



Logements d'Insertion

20 rue de la Montagne Verte
67200 Strasbourg
Tel : 03 88 10 59 14

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

« 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	1
2	Réalisation.....	1
2.1	Nombre de ménages accompagnés.....	1
2.1.1	<i>Composition familiale.....</i>	<i>1</i>
2.1.2	<i>Situation au regard de l'emploi et des ressources des ménages présents en 2024</i>	<i>2</i>
2.1.3	<i>Orientation des ménages entrants en 2024.....</i>	<i>3</i>
2.1.4	<i>Durée moyenne d'occupation en logement d'insertion pour les ménages sortants en 2024.....</i>	<i>4</i>
3	Observations et commentaires.....	5
3.1	Demande HLM et ACD	5
3.2	Intervention du FSL.....	6
3.3	La gestion technique des logements.....	6
3.4	Constats.....	7
3.4.1	<i>Le réseau mobilisé.....</i>	<i>7</i>
3.4.2	<i>Les difficultés récurrentes.....</i>	<i>7</i>
4	Conclusion et perspectives	9

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 le SIAO. 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 au total ont été accompagnés durant cette année 2024 dont 4 nouveaux entrants. Les sous-locations se sont faites dans 11 logements d'insertion différents au cours de l'année 2024. Notre parc est constitué de logements OPHEA, Habitat de l'III (bailleur avec lequel nous avons une convention de partenariat), SCI Entraide, bailleurs privés et Habitation Moderne. Deux logements OPHEA ont été résiliés au cours de l'année 2024 à la suite de la sortie des familles.

2.1.1 Composition familiale

	Couples avec enfants	Couples sans enfant	Hommes seuls	Femmes seules	Femme seule avec enfants	Total
2024	2	1	5	1	4	13
2023	4	0	4	2	3	13
2022	5	0	4	1	3	13

La proportion d'hommes seuls a augmenté, représentant 41% des ménages accueillis cette année contre 30% l'année précédente. A l'opposé, le nombre de couples avec enfants a diminué de moitié, passant de 30% en 2023 à 16% en 2024. Cela s'explique notamment

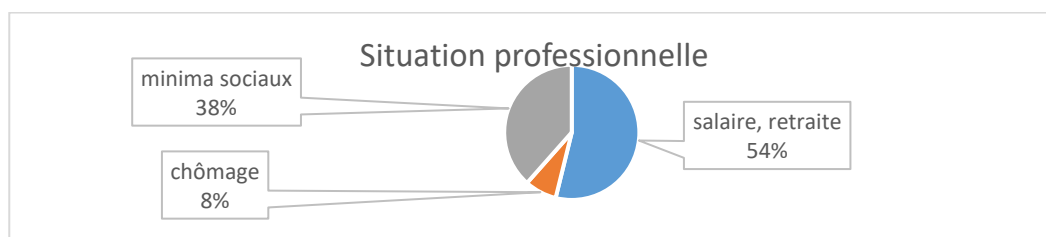
par la typologie des logements mis à disposition. En effet, les deux logements sortis du dispositif étaient des T4 accueillant une famille monoparentale et un couple avec enfants, tandis que le nouvel appartement est un T2 accueillant un homme seul.

Nous notons par ailleurs que le nombre total de ménages suivis au cours d'une année est resté inchangé depuis les trois dernières années.

2.1.2 Situation au regard de l'emploi et des ressources des ménages présents en 2024

a) Situation à l'entrée pour les 4 nouveaux ménages accueillis en 2024 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
2023	Ménages entrants	3	1	0
	Ménages entrés avant 2023	4	0	5
2024	Ménages entrants	3	-	1
	Ménages entrés avant 2024	4	1	4



b) Situation professionnelle des ménages en 2024

La situation professionnelle des ménages en 2024 est similaire à celle de l'année précédente. Cependant, nous notons cette année un nombre important de ménages ayant connu des fluctuations de leur situation professionnelle. Ainsi, parmi ceux inscrits dans la catégorie « salaire, retraite », nous avons :

- Deux ménages ont été concernés par des emplois en intérim au cours de l'année : un couple avec deux enfants majeurs et un couple sans enfant
- Trois ménages ont été en Contrat à Durée Déterminée d'Insertion : une femme avec deux enfants, un homme seul et une femme seule
- Un ménage a signé un Contrat à Durée Déterminée : un couple avec sept enfants
- Un homme seul à la retraite

Par ailleurs, l'homme seul au chômage indemnisé a également connu une période en étant salarié en Contrat de travail à Durée Déterminée.

