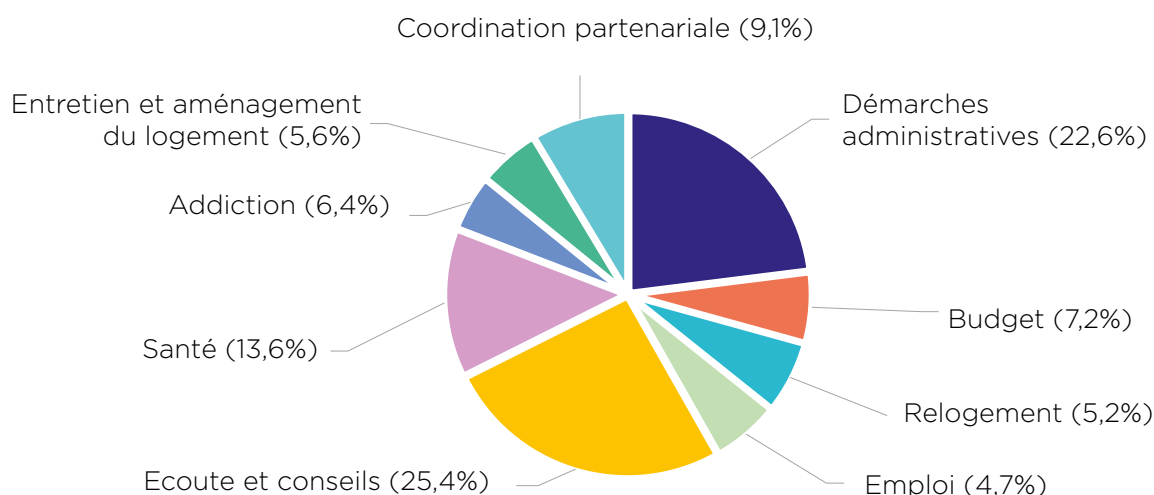


2237
entretiens



233 résidents
accompagnés

Axes d'accompagnement du travailleur social



En % de résidents bénéficiaires



Témoignage d'Isabelle, résidente

Isabelle est arrivée le 4/11/2024 à la résidence accueil de Bruz (35). Elle a vécu auparavant en habitat partagé. Elle apprécie le fait de vivre seule dans son logement, c'était son projet.

Isabelle participe aux temps d'animation organisés par l'équipe de proximité : « *Cela me change les idées, j'aime bien, je passe du temps aussi avec les autres résidents* ». Elle s'investit également auprès du CCAS puisqu'elle participe aux ateliers de prévention proposés par ce partenaire.

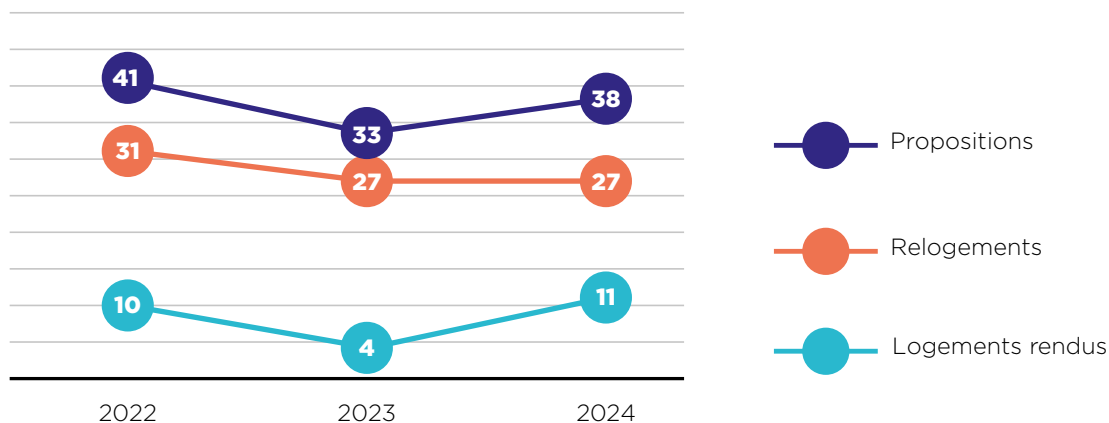
Elle regrette de ne pas pouvoir accueillir pour le moment un animal mais se console avec les temps de médiation animale.

