

# ACTIONS LIÉES AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

**Peggy BOTTOLLIER**

Directrice

**Cécile DESTRIEUX**

Cheffe de service

# UNITÉ DE PROMOTION ET D'INSERTION PAR LE LOGEMENT (UPIP)

## MISSION

Par convention conclue avec le Conseil Départemental dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'hébergement des populations défavorisées et la Métropole du Grand Nancy, l'ARS effectue des mesures d'accompagnement social lié au logement dont le but est soit l'accès au logement, soit le maintien dans le logement.

Ces mesures sont conduites dans le respect des principes suivants :

- l'action est centrée sur le logement,
- la mesure est limitée dans le temps,
- le travail se fait en étroite collaboration avec les intervenants sociaux en lien avec le ménage.

## CAPACITÉ

132 mesures sur l'année, 80 mesures sur la Métropole du Grand Nancy, 52 sur les territoires du Val de Lorraine et du Sel et Vermois.

## ÉQUIPE

Cheffe de service .....	0,31 ETP
Intervenants sociaux .....	4,00 ETP
Secrétariat .....	0,20 ETP
<b>TOTAL.....</b>	<b>4,51 ETP</b>

## MISSION SOCIALE ADOMA

### MISSION

L'action relève d'une convention entre l'État, le Conseil Départemental, la Métropole du Grand Nancy, ADOMA et l'ARS qui définit l'intervention selon les axes suivants :

- l'information, la sensibilisation des résidents pour leur permettre l'accès aux droits,
- des actions destinées à rompre l'isolement des résidents,
- l'accompagnement social individualisé (aide à l'emploi, à la santé, au budget, aux loisirs, au logement...),
- mission de référent unique RSA.
- L'intervention concerne les résidences sociales Lemire et Gallé à Nancy, ainsi que les Foyers de Travailleurs Migrants, Phalsbourg à Nancy.

### ÉQUIPE

Chef de service .....	0,24 ETP
Secrétariat .....	0,20 ETP
Intervenants sociaux .....	3,00 ETP
<b>TOTAL.....</b>	<b>3,54 ETP</b>

## FINANCEMENT DES DEUX ACTIONS

Conseil Départemental de Meurthe et Moselle et Métropole du Grand Nancy : Fonds Solidarité Logement

## UNITÉ DE PROMOTION ET D'INSERTION PAR LE LOGEMENT (UPIP)

### ▲ PUBLIC

**225 ménages** suivis sur l'année dont :

103 adultes seuls

74 isolés avec enfants

40 couples avec ou sans enfants

8 groupes d'adultes avec / ou sans enfant

### ▲ SECTEURS GÉOGRAPHIQUES D'INTERVENTION

Métropole du Grand Nancy ..... 147 mesures

Val de Lorraine ..... 52 mesures

Lunévillois ..... 26 mesures

### ▲ FLUX

140 nouvelles mesures prescrites

122 mesures terminées

### ▲ SITUATION DES 122 MÉNAGES À L'ISSUE DE L'INTERVENTION

50 accès à un logement

19 attentes logement

18 maintiens dans le logement

17 autres orientations

16 échecs relogement

2 diagnostics

9,02 mois de durée moyenne de suivi

## MISSION SOCIALE ADOMA

### ▲ PUBLIC

**322 personnes** suivies individuellement sur l'année dont **151** dans le cadre de la fonction de référent unique RSA.

Les interventions ont porté sur les domaines suivants, par ordre d'importance : Écrivain public - Le budget - La santé- L'habitat - L'emploi - La famille.



# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>LES MODALITÉS D'INTERVENTION DE L'UNITÉ DE PROMOTION ET D'INSERTION PAR LE LOGEMENT</b>	<b>2</b>
1.1	Actualités 2022	2
1.2	Principe et modalités de l'Accompagnement Social Lié au Logement A.S.L.L.	3
1.3	Objectifs de l'Accompagnement Social Lié au Logement	3
1.3.1	L'accès au logement	3
1.3.2	Le maintien dans le logement	4
1.3.3	L'évaluation sociale des problématiques liées au logement	4
1.3.4	La mesure renforcée	4
1.4	Organisation du service	5
1.4.1	Organisation des interventions sur les différents territoires	5
1.4.2	Les réunions d'équipe	5
1.4.3	Liens avec la Métropole et le CD	6
1.4.4	Les relations avec les bailleurs sociaux	6
<b>2</b>	<b>L'ACTIVITÉ</b>	<b>6</b>
2.1	Les mesures d'A.S.L.L. réalisées en 2022	6
2.2	Durée moyenne du suivi	7
2.3	L'A.S.L.L. renforcée	7
<b>3</b>	<b>CARACTÉRISTIQUES DU PUBLIC ACCUEILLI</b>	<b>7</b>
3.1	Typologie des ménages	7
3.2	Situation au démarrage des mesures d'A.S.L.L.	8
3.3	Origine géographique	8
3.4	Origine institutionnelle des demandes	9
<b>4</b>	<b>BILAN DES MESURES A.S.L.L. TERMINÉES EN 2022</b>	<b>9</b>
4.1	Motif de la demande initiale	9
4.2	Objectif général des mesures	10
4.3	Résultats à la fin de la mesure	11
4.4	Résultats par territoire	12
4.5	Qualification de la situation par rapport au logement en fin de suivi	12
4.6	Origine des logements mobilisés	13
4.7	Orientations autres que l'accès à un logement ou le maintien dans les lieux	14
<b>5</b>	<b>MODE D'INTERVENTION</b>	<b>14</b>
5.1	Modes d'actions 2022	14
5.2	Analyse	16
<b>6</b>	<b>BILAN DES MESURES A.S.L.L. RENFORCÉES</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSION</b>	<b>22</b>
7.1	Bilan global 2022	22
7.2	Perspectives et projets en 2023	23

# 1 LES MODALITÉS D'INTERVENTION DE L'UNITÉ DE PROMOTION ET D'INSERTION PAR LE LOGEMENT

## 1.1 Actualités 2022

Nous retenons les points principaux suivants cette année :

- Un avenant à la convention concernant la mise en place de 20 mesures d'ASLL renforcées. Ce dispositif s'est mis en place le 01/11/21 pour une expérimentation de 2 ans. Cela a donné lieu à la création d'un poste jusqu'en octobre 2023, occupé par Hélène PELTIER, puis par Elise ESSELIN. Après un début timide, la montée en charge des mesures s'est installée progressivement pour atteindre les 20 mesures en milieu d'année 2022. Les premières failles de ce dispositif sont apparues : le travailleur social est souvent seul dans l'accompagnement et se heurte à l'absence de moyen et de solution adaptée.
- Outre les mesures renforcées, nous remarquons des situations très complexes, notamment sur les territoires.
- L'équipe a été formée aux Premier Secours en Santé Mentale. Cette formation était très intéressante pour les travailleurs sociaux, souvent confrontés à la détresse psychologique des personnes qu'ils accompagnent. Cela permet d'avoir une première approche pour désamorcer une crise, faire descendre la pression et agir au mieux.
- Difficultés engendrées par la dématérialisation : la fracture numérique se poursuit devenant un obstacle à l'accès aux droits pour nos publics vulnérables. L'accompagnement dans ces démarches est chronophage.
- Le service UPIL n'est pas soumis à l'indemnisation de la prime SEGUR. Cela génère un sentiment de non-reconnaissance du travail effectué, un sentiment d'injustice et de colère.

