

L'action logement et relogement

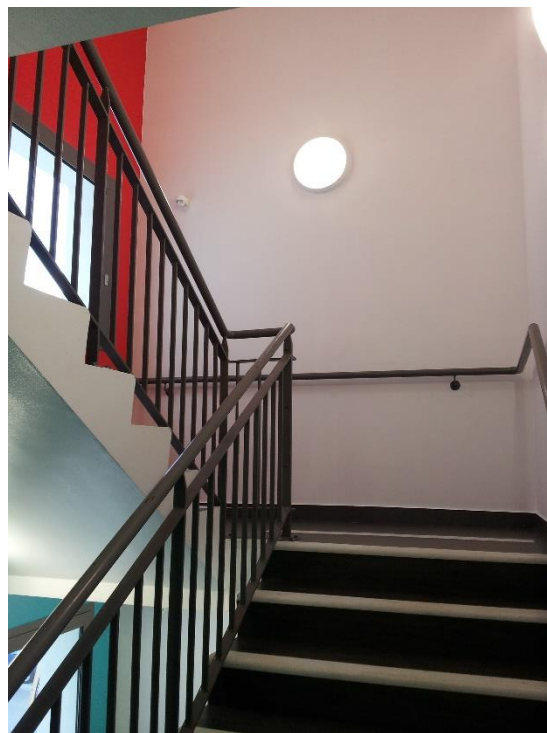
Les missions de l'équipe logement

L'accès au logement

- ➔ Effectuer les démarches avec les familles pour créer et/ou renouveler leur demande de logement social, constituer un dossier pour le registre SYPLO (demandeurs prioritaires), constituer et suivre les dossiers DALO ;
- ➔ Participer aux rencontres mensuelles de la commission logement d'Interlogement 93 ainsi qu'aux commissions techniques (mises en place depuis septembre 2017) ;
- ➔ Rencontrer des bailleurs et créer des partenariats pour l'accès au logement des familles accompagnées.

La culture de l'habitat

- ➔ Accompagner les familles dans leur emménagement et leur installation lors de l'arrivée au Centre de promotion familiale (préparation de l'appartement, préparation du kit de matériels, accueil dans la résidence) ;
- ➔ Favoriser la familiarisation et la médiation avec les services du gestionnaire locatif ;
- ➔ Soutenir les familles lors du déménagement (préparation de l'état des lieux de sortie) ;
- ➔ Aider à l'installation dans le logement définitif ;
- ➔ Soutenir certaines familles pour l'entretien, l'aménagement de leur appartement en 1ère et 2nde étape.