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

27

attributions de logements, dont 30 % pour des publics prioritaires DALO et 37 % SYPLO

Suivi des propositions de logements



DALO : droit au logement opposable, le DALO permet aux personnes mal logées d'être reconnues prioritaires afin de faire valoir leur droit à un logement ou un hébergement digne

Syplo : système prioritaire logement, il s'agit d'une application de l'État qui liste les demandeurs de logement social prioritaires et qui permet la gestion des logements du contingent préfectoral.

E Les autres missions d'accompagnement social

1- LE SERVICE HABITAT ET INCLUSION EN NORMANDIE



Le Service Habitat et Inclusion (SHI) est un outil d'accompagnement social individualisé, visant à sécuriser l'accès et le maintien au logement et l'inclusion des publics les plus vulnérables.

Le dispositif est né de la volonté partagée des bailleurs Partélios Habitat et Caen la Mer Habitat, 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.

Il s'agit de réaliser des mesures d'accompagnement individuel, auprès des publics les plus vulnérables (situation professionnelle, ressources, parcours résidentiel, santé mentale, addictions...).



59

ménages ont été accompagnés en 2024 (contre 61 en 2023) auprès des deux bailleurs pour une durée moyenne de 7 mois

28

dans le cadre d'un accompagnement « accès »

31

dans le cadre d'un accompagnement « maintien »

362

entretiens réalisés dont majoritairement des visites à domicile (modalité clé de cet accompagnement !)

ZOOM SUR

Témoignage d'Hélène, travailleur social

Au-delà de l'aspect budgétaire et locatif, une grande partie du travail de l'équipe sociale se concentre autour des démarches administratives : l'exemple de Madame S. illustre parfaitement ce propos. Madame S. a bénéficié d'un accompagnement global depuis l'entrée dans son logement et une demande de prolongation exceptionnelle a été demandée afin de lui permettre de maintenir ses droits.

« Mme S. est originaire de Mauritanie, elle accède à un premier logement après plusieurs années en hébergement d'urgence et hébergée chez des connaissances. De nombreuses démarches d'accès aux droits, telles que le renouvellement de son titre de séjour pour raison de santé, vont durer plusieurs mois, ce qui est source de stress pour Madame. Deux demandes de renouvellement de dossier AAH vont aussi être effectuées sur une période de moins d'un an. La barrière de la langue complique la compréhension de Madame dans ses diverses démarches administratives même si elle sait repérer et interpeller chaque organisme en fonction de ses besoins. Madame a besoin d'être rassurée par notre service, dès qu'elle reçoit une notification sur son portable, elle nous contacte pour savoir ce qu'elle doit faire. Elle dit apprécier avoir des réponses rapides à ses demandes.

Comme notre accompagnement n'a pas vocation à durer au-delà d'un an, une orientation vers les services sociaux de secteur va être nécessaire avec la poursuite d'un travail sur son autonomie. »

2- GESTION DE BAUX GLISSANTS

Partélios Habitat et Caen La Mer Habitat ont également souhaité confier à l'ALFI la mise en œuvre de baux glissants, sur leurs patrimoines, conformément aux attendus formulés dans l'appel à candidatures de la DDETS 14.