Les compétences du fonds de solidarité logement (FSL) ont été déléguées par le Conseil Départemental 54 à la Métropole du Grand Nancy à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017. Au 1<sup>er</sup> janvier 2019, la gestion du FSL a été transférée à la Métropole du Grand Nancy. Deux nouvelles conventions ont été signées, début 2019 par l'ARS avec la Métropole du Grand Nancy et le Conseil Départemental 54. La nouvelle répartition des mesures en fonction des territoires est la suivante :

- ▶ 60 suivis pour la Métropole du Grand Nancy et 20 mesures renforcées depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2021.
- ▶ 52 suivis pour le Val de Lorraine et la communauté de communes du Sel et Vermois qui est rattachée au territoire de Lunéville, soit :
  - 15 mesures sur le territoire du Sel et Vermois et 5 Mesures de diagnostic, sur le territoire de Lunéville-ville.
  - 32 mesures pour le territoire du Val de Lorraine.

## **1.2 Principe et modalités de l'Accompagnement Social Lié au Logement A.S.L.L.**

Outil du Fonds Solidarité Logement, l'A.S.L.L. :

- Nécessite la libre adhésion du ménage à la mesure et sa participation active à sa mise en œuvre,
- Est centré sur la thématique du logement mais se situe dans projet global d'insertion. Pour être pertinent et efficace, l'A.S.L.L. prend en compte les facteurs externes au logement influant directement ou indirectement sur le projet lié à l'habitat,
- Prend appui sur les potentialités du ménage et sur les ressources offertes par l'environnement en adaptant ses modalités d'intervention : faire faire, faire avec, faire à la place,
- Est une action inscrite dans un travail de réseaux et notamment dans une relation continue avec le service social de secteur afin que se poursuivent ensuite la dynamique globale d'insertion et le traitement des autres difficultés,
- Est une mesure limitée dans le temps, à 2 années consécutives maximum, orientée sur décision de l'équipe territoriale logement de la Métropole ou du Conseil Départemental selon le territoire,
- S'appuie sur un contrat d'accompagnement d'une durée de 3 ou 6 mois renouvelable tripartite qui formalise les objectifs du suivi et les engagements de chacun. Ce contrat est évolutif. À la fin de chaque période, le travailleur social doit adresser un rapport d'évaluation à la Métropole ou au Conseil Départemental pour demander le renouvellement de la mesure ou son terme.

Les interventions se font principalement au domicile du ménage, mais elle peut également avoir lieu au bureau du travailleur social, si la personne est hébergée par un tiers, notamment.

Elle peut, selon le besoin, se dérouler dans un lieu neutre.

## **1.3 Objectifs de l'Accompagnement Social Lié au Logement**

### ***1.3.1 L'accès au logement***

Suite à différentes problématiques : expulsion locative, logement inadapté, ménage sans logement autonome, le FSL mandate UPIL pour aider un ménage à accéder à un logement.

L'accès au logement est subordonné à la réalisation des objectifs suivants, que nous avons chronologiquement classés en 7 phases :

- ▶ Approfondissement du projet de logement
- ▶ Recherche d'un logement
- ▶ Préparation de l'entrée en logement
- ▶ Aide à l'entrée dans le logement
- ▶ Aide à l'insertion durable dans le logement
- ▶ Intégration dans l'environnement

### **1.3.2 Le maintien dans le logement**

Un ménage est susceptible de rencontrer des difficultés à se maintenir dans son logement (impayés de loyers, troubles locatifs, indécence, etc.).

L'objectif de maintien dans les lieux est subordonné à la mise en place d'une partie des actions citées précédemment. Nous ne reprendrons donc que quelques points de passages essentiels :

- ▶ Reprise du paiement du loyer et des charges fixes, travail sur le budget.
- ▶ Respect des droits et devoirs du locataire.
- ▶ Aide à l'appropriation du logement.
- ▶ Amélioration du savoir-habiter.
- ▶ Résolution des problèmes d'indécence du logement.

### **1.3.3 L'évaluation sociale des problématiques liées au logement**

Le service UPIL peut également être mandaté pour effectuer un diagnostic sur des situations complexes, pour lesquelles aucun projet ne se dégage clairement et/ou l'engagement du ménage paraît incertain.

Le plus souvent, ce type de mesure débouchera sur un projet d'accès au logement en préconisant une mesure ASLL ou de maintien dans les lieux.

### **1.3.4 La mesure renforcée**

Depuis quelques années, nous constatons des situations plus complexes, qui demandaient un temps d'accompagnement plus soutenu. Les travailleurs sociaux se trouvaient confrontés à des problématiques complexes, rendant l'accompagnement plus conséquent et une gestion autour du partenariat plus soutenu.

Ainsi, après discussion avec la Métropole, un avenant à la convention a été apporté et a mis en place, dans le cadre d'une réponse à Appel à Manifestation d'Intérêt sur le Logement d'Abord, une mesure expérimentale pour 2 ans. Celle-ci entre dans le dispositif Logement d'Abord, soutenu par les services de l'Etat. Cette mesure, dite « renforcée » vient en complément des mesures ASLL déjà existantes. Cet accompagnement spécifique est mobilisé dans le cadre du FSL, en articulation avec les services de l'état, qui participe au financement.

L'ASLL « renforcée » est mobilisée au bénéfice de ménages faisant état de situations complexes pour lesquelles des réponses adaptées sont nécessaires mais parfois inexistantes et qui, pour la plupart, se situent à la limite entre le champ du médical et celui du social telles que :

- L'approche d'une personne manifestant des problèmes de santé mentale, en souffrance psychique,
- La gestion de situations faisant état de syndrome Diogène ou d'incurie,
- La gestion de problèmes d'infestation et de sur-infestation, notamment de punaises de lit.