La composition de l'équipe

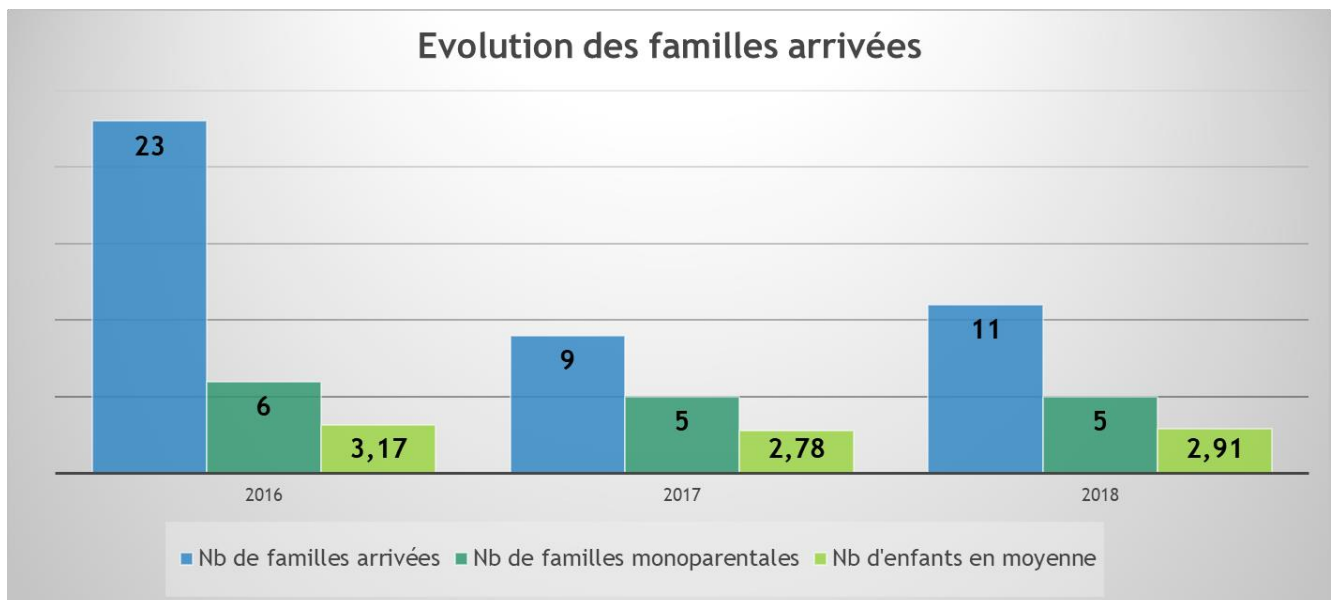
- ➔ 3 volontaires permanents : 2 pour la culture de l'habitat et 1 pour l'animation de l'équipe et l'accès au logement ;
- ➔ 1 alliée (un jour par semaine) pour le suivi administratif (accès au logement) ;
- ➔ 1 alliée (4 jours par semaine) pour la culture de l'habitat depuis septembre 2018 ;
- ➔ 1 apprenti (1 jour par semaine) pour les outils de gestion de l'équipe (kit, dossiers...) depuis septembre 2018.

Le logement des familles

Les logements du Centre de promotion familiale

- 30 logements dans la résidence Geneviève Anthonioz de Gaulle :
 - ✓ 26 jusqu'en décembre 2018 pour les familles accueillies ;
 - ✓ 4 pour les voisins solidaires ;
 - ✓ 1 pour la colocation solidaire depuis décembre 2018.
- 7 appartements en diffus dont 2 nouveaux en 2018.
- Total : 33 appartements pour les familles. L'objectif est d'avoir 35 appartements pour les familles en 1ère étape.