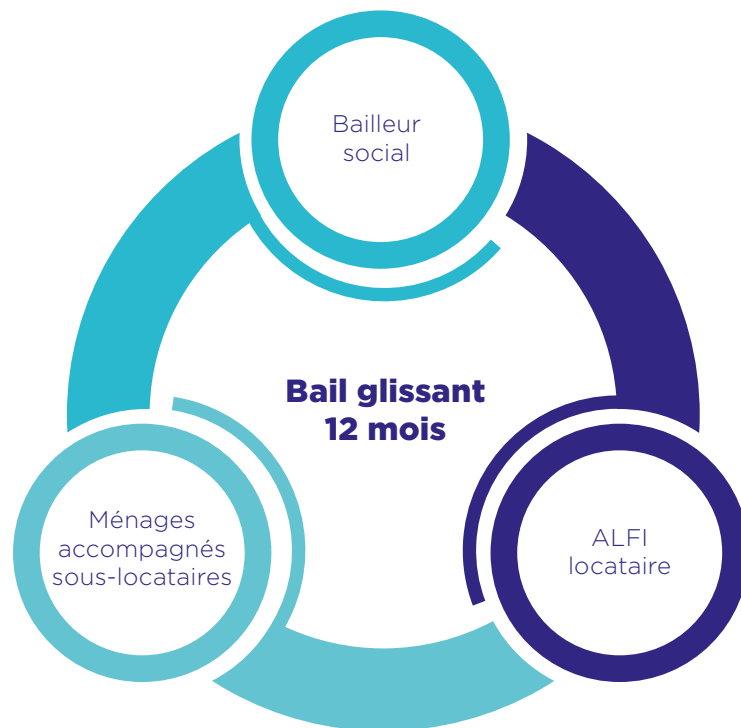
La mission consiste à assurer la bonne insertion des ménages au sein de leur logement et de les accompagner de façon globale dans l'objectif du glissement du bail en leur nom propre.

28

ménages accompagnés

7

ménages dont le bail a glissé et devenus locataires en titre.



ZOOM SUR



Témoignage d'Antoine, travailleur social

« Dans le cadre de nos accompagnements « baux glissants » auprès de bailleurs sociaux, nous accompagnons la famille K. depuis le mois d'août 2024. Il nous est apparu que nous pouvions mettre en exergue cette situation car elle est représentative de la plus-value de notre intervention et des bénéfices que cela apporte aux personnes en particulier, mais aussi à la société en général. La famille K. est originaire d'Afghanistan, le père de famille travaillait dans les casernes de l'armée française. Lors de la reprise du pouvoir par les talibans, la famille fait les démarches pour quitter le territoire dans les valises du contingent français.

Ils arrivent en France en 2021, pour s'installer en Normandie en 2022. Après deux années en CHRS, la famille bénéficie d'une orientation vers le dispositif des baux glissants, lui permettant d'accéder à un logement social en août 2024.

Si notre accompagnement prend sa source autour du logement, nos missions sont transverses et permettent un travail global pour l'amélioration des conditions de vies et favoriser son intégration dans la vie de la cité. Ainsi grâce à la volonté sans faille de la famille et aux interventions menées en partenariat par les différents professionnels intervenant dans la situation, l'entrée dans le logement se passe admirablement bien et la famille prend ses marques rapidement. Nous sommes présents pour répondre à leurs questions, les guider, les soutenir, les accompagner au plus près de leurs besoins afin qu'ils puissent s'intégrer dans de bonnes conditions.

Les deux plus jeunes enfants vont à l'école juste à côté de l'appartement. Les deux enfants plus âgés - 15 et 12 ans - ont déjà de grands projets d'avenir : devenir docteur et footballeur. La mère de famille bénéficie de cours de français, pour les parents allophones, délivrés par des bénévoles dans le collège des enfants.

Le père de famille travaille dans les cuisines des collèges du département. Au gré de ses remplacements, il a pu faire jusqu'à 10 km à vélo, au cœur de l'hiver, pour se rendre sur son lieu de travail. Grâce à son activité professionnelle, il a développé sa maîtrise du français, bénéficié de nouvel espace de socialisation et chose très importante pour lui : offrir à ses enfants le maximum d'opportunité pour faire leur place ici : « Je veux tout faire pour qu'ils aient une belle vie ici. Je travaille dur pour eux, pour qu'ils puissent aller à l'école. »

Ce récit restaure également l'idée que la France se doit de rester une terre d'accueil et que le droit au logement est inaliénable et vecteur d'intégration. En effet ces éléments viennent confirmer que l'accès au logement fait partie des besoins essentiels à satisfaire pour tout être humain, lui favorisant l'accès à ses autres besoins : santé, éducation, sécurité, réalisation de soi, sentiment d'appartenance...