Dans le cadre de cet accompagnement social renforcé, il est attendu d'agir de manière concrète et pluridisciplinaire au bénéfice du ménage. Cela induit pour les travailleurs sociaux chargés de l'exercice de ces mesures, un temps d'intervention plus conséquent et une technicité qu'il leur faut acquérir par la formation, l'expérience, mais aussi par la recherche de partenariat encore à construire.



En effet, lors de déménagement, de débarras, de désencombrement, ce sont souvent les travailleurs sociaux seuls qui aident à cette préparation. Cela prend un temps considérable, au détriment des autres démarches à effectuer.

Dans le cadre d'une ASLL renforcée, la mise en place de la mesure fait l'objet d'une concertation entre le référent logement et le chef de service de l'ARS.

Il peut être réalisé, en amont de cette mesure, une démarche diagnostic du travailleur social qui permet de préciser, en lien avec le ménage, les problématiques et les objectifs à travailler.

## **1.4 Organisation du service**

Afin de faciliter les déplacements et éviter des pertes de temps, nous avons opté pour une organisation souple du service. Ainsi, les travailleurs sociaux ne sont pas obligés de venir au service pour leur prise de poste, ou repasser au service le soir. La communication est primordiale afin que chacun sache où il se trouve (tableau, mail ou téléphone). Il est également possible d'allier télétravail et présentiel, autant que faire se peut.

### ***1.4.1 Organisation des interventions sur les différents territoires***

U PIL intervient sur trois territoires.

Ainsi, les 4 travailleurs sociaux se partagent les territoires et les mesures de façon suivante :

- Candice NICOLAS : Métropole du Grand Nancy + Val de Lorraine.
- Hélène PELTIER / Élise ESSELIN : Métropole du Grand Nancy + Val de Lorraine.
- Vincent CASPARY : Métropole du Grand Nancy + Sel et Vermois + Lunéville-Ville.
- Angéline VALZER : Métropole du Grand Nancy + Sel et Vermois + Lunéville-Ville.

Cette nouvelle organisation permet ainsi de diminuer la charge globale en termes de nombre de mesure. Elle permet également la constitution de binôme, pouvant intervenir sur des situations complexe et une continuité de service durant les congés.

### ***1.4.2 Les réunions d'équipe***

En 2022, nous avons apporté plusieurs modifications dans l'organisation des instances du service :

- Une réunion de service, permettant régulation, échange et information, est organisée tous les 15 jours.
- Des réunions de synthèse individuelle sur les situations ont été systématisées entre les travailleurs sociaux et le chef de service, environ une fois par mois, permettant ainsi une veille des situations complexes. Cela permet également d'apporter des informations actualisées lors des réunions avec les bailleurs sociaux.

### 1.4.3 Liens avec la Métropole et le CD

Les liens avec les RTL sont constants, tant au niveau de la Métropoles que des territoires. Tous sont disponibles pour l'équipe en cas de difficultés ou de questions.

Des rencontres régulières sont organisées pour faire un point sur les mesures en cours et les perspectives.

Enfin dans le cadre du Logement d'Abord, des rencontres avec la Métropole, la DDETS et l'ARS sont organisées pour un point sur les mesures et les avancées.

### 1.4.4 Les relations avec les bailleurs sociaux

L'accès ou le maintien dans le parc public est l'un des objectifs prioritaires des mesures A.S.L.L. Depuis de nombreuses années, le service travaille en étroite collaboration avec les bailleurs sociaux des territoires.

Ainsi, en moyenne toutes les 6 semaines, le chef de service rencontre un représentant des bailleurs suivants pour évoquer les demandes des ménages les plus délicates, en attente de relogement : OMH du Grand Nancy, BATIGÈRE et Habitat Solidaire (par l'intermédiaire d'AMLI – groupe Batigère), Immobilière 3F, ICF.

Les notes sociales, jointes aux demandes de logement, sont relues de façon systématique afin que le chef de service puisse avoir l'ensemble des informations et préparer ainsi les rencontres bailleurs.

## 2 L'ACTIVITÉ

### 2.1 Les mesures d'A.S.L.L. réalisées en 2022

Les deux conventionnements permettent la prise en charge de 112 mesures simultanées.

Répartition des mesures par territoires	
Métropole Grand Nancy	147
Val de Lorraine – CD 54	52
Lunévillois – CD 54	26

Mesures en cours au 31/12/2021	87 ménages
Nouvelles mesures en 2022	140 ménages
Mesures sorties en 2022	122 ménages
Mesures menées en 2022	225 ménages
Mesures en cours au 31/12/2022	103 ménages

Au-delà d'une moyenne globale de suivi trimestriel de 95,25 mesures ASLL pour cette année, il est désormais nécessaire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, de prendre en compte les différentes conventions :

- Pour la **Métropole du Grand Nancy**, la **moyenne trimestrielle est de 62,25 mesures ASLL, soit 78% de la convention.**
- Pour le **Conseil Départemental de Meurthe et Moselle**, le territoire Val de Lorraine atteint une moyenne trimestrielle de 21,83 mesures ASLL et le territoire du Lunévillois (Lunéville-ville et Sel et Vermois) de 11,08 mesures ASLL. Au total, **la moyenne trimestrielle est de 32,91 mesures ASLL soit 63% de la convention.**

## 2.2 Durée moyenne du suivi

La **durée moyenne de suivi a été de 9,02 mois**. Elle a légèrement diminué en 2022 (10,43 en 2021, 8,73 en 2020, 8,85 en 2019, 8,90 en 2018).

## 2.3 L'A.S.L.L. renforcée

Cette année, nous avons pris en charge 26 mesures d'ASLL renforcée.

## 3 CARACTÉRISTIQUES DU PUBLIC ACCUEILLI

Cette présentation concerne **les 225 ménages suivis en 2022**.

### 3.1 Typologie des ménages

Typologie des ménages pris en charge	2022				2021	
	ménages	dont adultes	dont enfants	total personnes	ménages	personnes
Femmes isolées avec enfant(s)	66	66	142	208	60	170
Hommes isolés	61	61	-	61	53	53
Femmes isolées	42	42	-	42	43	43
Couples avec enfant(s)	31	62	94	156	26	136
Couples sans enfant	9	18	-	18	8	16
Hommes isolés avec enfant(s)	8	8	15	23	4	9
Groupes d'adultes avec enfants	4	11	14	25	1	7
Groupes d'adultes sans enfant	4	11	-	11	4	12
<b>Total ménages</b>	<b>225</b>	<b>279</b>	<b>265</b>	<b>544</b>	<b>199</b>	<b>446</b>

Depuis de nombreuses années, **les mesures A.S.L.L. se répartissent de manière homogène entre personnes isolées (45,8%) et ménages avec un ou plusieurs enfants (48,4%)**.