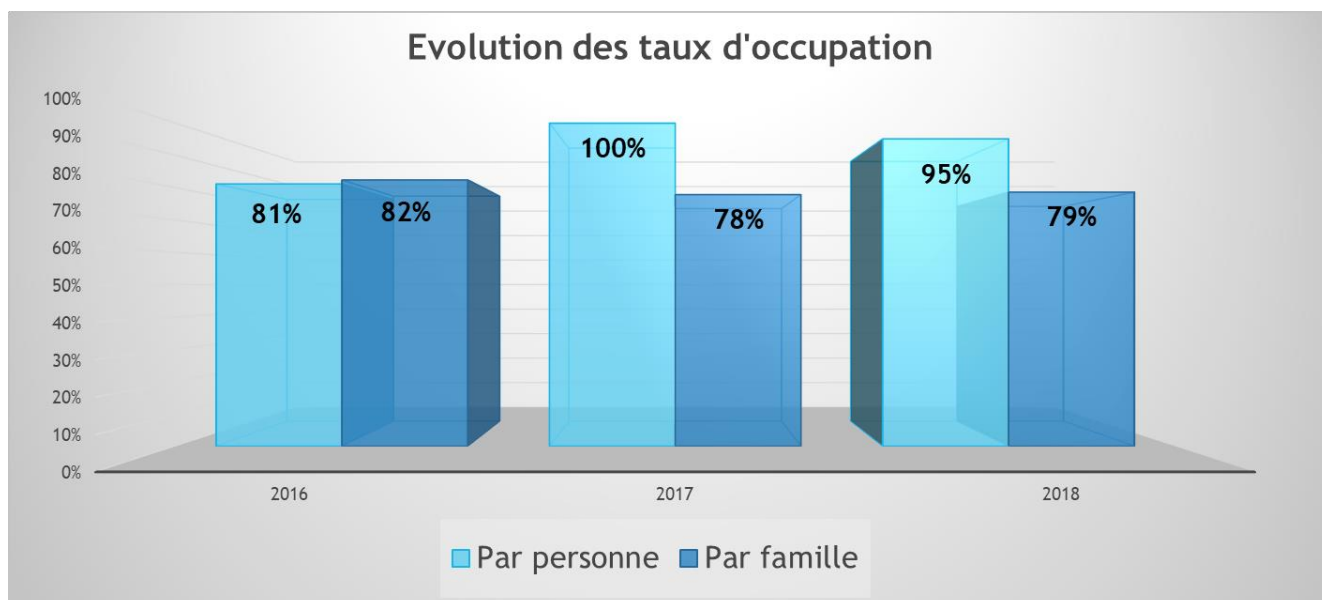
L'accueil des nouvelles familles



En 2016, le Centre a inauguré la nouvelle résidence Geneviève Anthonioz de Gaulle qui a permis d'accueillir beaucoup de familles.

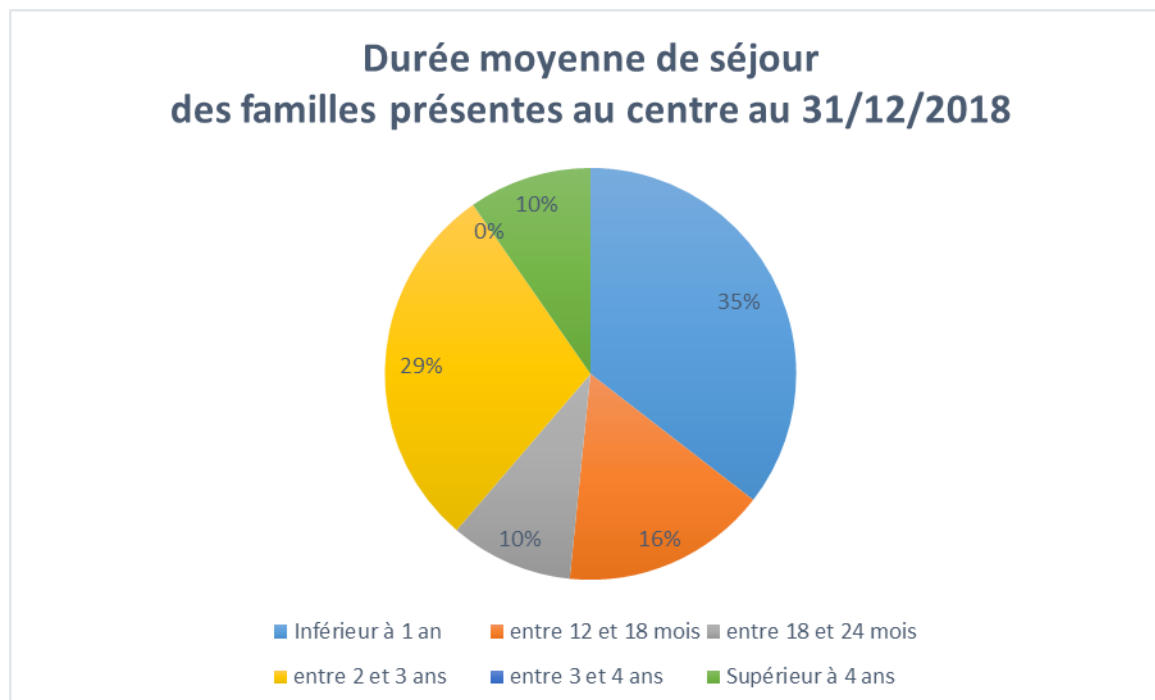
En 2017, une dizaine de relogement ont eu lieu et 2 nouveaux appartements en diffus ont été acquis, ce qui a permis l'accueil d'une dizaine de familles. Près de la moitié des familles accueillies sont des familles mono parentales. C'est une évolution notable sur 2017 et 2018. Les familles restent toujours assez nombreuses avec près de 3 enfants par familles.