Ceci vient corroborer la citation de l'architecte LE CORBUSIER « Le logis, c'est le temple de la famille ».

3- ACCOMPAGNEMENT DE LOCATAIRES DU PARC SOCIAL EN BRETAGNE

Cette mission consiste à assurer l'accompagnement social de ménages amenés à être logés au sein de l'ensemble du parc social **de l'ESH Aiguillon construction**, et pour lesquels des fragilités sont identifiées en amont de la validation de l'attribution.

Il s'agit notamment de personnes percevant des minima sociaux, relevant du premier quartile et éprouvant des difficultés à accéder au parc social.

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.

À la fin du diagnostic, un contrat d'accompagnement sera signé avec le ménage accompagné. Celui-ci a pour but de déterminer entre le travailleur social et l'usager les axes de travail à mener. Cela permet aussi de prioriser les objectifs. Tous les mois, les équipes de l'ALFI et d'Aiguillon construction se rencontrent afin d'évoquer les nouvelles situations à accompagner, l'évolution des situations accompagnées, les éléments de gestion locative.

En 2024, **57 ménages ont été accompagnés** par les travailleurs sociaux de l'ALFI par le biais de **392 entretiens individuels** (dont **113 visites à domicile**).

**4,9
mois**

**C'est la durée
moyenne de
l'accompagnement
des locataires en
Bretagne**

De la fiche d'orientation au bilan d'accompagnement 3 mois renouvelables 2 fois



Cet accompagnement est subventionné par le Fonds National de l'Accompagnement Vers et Dans le Logement.

ZOOM SUR

Témoignage de Guylène, travailleur social

« Comme chaque année depuis trois ans, l'année 2024 a été riche en nouvelles rencontres, en situations diverses et variées et en accompagnements qui vous poussent à sortir de votre zone de confort et vous permettent d'apprendre toujours plus.

Depuis six mois, j'accompagne un Monsieur pour qui rien n'est facile. J'avance petit à petit, afin de respecter la temporalité de ce Monsieur.

Au fil des mois, je prends conscience des difficultés qui l'empêchent d'avancer : Un corps et un mental marqués par les stigmates d'un parcours de vie difficile, les injustices qu'il perçoit, et parfois réelles, le déni, l'addiction, le manque d'éducation, l'absence de transmission des pairs, la faute rejetée sur les autres, la rage, la violence, et bien d'autres encore.

Nous partons de loin avec ce Monsieur, de très loin. Pourtant, doucement, une démarche après l'autre, une parole après l'autre, il avance. Il me semble que c'est l'essentiel : avancer !

Très souvent, je me demande si je n'ai pas atteint les limites de l'accompagnement. Mais récemment, une de mes partenaires m'a dit de ne pas laisser aux autres ce que je peux faire moi-même. Sur le moment, cela m'a contrarié, car je pensais déjà en faire beaucoup dans cette situation, je recherchais un soutien, un relais. Puis, cette réflexion m'a fait réfléchir. J'ai décidé de tirer du positif de ses paroles. Je vais donc apprendre cette nouvelle compétence que je voulais laisser aux autres, la maîtriser et l'utiliser dans mes accompagnements. Je ne me priverai pas de cette occasion d'apprendre.

La positivité peut complètement changer les choses et même si ces choses sont difficiles, l'état d'esprit avec lequel nous les abordons transforme toute notre approche professionnelle.

Voilà ce que j'avais envie de partager à travers ce témoignage ».

Des actions collectives en complément de l'accompagnement individuel

L'accompagnement social individuel mis en place en Bretagne, se fait aussi par le biais d'actions collectives,

nous constatons que ces actions donnent aux ménages une ouverture d'esprit différente et élargissent leur champ des possibles. Elles favorisent le lien social de personnes souvent isolées, répondant à un axe important de notre accompagnement.

Les retours des ménages sont très positifs et démontrent tout l'intérêt de l'accompagnement : une acquisition ou augmentation de l'autonomie, une entrée dans le logement facilitée et sécurisée.