Ces différentes situations temporaires nous ont amenés à davantage travailler autour de la gestion budgétaire. En effet, cette thématique est d'autant plus importante lorsque les ressources fluctuent, notamment car les différentes allocations versées par la CAF sont calculées en fonction des ressources trimestrielles. Ainsi, l'homme seul qui a alterné des périodes de chômage indemnisé et d'emploi, a vu ses prestations Caf également fluctuer, le mettant par moments en difficulté quant au règlement de ses différentes charges.

Concernant la situation des 4 ménages sortis du dispositif en 2024, il s'agissait de trois familles dont une en situation d'emploi (un des deux parents) et d'une femme seule également en situation d'emploi.

2.1.3 Orientation des ménages entrants en 2024

a) Orienteurs des nouveaux ménages accueillis en 2024

Les quatre nouveaux ménages ont été orientés via le SIAO sur demande :

- D'une responsable de résidence sociale Adoma pour un homme seul
- De l'association « Emmaüs » pour une femme seule avec deux enfants
- D'une Assistante de Service Social du département pour un couple
- De notre service lieux de vie informels pour un homme seul

b) Situation au regard du logement des nouveaux ménages accueillis en 2024 :

- 1 homme seul était sans domicile fixe, vivant sous tente dans la ville de Strasbourg.
- 1 homme seul vivait dans une résidence sociale Adoma depuis plus de 10 ans.
- 1 femme seule avec deux enfants étaient sans domicile fixe depuis un an, depuis la mise en vente de leur logement par le propriétaire.
- 1 couple était sans domicile fixe suite à son arrivée récente dans la ville de Strasbourg

Les quatre sorties en 2024

- 3 relogements en appartement autonome du parc social (Domial, Ophéa et Sedes)
- 1 sortie du dispositif à la suite d'un refus non justifié d'une proposition de logement

La majorité des sorties s'est avérée positive et bien adaptée. Seule une ne s'est pas soldée par un relogement. Le ménage concerné est une femme avec ses deux enfants, en logement d'insertion depuis 2021. Madame a pris la décision de refuser une proposition de logement adaptée à ses besoins et possibilités, bien qu'il s'agisse d'une clause résolutoire de la Convention d'Occupation Précaire signée à l'entrée dans le dispositif. Ainsi, Madame a quitté le logement au mois de septembre 2024, retournant vivre au domicile de sa mère.

Afin de sécuriser les différents relogements, des demandes de FSL « accès » sont réalisées, en particulier pour le paiement du dépôt de garantie et le cautionnement. Par ailleurs, une demande d'ASLL a été faite pour le ménage relogé par DOMIAL : une femme seule avec ses deux enfants, pour qui la poursuite d'un accompagnement était nécessaire.

Remarque :

Un accompagnement, une vérification et une veille sur la complétude des dossiers de demande HLM est constamment nécessaire afin de favoriser les relogements. Cela témoigne de l'accroissement de la place du numérique dans la réalisation des démarches administratives. Cependant, la fracture numérique demeurant chez certains ménages, le « faire à la place » prend parfois le dessus sur le « faire avec ». En effet, l'obtention d'un logement autonome et pérenne étant l'objectif premier, veiller à la mise à jour des demandes de logement social est indispensable tout au long de l'année. Faute de mise à jour régulière, les différents dossiers ne pourront être proposés en commissions d'attribution HLM. Par ailleurs, la validation des ACD ainsi que son renouvellement annuel sont également conditionnés par ces mises à jour de pièces obligatoires (tous les trois mois).

2.1.4 *Durée moyenne d'occupation en logement d'insertion pour les ménages sortants en 2024*

26 mois (25.5 mois en 2023)

Nous constatons que la durée moyenne d'occupation est en hausse depuis plusieurs années. A l'instar de l'année précédente, deux accompagnements ont duré largement plus que les 24 mois maximums de présence instaurés dans le règlement.

- Une famille de 9 personnes est restée 43 mois avant d'être relogée, la difficulté principale étant de trouver un logement suffisamment grand.
- Une femme avec ses deux enfants sont restés 35 mois puis la COP a pris fin pour non-respect d'une clause résolutoire. Une proposition de logement a été faite, mais refusée par Madame sans que cela ne soit justifié.

- Les deux autres ménages sortants n'ont quant à eux pas dépassé la durée maximale en logement d'insertion : une femme seule avec ses deux enfants sont restés 21 mois et une femme seule a obtenu un logement 5 mois après son entrée en logement d'insertion.