La résidence



En 2018, les appartements étaient occupés à près de 80 % pour un taux d'occupation par personne à presque 100%.

Ceci s'explique par le fait que selon les critères de la DRIHL (Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement), un appartement correspond à l'accueil de 5 personnes, soit pour la 1ère étape, une capacité d'accueil de 160 personnes (32 appartements x 5 personnes). Le Centre de promotion familiale accueille beaucoup de familles nombreuses dépassant les 5 membres. C'est pour cela qu'il affiche un taux d'occupation près des 100 % alors que le taux d'occupation par appartement atteint à peine 80 %.



31 familles présentes au 31 décembre 2018 : 90 % des familles logées par le Centre sont arrivées après le 1er avril 2016 (ouverture de la nouvelle résidence et nouveaux appartements en diffus). Cela représente une durée de séjour de 2 ans et 9 mois au maximum.

Parmi les familles logées par le centre, 3 familles n'ont pas pu être relogées définitivement avant l'ouverture de la résidence et sont hébergées depuis plus de 4 ans par ATD Quart Monde.

Il n'y a donc aucune famille dans la tranche « durée de séjour entre 3 ans et 4 ans ».

L'accès au logement définitif

L'accompagnement des familles dans leur demande de logement

L'accompagnement des familles dans le relogement est une des priorités de l'équipe logement et représente une grande partie de son activité.

Il existe 3 outils à disposition pour faciliter l'accès au logement :

1. **La demande de logement social**, inscription sur le fichier national de demandeur ;
2. L'inscription sur **le fichier des demandeurs prioritaires** (SYPLO) ;
3. Si dans les 6 mois les 2 premières actions n'ont pas fonctionné, le demandeur peut faire un **recours DALO** (Droit au Logement Opposable) auprès de la commission de médiation.

Les actions 1 et 3 peuvent être réalisées par les familles elles-mêmes sans avoir besoin du recours d'une structure pour porter la demande.

L'action 2 est réservée aux résidents des centres d'hébergement. Ce dossier est travaillé avec les membres de l'équipe logement.

1. La demande de logement social

Sur les 31 familles présentes dans le Centre, 30 ont une demande de logement social en cours (dont une qui en a trois : 2 en province et 1 en Ile de France).

Le travail de l'équipe logement consiste en :

- ➔ **La création d'une demande de logement social** (un seul dossier créé, toutes les autres familles avaient déjà un dossier avant leur arrivée au Centre).
- ➔ **La mise à jour du dossier** : au minimum une fois par an lors du renouvellement,

mais aussi à l'arrivée au Centre pour le changement d'adresse.

- ➔ **Le renouvellement annuel** des demandes de logement soit 29 renouvellements en 2018.

Les familles peuvent faire ces démarches seules sans l'aide d'un travailleur social. Cependant, toutes (ou presque) les demandes de logement, leurs mises à jour et leurs renouvellements sont effectués avec l'équipe logement pour les raisons suivantes :

- ➔ Cela permet de **travailler le projet de logement avec les familles** et ainsi de mieux connaître leurs souhaits pour la recherche auprès des bailleurs.
- ➔ Beaucoup de familles ont **des difficultés** soit avec la langue, avec les dossiers administratifs ou avec l'outil Internet.
- ➔ Les familles, dans leur grande majorité, n'ont pas le réflexe de **la mise à jour régulière** de leur dossier (naissance, papiers d'identité, ressources, situations matrimoniales, ...) ou de son renouvellement, même avec un message de rappel de la préfecture.

2. L'inscription sur SYPLO

Au 31 décembre 2018, 20 dossiers de logement des familles sont reconnus prioritaires et enregistrés sur SYPLO, dont 11 établis par l'équipe logement.

3. Le recours DALO

Cette procédure n'est pas une demande de logement social supplémentaire mais un recours auprès de l'Etat car la famille n'arrive pas être relogée dans un logement de droit commun alors que c'est un droit opposable.

9 familles sont reconnues prioritaires (dont seulement 1 depuis moins de 6 mois).