Sortie restaurant et bowling

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

Depuis 2023, l'ARPEJ confie à l'ALFI une mission d'accompagnement au sein de sa résidence sociale « Vol de Nuit » à Bruz (35) qui accueille des apprentis (majeurs et mineurs) venant étudier dans les centres de formation du Campus de Ker Lann à raison d'une semaine par mois (le reste du mois étant en entreprise).

Il s'agit de la seule résidence qui accueille des mineurs (38 par semaine) sur le principe de la colocation par unité de vie de 4 personnes.

Des accompagnements individuels pour les mineurs et majeurs :

Ces accompagnements permettent de faciliter la bonne installation du résident dans le logement temporaire, de prévenir les risques psycho-sociaux, de faire le lien avec son école, d'initier les démarches administratives pour l'ouverture de ses droits et de le soutenir dans la gestion de son budget. Ils visent également à permettre au résident d'acquérir davantage d'autonomie, en veillant à une intégration facilitée et respectueuse.

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 notamment relatifs à la santé et/ou aux conduites à risques.



Témoignage Ana 19 ans :

« Je rencontre des gens, surtout grâce au repas du mercredi. Ça me change des semaines en entreprise où je suis qu'avec mes patrons. Ici je suis avec des jeunes de mon âge. »

Témoignage Marie 15 ans :

« Parler avec les autres c'est cool. Au début c'était dur car les garçons faisaient beaucoup de bruit dans les couloirs mais maintenant ils se sont calmés. J'ai hâte d'aller au Laser Game (sortie prévue prochainement) ! »



Sortie bubble foot à Rennes (35)



Des repas partagés sont mis en place tous les mercredis. Ici soirée hot dog



Intervention de l'association «Liberté Couleurs» pour un temps d'échange et d'information autour de la prévention des risques de consommations de produits psychoactifs en milieu festif

5- ACCOMPAGNEMENT DE FAMILLES UKRAINIENNE

A Saint-Ouen-sur-Seine (93), Antin Résidences a mis à disposition 3 logements au sein de sa résidence Claude MONET, avant sa fermeture complète pour réhabilitation. Les familles accueillies étaient auparavant hébergées au sein de centres d'hébergement d'urgence de Seine-Saint-Denis. Elles sont accompagnées par l'ALFI, qui assure une mission d'intermédiation locative dans le cadre de ce projet. Afin de faciliter l'arrivée des ménages et de lever la barrière de la langue, l'ALFI a pu compter sur la mobilisation bénévole d'une autre entité du Groupe Arcade-VYV. Mme PASCAUD a assuré la traduction en Ukrainien des contrats d'occupation proposés à la signature des ménages, et a participé aux entretiens préalables à leur emménagement dans les logements.

Les ménages ont été accueillis pour une durée de 18 mois avant d'être relogés durant l'été 2024 via l'accompagnement mis en place.



Témoignage de Naira

« Bonjour. Je m'appelle Naira, je suis arrivée en France avec ma mère le 10 mars 2022 en provenance d'Ukraine à cause du déclenchement de la guerre. Je voudrais remercier la France de nous accorder à tous l'asile et l'assistance. Et surtout je tiens à dire un grand merci à l'association ALFI avec qui nous travaillons depuis plus d'un an, et surtout à Justine, pour nous avoir fourni un logement et une assistance pour toutes les questions que nous avons, tant au niveau des papiers, des hôpitaux et certificats. Justine est la meilleure assistante sociale avec laquelle nous n'avons jamais eu affaire. Merci beaucoup pour vos merveilleux employés !!! »