### 3.2 Situation au démarrage des mesures d’A.S.L.L.

	Nombre de ménages 2022
Domicile personnel (bailleur social)	109
Domicile personnel (bailleur privé)	74
Domicile des parents	19
Hébergement par des tiers	9
Domicile personnel (propriétaire)	5
Foyer, résidence sociale	3
Pension de famille, résidence accueil	2
Sans domicile	1
Structure médico-sociale	1
Hébergement d’urgence	1
Hébergement mobile ou de fortune	1
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>

Très majoritairement (83,5%), les ménages ont un logement autonome au démarrage du suivi.

**L’équipe UPIL traite essentiellement, depuis de nombreuses années, des situations de mal-logement (logement inadapté, indécent ou insalubre) plutôt que celles de non-logement.**

### 3.3 Origine géographique

	Nombre de ménages	
	2021	2022
Métropole Grand Nancy	120	<b>147</b>
Val de Lorraine	55	<b>52</b>
Lunévillois	24	<b>26</b>
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>	<b>225</b>

La répartition des mesures ASLL est de 65% sur la Métropole Grand Nancy, 23% sur le Val de Lorraine et 13% sur le Lunévillois (Sel et Vermois). Celle de la Métropole est légèrement en hausse, en lien avec l’ASLL renforcée.

### 3.4 Origine institutionnelle des demandes

	Nombre de ménages 2022
Maisons Départementales des Solidarités	172
Organisme accompagnement, socioprofessionnel	14
Centre Communal d'Action Sociale	8
CH-CHU, hôpital spécialisé	7
Autres	7
Services tutélares	5
Résidences sociales	3
Bailleur	3
Mission locale	2
LHSS	1
CADA	1
Centre d'hébergement	1
ACT	1
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>

Les Maisons Départementales des Solidarités sont les principaux prescripteurs de mesures d'A.S.L.L (76%).

## 4 BILAN DES MESURES A.S.L.L. TERMINÉES EN 2022

Ce bilan concerne les 122 mesures terminées en 2022.

### 4.1 Motif de la demande initiale

	Nombre de ménages
Logement inadapté	59
Sans logement autonome	21
Expulsion locative	13
Accès récent à un logement/aide à l'installation	11
Autres	9
Maintien dans le logement	5
Problèmes de convivialité	2
Impayés de loyers	1
Rupture de cohabitation	1
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

**Un logement inadapté (48% des suivis), les personnes sans logement autonome (17%) et une expulsion locative (11%) sont les trois principales problématiques rencontrées** qui motivent la mise en place d'une mesure ASLL.

Un logement inadapté renvoie à de multiples facteurs\* que nous avons essayé de quantifier pour les 59 suivis concernés :

<b>Coûts locatifs trop élevés au regard des ressources</b>	21
<b>Logement inadapté à la composition familiale</b>	21
<b>Logement vétuste/indécent/insalubre</b>	18
<b>Logement inadapté à des problèmes de santé</b>	17
<b>Environnement jugé hostile</b>	10

\*un suivi peut relever de plusieurs items.

## 4.2 Objectif général des mesures

<b>Objectifs travaillés en cours de suivi</b>	<b>Grand Nancy</b>	<b>Val de Lorraine</b>	<b>Lunévillois</b>	<b>Total général</b>
Accès logement avec prospection	66	18	10	94
Maintien dans les lieux	14	3	1	18
Accès logement avec relogement antérieur à la mesure	2	6	-	8
Diagnostic	2	-	-	2
<b>Total général</b>	<b>84</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>122</b>

**L'objectif principalement travaillé, est l'accès au logement (77% des suivis) :**

- Principalement, l'équipe prend en charge la recherche du nouvel appartement, des démarches d'entrée et de l'insertion durable dans le logement et l'environnement.
- Plus rarement, la prospection logement a été réalisée avant la mise en place de la mesure d'A.S.L.L. et le travailleur social accompagne uniquement les démarches d'entrée et l'insertion durable dans le logement et l'environnement.

**Depuis de nombreuses années, environ 15% des mesures sont orientées vers le maintien dans le logement. L'équipe UPIL et sa direction restent toujours étonnées de ne pas être davantage sollicitées sur cet axe d'intervention, qui peut être défini comme un enjeu prioritaire.**

### 4.3 Résultats à la fin de la mesure

Objectifs travaillés	Relogement	Attente logement	Échec relogement	Autre orientation	Maintien	Rapport expertise	Échec expertise	Total général
Accès logement avec prospection	42	19	16	17	-	-	-	94
Maintien dans les lieux	-	-	-	-	18	-	-	18
Accès logement avec relogement antérieur à la mesure	8	-	-	-	-	-	-	8
Diagnostic	-	-	-	-	-	2	-	2
<b>Total général</b>	<b>50</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>122</b>

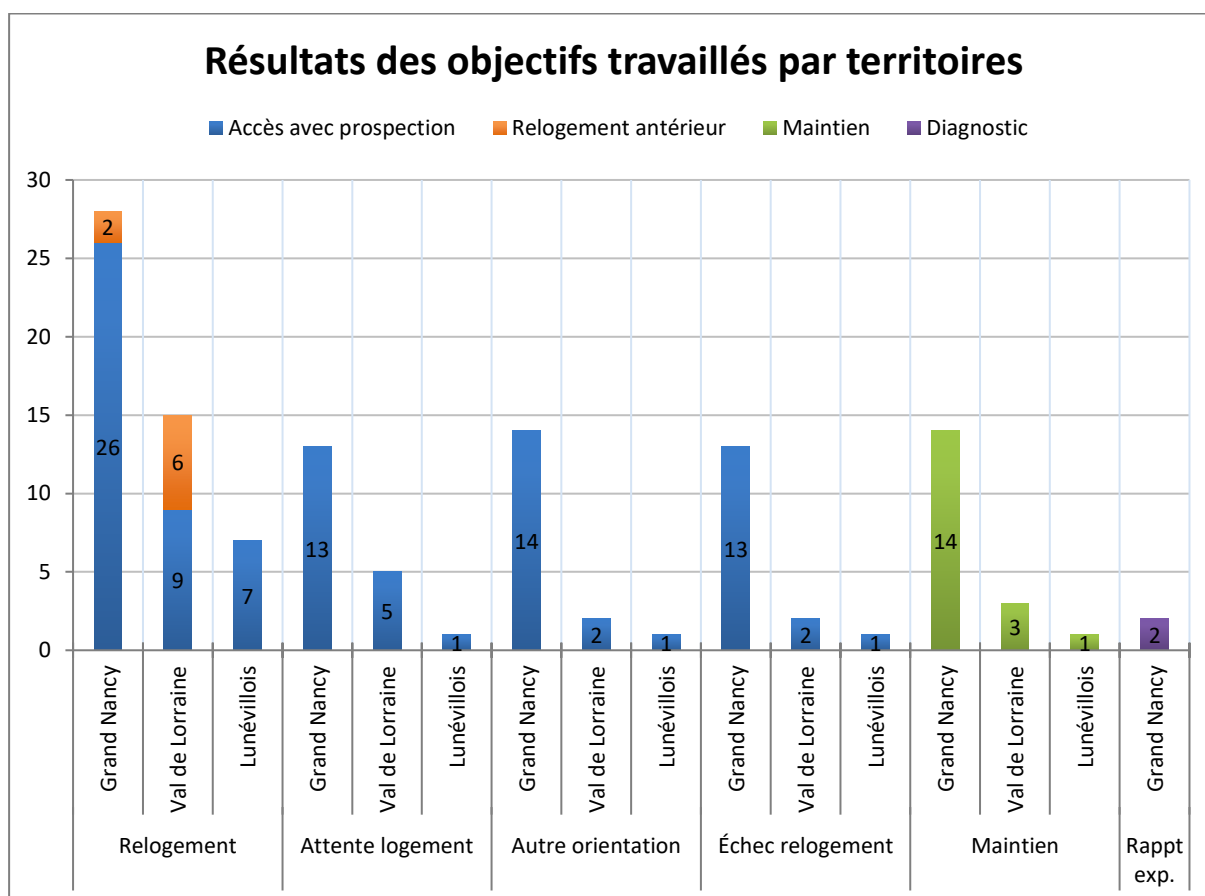
Pour les suivis dont l'objectif est l'accès à un logement (94 suivis) :