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 en logements d'insertion, cette validation est indispensable pour un passage en commission d'attribution chez un bailleur social. Cette année, nous constatons que l'amélioration des délais de traitement des dossiers est assez périodique (validations plus ou moins rapides). Les demandes de clarifications ou encore de pièces complémentaires subsistent, ce qui nécessite une veille active, une organisation et une rigueur pour les mises à jour des dossiers HLM et ACD.

De nombreux facteurs permettent aux ménages de « se poser » durant quelques mois avant d'envisager un nouveau déménagement : les délais de montage des demandes HLM à travers la récupération de toutes les pièces justificatives (dont les délais d'obtention peuvent être longs notamment lorsqu'il s'agit des avis d'impôts en cas de déclaration tardive, de jugement de divorce lorsqu'il s'agit d'une séparation récente) ou encore les délais de validation des ACD/DRP. Cette période d'attente est nécessaire pour certaines familles qui arrivent parfois en logement d'insertion au terme de plusieurs hébergements, malgré l'objectif d'entrer en logement autonome.

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.

Par ailleurs, nous procédons à une initiation à la plateforme Al'in d'Action Logement pour les ménages en situation d'emploi, ce qui leur permet de postuler à différentes offres de logement. Son utilisation reste limitée par les ménages (car difficulté d'utilisation de l'outil informatique) et se réalise la plupart du temps en notre présence

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 dérogatoires 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.

Parmi les 4 ménages entrés en 2024, la moitié dépasse les plafonds de ressources du FSL. Ainsi, seul le cautionnement leur a été accordé, à hauteur de 12 mois d'impayés. La mise en jeu de cautionnement a été sollicitée pour 3 ménages en 2024 afin d'apurer des dettes de loyers ou de charges.

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).

Nous avons plusieurs fois été confrontés à celle de cafards dans les logements. En l'absence de signalement par les familles, l'infestation est parfois repérée uniquement lors d'une sortie, allongeant le temps de vacance du logement entre deux ménages.

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 frais d'agence le cas échéant ainsi que des exigences des propriétaires (réclamant notamment des ressources équivalentes à plus de trois fois le montant du loyer).
- 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).

- Nous notons de manière générale une bonne adhésion des familles à l'accompagnement ainsi qu'un « bon usage » du logement. Parfois des travaux de réfection/ rafraichissements et nettoyage sont nécessaires entre deux accès. Ces travaux entraînent de la vacance pendant quelques semaines, pendant laquelle les loyers sont payés sur fonds propres.
- Nous rencontrons une problématique prononcée d'incurie avec une personne logée dans un T2. 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). Une demande de protection judiciaire a été envoyée en juin 2024 (en attente de réponse en mars 2025). Les capacités à vivre en logement autonome sont fortement remises en question.
- Nous regrettons toujours la difficulté à travailler sur la prévention des consommations de chauffage collectif en amont des rappels de charges annuels. Ceux-ci sont 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. Nous informons chaque ménage sur les gestes et les bonnes habitudes à prendre en matière d'économie. Ceci notamment au vu de l'inflation ayant touché les énergies et leur part croissante dans le budget des ménages. En 2024, les rappels de charges ont été conséquents pour certains ménages, nous amenant parfois à solliciter le FSL.
- 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) déduite 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). Il nous arrive tout de même d'être confronté à une adhésion partielle ou périodique, ce qui freine la concrétisation du projet de relogement. Cependant, ces situations sont à la marge et finissent par se résoudre au cours de l'accompagnement.

Le contexte général du logement nous demande d'être créatifs et réactifs afin de saisir toutes les opportunités pouvant permettre un relogement. Nous déplorons tout de même la difficulté à travailler ce projet de relogement pour les ménages qui ne semblent finalement pas aptes à intégrer un logement autonome, soit par perte d'autonomie, soit car nécessitant un soutien régulier dans la réalisation de démarches. La présence en logement d'insertion est initialement limitée à 2 ans. À cette problématique s'ajoute l'attente parfois très

importante avant l'obtention d'une proposition de logement malgré un ACD validé. Le recours au DALO peut parfois être soumis aux ménages.

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'appui aux ménages accompagnés. Néanmoins, bien que ces services se soient développés sur les secteurs, ils nous paraissent encore insuffisamment utilisés par les personnes accompagnées. 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, France Travail...). Nous notons tout de même que la majorité des ménages a assimilé l'importance de réaliser certaines démarches dans un délai défini, notamment lorsqu'il s'agit des renouvellements de titres de séjour, des déclarations trimestrielles de ressources CAF ou encore des actualisations France Travail.

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 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 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 elles-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.