Témoignage de Kristina

« Je suis Kristina, je voudrais exprimer ma gratitude à Justine et à l'association ALFI. Grâce à Justine, j'ai vu l'attention et la gentillesse de l'association et j'ai remercié Dieu chaque fois que nous sommes venus vous voir. Elle était très attentionnée et responsable dans son travail, chaque question que j'avais, elle m'aidait toujours à la résoudre. Elle avait toujours un sourire sur son visage et de l'attention dans sa voix. Même maintenant, je réalise que bientôt je vais devoir vivre seule et j'en ai très peur. Comment vais-je me débrouiller sans Justine, mais elle m'enseigne toujours avec soin pour que je puisse vivre par moi-même. Justine je te remercie pour ta sincérité et ta gentillesse, avant de te rencontrer je ne savais pas que les associations pouvaient aider. Je remercie toujours Dieu d'être venue à l'association ALFI avec toi, ton sourire, ta gentillesse et ton attention m'ont sincèrement aidé à croire qu'il y avait des associations qui aidaient les gens. Je vous suis reconnaissante, ma fille m'a souvent dit « **Maman, quelle chance nous avons d'être accompagnées par l'association ALFI** ». Nous avons connu beaucoup d'injustices et de déceptions, mais grâce à vous, nous avons pu surmonter la période la plus difficile de notre vie. Merci beaucoup pour tout ce que vous avez fait pour nous. »

6- MAÎTRISES D'ŒUVRE URBAINES ET SOCIALES

MOUS pour Nové Gestion

La mission s'inscrit dans le cadre du projet de rénovation de la résidence Anatole France à Nanterre (92) construite en 1955. Elle regroupe au sein d'un même bâtiment 252 logements, répartis en 6 halls, gérés depuis le 1er janvier 2023 par Nové Gestion dans le cadre du contrat de concession avec le ministère des Armées. Cette résidence est située au cœur d'un quartier politique de la ville de Nanterre.

Dans le cadre du contrat le liant au ministère des Armées, Nové Gestion a initié la rénovation de ce patrimoine, dans une optique d'amélioration de la qualité de vie des résidents, et d'intégration de la résidence au sein du quartier.

Les travaux de la résidence Anatole France ont démarré fin 2024. Dans ce cadre, Nové Gestion a fait appel à l'ALFI pour un diagnostic social concernant 47 ménages.

Les enquêtes ont permis de recueillir les données sociales et économiques établissant un état d'occupation détaillé pour 32 ménages sur les 47 prévus à la conventions. En effet, certains ménages avaient déjà trouvé leur relogement et d'autres n'ont pas répondu aux sollicitations de l'équipe ALFI.

3,5

mois : durée de la mission

32

ménages rencontrés

7- LE PROJET « SORTIES D'HÔTELS »

Dans le cadre d'un financement AVDL de l'État et grâce à un partenariat avec la Croix-Rouge française, Action Logement Services et Antin Résidences, 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 Française 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.

La première proposition de logement pour l'année 2024 s'est faite au mois d'août.

En 2024, 15 logements ont pu être proposés, 7 logements ont été attribués et 5 ménages ont pu signer leur bail.

L'accompagnement social à l'accès au logement a donc pu se mettre en place par plusieurs travailleurs sociaux de l'ALFI. Après évaluation des besoins, un contrat d'accompagnement a été signé par chacun des ménages pour une durée déterminée.



LES MOYENS HUMAINS :

Les travailleurs sociaux de l'ALFI se répartissent les accompagnements selon le territoire, soutenus par le coordinateur social.



LES MISSIONS :

- Appropriation du logement
- Ancrage dans le territoire
- Soutien dans l'accès et le maintien dans l'emploi
- Aide dans la réalisation des démarches administratives
 - Soutien moral, écoute
 - Soutien à la parentalité
- Orientation vers les dispositifs d'accompagnement social
- Aide à la gestion budgétaire



Hommage

En 2024, nous avons appris le décès d'une ancienne salariée du pôle accompagnement social qui intervenait sur le territoire d'ille et Villaine : **Léana**.

Les équipes de l'ALFI se sont associées au soutien de ses proches dans cette terrible nouvelle.

Léana avait à cœur la cause animale et la volonté de soutenir la SPA.



Dans les pensions de familles gérées par l'ALFI, des séances de médiation animales sont mises en place. La médiation animale est une activité thérapeutique qui utilise la présence d'animaux pour améliorer le bien-être physique et émotionnel des personnes. Elle favorise les interactions sociales et le sentiment de joie des résidents.

www.alfi-asso.org

ALFI est une association
de l'économie sociale
et solidaire