- **45% accèdent à un logement. Ce pourcentage est en baisse par rapport à 2021 (49%).** Malgré des rencontres bailleurs régulières, cette année, moins de logement ont été attribués.
- **20% des suivis est en attente d'une réponse d'un bailleur social (15% en 2021).** Ce chiffre en hausse s'explique par le manque de proposition des bailleurs. Lorsque l'ensemble de la situation est à jour et que l'accompagnement ne se focalise plus que sur une attente, le service peut demander une suspension de la mesure et une reprise lors d'une réponse favorable d'un bailleur.
- **18% des suivis, ont nécessité la recherche de solution alternative (hébergement, logement accompagné...) à un logement autonome (9% en 2021).** L'augmentation des situations complexes ou la temporalité de la demande de mesure implique parfois l'impossibilité d'un maintien ou d'un relogement. Le travailleur social va alors accompagner le ménage vers une orientation adaptée à sa situation, notamment par une demande auprès du SIAO.
- **17% des suivis n'ont pas pu accéder à un logement en 2022 (27% en 2021).** Ces ménages sont restés dans la situation initiale au démarrage de la mesure. Les raisons de ces échecs peuvent être multiples : complexité des situations, non-collaboration du ménage, pénurie de logement sur certains secteurs, distension entre la réalité du parc locatif et les envies/besoins des ménages...

Pour les mesures dont l'objectif était le maintien dans les lieux (18 suivis) :

- **18 ménages (soit 100%) ont pu être maintenus dans le logement.**

#### 4.4 Résultats par territoire



#### 4.5 Qualification de la situation par rapport au logement en fin de suivi

Qualification de la situation en fin de suivi	Nombre de ménages			
	Satisfaisante	Moyenne	Problématique	Total général
Relogement	24	24	2	50
Maintien	6	7	5	18
<b>Total général</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>7</b>	<b>68</b>

Concernant les 68 ménages ayant accédé à un logement ou s'étant maintenus dans les lieux (lorsque c'était l'objectif de la mesure), nous avons tenté d'aller plus loin dans l'évaluation en appréciant la durabilité et la qualité de cette insertion dans un logement en travaillant à partir de plusieurs indicateurs fondamentaux : paiement régulier du loyer, appropriation du logement et entretien, respect des droits et devoirs de locataire, satisfaction du ménage.

À l'issue de notre intervention, les conditions d'une insertion durable dans le logement étaient :

- **Satisfaisantes** : pour 44% des suivis (52% en 2021, 67%, en 2020, 80% en 2019, 69% en 2018). Cette catégorie est en baisse cette année.



- **Moyennes** : pour 46% des suivis, il subsiste des difficultés ne remettant pas en cause l'accès ou le maintien (43% en 2021, 24% en 2020, 17% en 2019, 24% en 2018). Le maintien ou le relogement s'est effectué, mais des difficultés subsistent. Il s'agit souvent de problématiques budgétaires ou administratives. Les travailleurs sociaux collaborent et orientent vers les services de secteur afin d'aboutir, à terme, à une stabilité de la situation.
- **Problématiques** : pour 10% des personnes accompagnées, des problèmes importants subsistent et peuvent remettre en cause le relogement ou le maintien dans les lieux. **Cette catégorie est en hausse cette année, particulièrement pour les mesures ASLL de maintien dans les lieux** (5% en 2021, 10% en 2020, 2% en 2019, 5% en 2018).

#### 4.6 Origine des logements mobilisés

Accès au logement par bailleurs	Nombre de ménages			
	Grand Nancy	Val de Lorraine	Lunévillois	Total général
MMH	4	8	-	12
ICF	4	2	-	6
Autres bailleurs sociaux	3	1	2	6
BATIGERE	3	1	1	5
3F / EHC	4	-	1	5
OMH du Grand Nancy	5	-	-	5
OPH de Lunéville	-	-	2	2
VIVEST	1	1	-	2
Résidence sociale	1	-	-	1
<b>Total bailleurs sociaux</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>44</b>
Propriétaires privés	3	2	1	6
<b>Total général</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>50</b>

86% des relogements a été effectué dans le parc social (89% en 2021, 76% en 2020, 75% en 2019, 75% en 2018) et 12% dans le parc privé (11% en 2021).

Encore une fois, cela prouve une grande collaboration entre notre service et les bailleurs sociaux.

## 4.7 Orientations autres que l'accès à un logement ou le maintien dans les lieux

Autres orientations que l'accès à un logement ou le maintien dans les lieux	Nombre de ménages			
	Grand Nancy	Val de Lorraine	Lunévillois	Total général
Hébergement social	13	2	1	16
Maintien dans le logement	11	2	1	14
Accueil chez un tiers	2	-	-	2
Décès	1	-	-	1
<b>Total général</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>33</b>

La principale alternative à un accès à un logement ou à un maintien dans les lieux (quand il s'agit de l'objectif qui a été travaillé) est l'orientation en hébergement social.

L'absence d'accès à un logement est souvent liée à des facteurs personnels et particulièrement au fait que l'importance des difficultés (et de leurs cumuls) du ménage rend momentanément impossible ou non souhaitable son accès à un logement autonome.