Les liens avec les bailleurs

Différents contacts ont été établis avec des bailleurs. Trois rencontres ont eu lieu avec trois bailleurs différents :

- Batigère,
- Logitransports,
- Coopération et familles devenu 1001 Vies Habitat.

Elles ont débouché sur la signature de 2 conventions engageant le bailleur à proposer 1 ou 2 logements chaque année aux familles du Centre de promotion familiale.

Concrètement, cela s'est traduit en 2018 par la proposition de 3 logements par 2 bailleurs différents (Logitransports et 1001 Vies Habitat).

Les propositions de logement

En 2018 :

- ➔ 11 familles ont reçu une proposition de logement.
- ➔ 6 déménagements ont eu lieu vers le logement définitif dont 2 familles qui ont reçu leur proposition de logement en 2017.
- ➔ 4 candidatures ont été validées par les commissions d'attribution des logements des bailleurs.

	2017	2018
Nombre de familles relogées	10	4
Nombre de propositions de relogement	21	11
Nombre de familles vers qui la proposition fut fait	18	11
Nombre de refus par la famille	6	3
Nombre de refus par la CAL	5	4

Raisons des refus des commissions d'attribution des logements (CAL) des bailleurs (4) :

- 2 familles car « les ressources de la famille ne sont pas en adéquation avec l'appartement proposé » ;
- 2 familles sont en deuxième position.

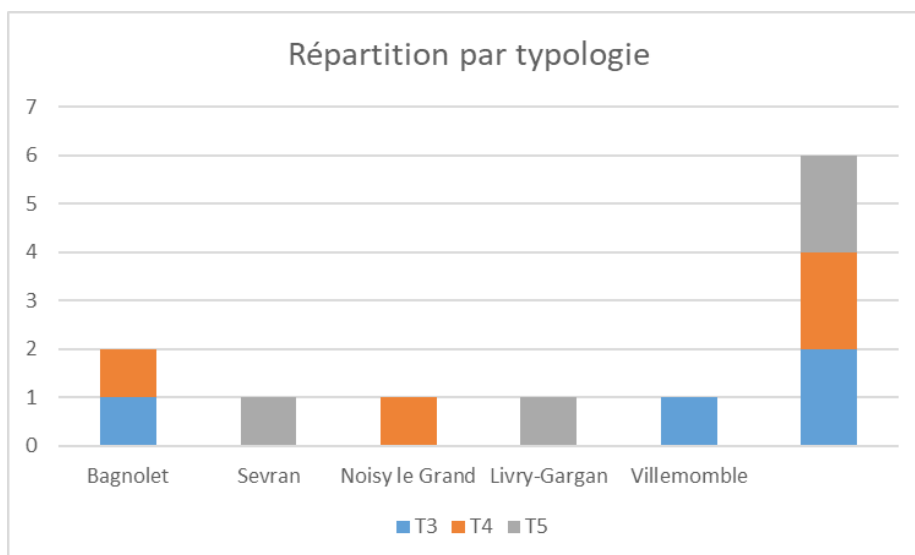
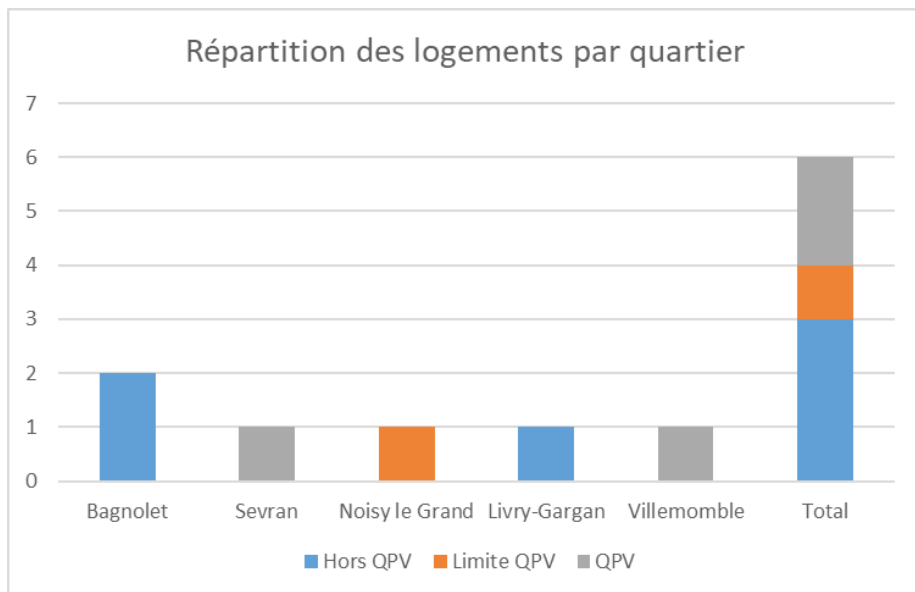
Raisons des refus des familles (3) :