Ces difficultés sont souvent liées à des problématiques d'ordre psychiatriques ou addictives.

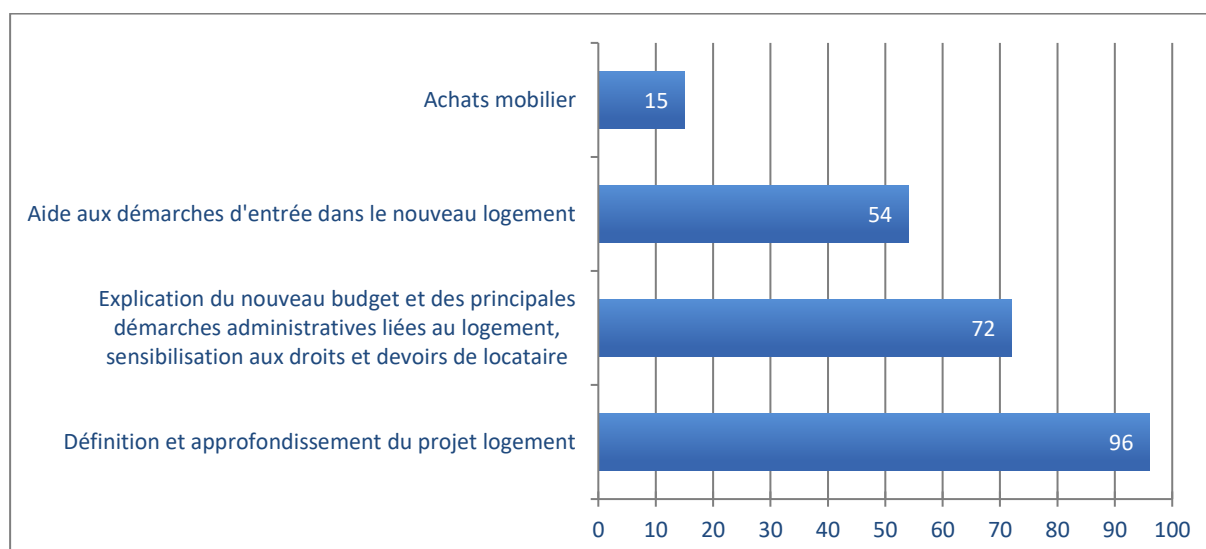
## 5 MODE D'INTERVENTION

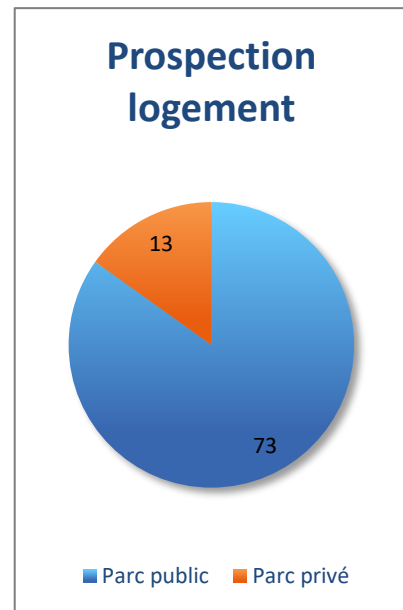
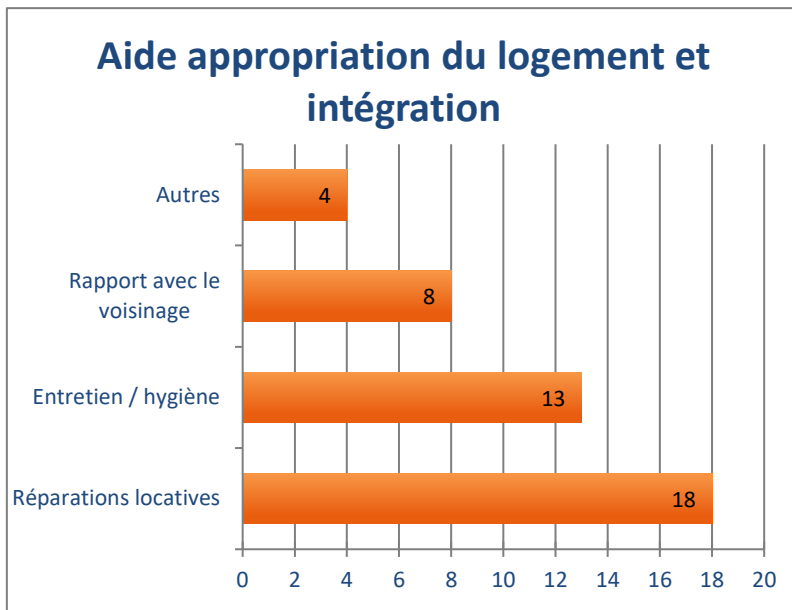
### 5.1 Modes d'actions 2022

Différents modes d'actions sont présentés ci-dessous. **Ils concernent les 122 suivis qui se sont terminés en 2022.**

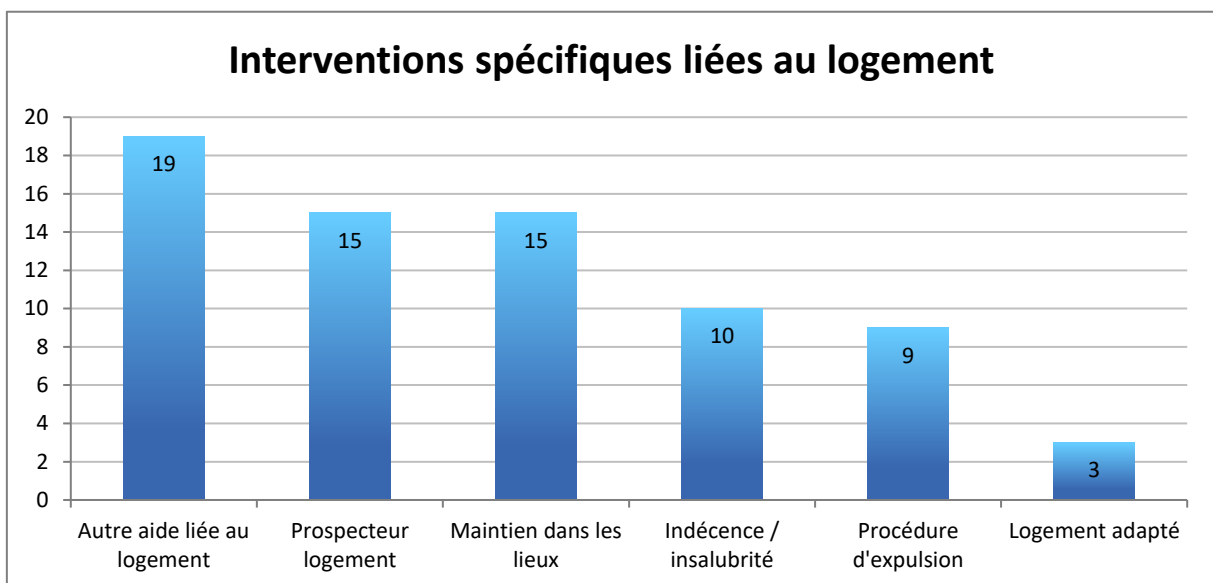
Réparties en diverses thématiques, ce sont 668 interventions qui ont été mises en œuvre. Cette présentation n'est pas exhaustive.

#### Accès au logement

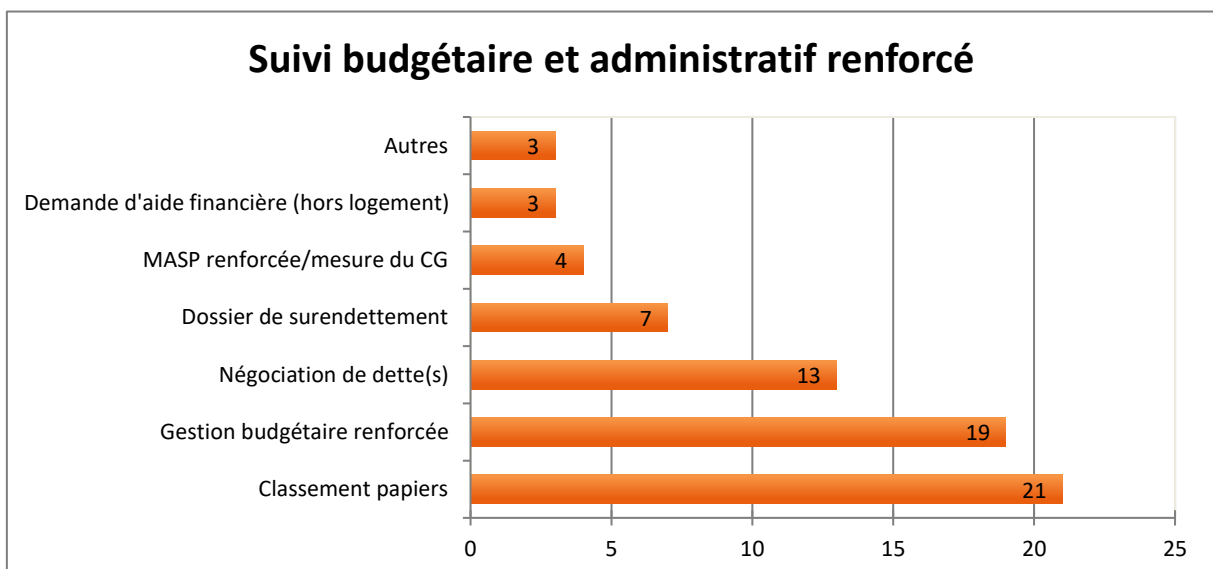




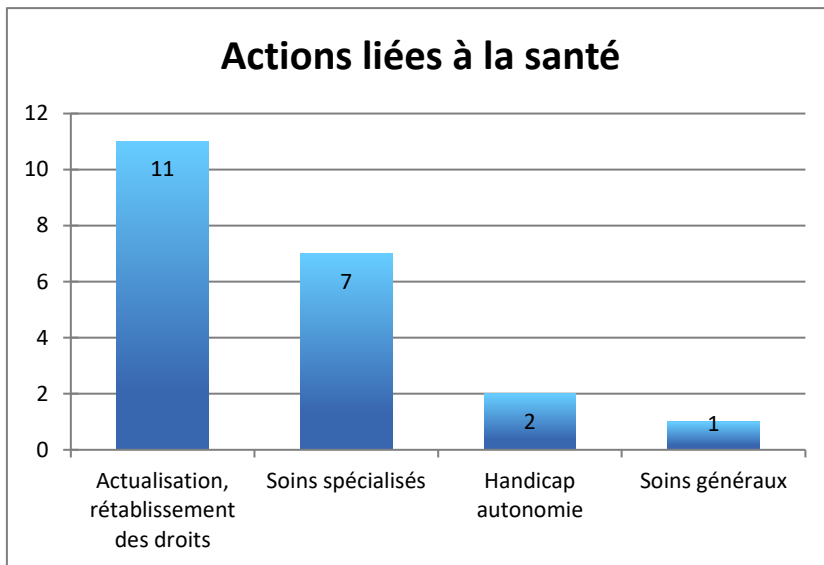
#### Autres interventions liées au logement



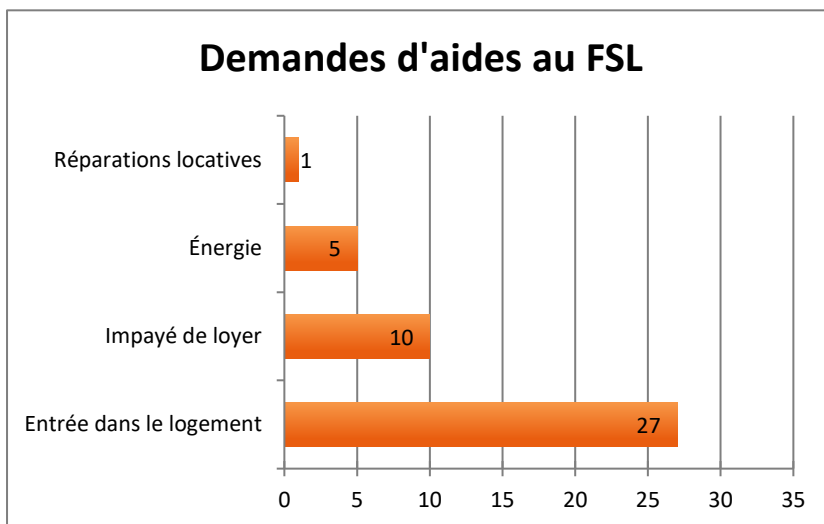
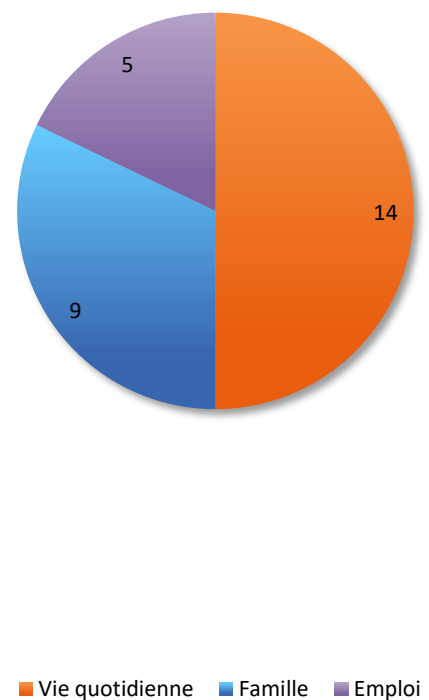
#### Suivi budgétaire et administratif