- Appartement au 4ème étage sans ascenseur (2) ;
- Logement trop petit (1).

A noter que l'une des 2 familles qui a refusé l'appartement au 4ème étage sans ascenseur s'était vue proposer un bail emphytéotique jusqu'en 2023.

Les relogements

En 2018, il y a eu 6 relogements dans des appartements aux caractéristiques suivantes :



Peu de propositions de relogements (4) cette année qui sont pour l'essentiel le fruit du travail de partenariat avec les bailleurs. Les 2 autres familles relogées en 2018 avaient reçu leur proposition en 2017.

Sur les 4 familles relogées, l'enthousiasme est mitigé pour plusieurs raisons :

- 1 appartement se situe au 4^{ème} étage sans ascenseur et avec des travaux d'embellissements à réaliser ;
- 1 appartement avec vue sur un cimetière, ce qui pose problème dans la culture de la famille. Cela n'avait pas pu être observé avant car il s'agissait d'un appartement neuf que la famille n'avait pas pu visiter.

- ➔ 2 familles ont emménagé dans un appartement neuf.



Pot à l'occasion du départ d'une famille

Les partenariats

Solidarité Habitat

La résidence Geneviève Anthonioz de Gaulle appartient à Emmaüs Habitat. Les appartements en diffus sont la propriété d'Emmaüs Habitat (3), de la Fondation ATD Quart Monde (2), de Toit et Joie (1), d'Antin Résidence (1).

La gestion locative de tous ces appartements est confiée à Solidarité Habitat.

La gestion locative s'est améliorée depuis la réorganisation interne de Solidarité Habitat et cela est démontré par la réactivité de l'agence pour répondre aux problèmes soulevés.

Depuis octobre, l'équipe logement et le gestionnaire se rencontrent chaque mois en comité de fonctionnement pour faire le point sur les différents travaux, projets...

Toutes les 2 semaines, un membre de l'équipe logement fait un bilan avec la

gardienne sur les demandes d'interventions techniques.

Régulièrement, les travailleuses sociales du Centre font un état des lieux du paiement des loyers avec la comptabilité de Solidarité Habitat afin d'adapter l'accompagnement social des familles.

Chaque trimestre, une rencontre entre les directeurs de Solidarité Habitat et d'ATD Quart Monde Noisy-le-Grand a lieu pour faire le point sur le partenariat.

Cette collaboration se poursuit et de nouveaux projets voient le jour comme la réécriture de la convention, la participation du gestionnaire au conseil de vie sociale...

Les autres bailleurs

Sur les 4 logements obtenus cette année, 3 sont le fruit d'un partenariat avec les bailleurs : *1001 Vies Habitat* et *Logitransports*.

En 2018, en plus des 2 bailleurs cités précédemment, le responsable de l'équipe logement a rencontré le bailleur *Batigère* qui souhaite travailler avec ATD Quart Monde et envisage de proposer un appartement pour le diffus ou des appartements pour des relogements. Nous espérons que ce partenariat aboutisse concrètement en 2019.

La culture de l'habitat

L'accompagnement dans le logement

Les actions menées en 2018 :

- ➔ Démarrage d'**une enquête logement auprès des résidents** pour écouter, comprendre ce que chaque résident vit dans la résidence aussi bien au niveau des relations avec les voisins, du bien être dans le logement (aménagement, problème technique...) que de la vie dans le quartier.
25 % des familles ont été rencontrées.
Enquête réalisée en collaboration avec la gardienne.
- ➔ Présentation aux familles (25%) de **ce qui relève des locataires ou du propriétaire pour l'entretien**.

- ➔ **Création d'un livret « Bon plan »** réalisé par l'équipe sociale et les familles.
- ➔ **Visite conseil du propriétaire de la résidence** (Emmaüs Habitat) : 2/3 des familles visitées.
- ➔ **Participation à l'école des locataires** (avec Solidarité Habitat) : 4 rencontres – 34 adultes présents en tout. Chaque rencontre a mobilisé entre 4 et 12 locataires. Les thèmes abordés : les économies d'énergie, les astuces pour l'entretien du logement, le budget et le respect des parties communes.

L'équipe cherche au maximum à travailler avec et prendre en compte les avis des résidents. La vie dans leur logement, même si c'est provisoire, permet de ressouder les liens familiaux, d'avoir un meilleur confort (chambre pour les enfants, plus d'espaces...)

L'état de la résidence

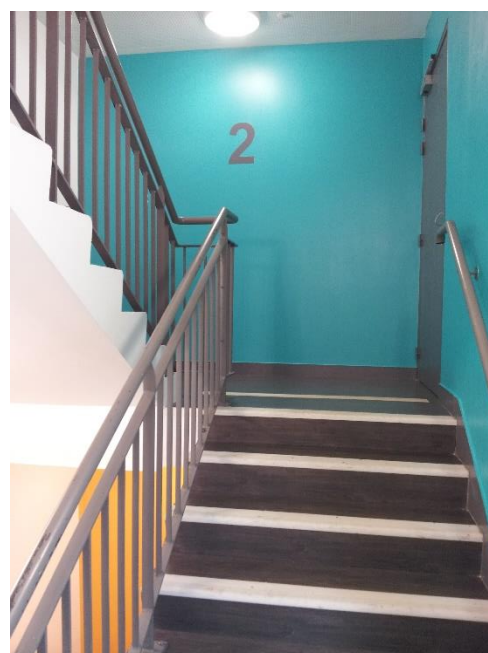
Il y a des **dégradations** ou des **problèmes techniques** dans la résidence qui proviennent de :

- la fabrication de l'immeuble : volets du LCR, porte-fenêtre des balcons...
- des dégradations commises par certains résidents : murs abimés, déjections dans les locaux communs...

Le problème des nuisibles :

- 9 familles (7 dans un hall, 2 dans un autre et aucune dans le 3ème) ont eu des problèmes de punaises de lit à partir de l'été 2018. Une société spécialisée est intervenue. En décembre 2018, il n'y avait plus aucun cas recensé.
- Présence de cafards dans quelques appartements.

La réfection du hall C a été réalisée suite à un accord avec Emmaüs Habitat.



L'accueil des familles dans la résidence

A chaque admission au Centre de promotion familiale d'une nouvelle famille, l'équipe « Culture de l'habitat » est sollicitée.

- ➔ **Préparation de l'appartement** : nettoyage des murs voire réfection de la peinture.
- ➔ **Aides à l'emménagement** : transport, installation des lits, machines à laver, frigos...
- ➔ Mise à disposition du **kit d'installation** : il s'agit du prêt de matériels (machine à laver, réfrigérateur, plaque de cuisson, table, chaises, lits) pendant 4 mois en attendant que la famille puisse s'équiper via l'obtention du prêt CAF.
- ➔ Mise à disposition sous forme de don de matelas, draps, vaisselles, matériels de nettoyage, linge de maison, produits alimentaires de base pour un repas et un petit déjeuner.

Un outil de gestion du matériel prêté a été mis en place (inventaire avec référencement ATD, durée du prêt, ...) ainsi qu'un inventaire du stock des produits donnés.