## Actions non directement liées au logement



### Autres interventions non liées au logement



## 5.2 Analyse

Ces différents schémas mettent en évidence :

- **Indépendamment des champs d'interventions liés directement à la spécificité de l'accompagnement centré sur le logement et à notre mandat, nos actions dans d'autres domaines sont multiples et diversifiées.** Nécessaire pour le ménage et la résolution de ses difficultés, cela engendre un temps d'intervention conséquent. Le travailleur social se retrouve souvent seul à agir, la collaboration avec le service orienteur étant parfois complexe.
- **Les actions dans le domaine de :**
  - *L'aide à l'appropriation du logement et à l'intégration dans l'environnement*
  - *La prospection logement*
  - *Le suivi budgétaire et administratif renforcé*Sont les plus représentées, ce qui est cohérent avec le cadre d'intervention des mesures ASLL.
- **Nous observons depuis plusieurs années une dégradation des situations pour lesquelles nous avons à intervenir.**

Ces situations détériorées sont liées à des problématiques\* que nous avons quantifiées :

Difficultés d'ordre psychiatrique	15
Conduites addictives liées à : - Alcool (12) - Autres produits (4)	13
Cumul de difficultés diverses	36

\*un suivi peut relever de plusieurs items

Ce type de suivi génère une augmentation des difficultés ou des ruptures de collaboration avec les travailleurs sociaux. **Pour ces situations dégradées, la pertinence d'une recherche de logement autonome ou le maintien dans celui-ci peut se poser, d'où la nécessité de solution alternative. Souvent, les réticences, le refus des plans d'action proposés ou les ruptures de collaboration nous empêchent de mettre en œuvre cette voie. Néanmoins, 16 ménages ont été orientés vers le secteur de l'hébergement social/médico-social (7 en 2021, 6 en 2020, 4 en 2019, 4 en 2018).**

**24% des suivis ont nécessité un soutien relationnel important** (27% en 2021, 36% en 2020, 30% en 2019, 31% en 2018). Ces ménages ont souvent besoin d'un accompagnement physique dans les différentes démarches engagées.

#### Exemple d'une situation ASLL : Madame M.

##### Situation personnelle

Mme M est célibataire.

Elle élève ses 5 enfants dont elle a la garde exclusive. Des procédures judiciaires sont en cours vis-à-vis des pères de certains enfants suite à des faits délictueux. Seul le dernier compagnon de Mme est présent et a des droits sur son fils.

Elle bénéficie de l'AAH et d'un complément Majoration Vie Autonome.

##### Origine de la demande ASLL

Prise en charge dans le cadre d'une hospitalisation de jour dans un service psychiatrique, la mesure ASLL a été sollicitée en mai 2022 par l'assistante sociale de cette unité afin de soutenir Mme face à sa problématique logement.

##### Problématique logement

Mme M était locataire d'une maison individuelle gérée par un propriétaire privé depuis 2019.

En décembre 2021, Mme M a subi un incendie au sein de ce logement situé au sein de la ville.

Suite à cet incendie (chaudière qui a pris feu), l'accès au logement était bloqué en attente des procédures d'expertises pour valider ou non la prise en charge du désamiantage du mobilier et affaires personnels impactés, des frais de déménagement, des loyers, etc.

Mme M s'est donc retrouvée avec ses enfants sans solution d'hébergement. Elle a alors été prise en charge par le SAO puis a été hébergée par de la famille.

Mme a recherché rapidement un logement car elle ne pouvait rester dans cette situation. Un bailleur a proposé un logement de type 5 sur le secteur de la ville de P.

Mme a signé en avril 2022 le bail de location mais a attendu la fin de l'année scolaire pour déménager afin de ne pas perturber la scolarisation des enfants qui avait été déjà bouleversés par ces multiples changements.

À la mise en place de l'ASLL, Mme était donc attachée à plusieurs lieux de domiciliation : le logement incendié pour lequel le bail était toujours en cours, son récent logement dont elle avait signé le contrat de location et le lieu où elle était hébergée.

L'ASLL devait donc permettre à Mme d'être soutenue pour stabiliser sa situation locative autour de 2 objectifs : restitution du logement sinistré et aide à l'accès au nouveau logement.

### Restitution du logement situé sur la ville de T

Lors de notre intervention, Mme M attendait les retours de son assurance concernant la prise en charge de ce sinistre qui avait eu lieu 5 mois auparavant.

Nous avons donc soutenu Mme pour relancer son assurance. Au-delà des relances téléphoniques, un courrier formalisant ses préoccupations (prise en charge loyer, nettoyage, déménagement...) a été envoyé en recommandé car aucune trace des démarches engagées n'était en possession de Mme.

Mme M n'avait que des informations orales en lien avec le passage des experts ou des entreprises qui avaient réalisés des devis.

Des contacts avec sa propriétaire étaient effectués régulièrement pour connaître également l'avancée du dossier et informer celle-ci des difficultés rencontrées pour restituer le logement et honorer le loyer.

Pour avoir un appui juridique, Mme a également pris contact avec son assistance juridique et une association pour conseil et lien.

En septembre 2022, le rapport d'expertise a été finalisé.

L'assurance a alors transmis les conclusions. Aucune indemnisation ne serait versée pour dédommagement et la prise en charge du déménagement et du désamiantage lié à l'incendie ne pouvait être pris en charge.

Ce refus de prise en charge était argumenté par le fait que le contrat d'assurance n'était pas à jour. Certains enfants étaient manquants dans la contractualisation. Mme ayant récupéré ses enfants en urgence quelques mois avant, elle n'avait pas effectué cette mise à jour.

Un courrier argumentant la situation de Mme a été fait en recommandé à la compagnie d'assurance mais sans changement de position de leur part.

Au-delà de la déception de Mme face à cette attente qui n'a finalement abouti à aucune contrepartie, Mme a tenté de trouver l'énergie pour rendre ce logement et récupérer les affaires qui pouvaient l'être (jouet, vêtement, vaisselle, etc.).

Pour ce faire, Mme a eu besoin de soutien pour nettoyer, trier et débarrasser les affaires dans une maison de 3 étages qu'elle occupait depuis près de 2 ans.

Des devis ont été fait auprès de structures d'insertion. Les sommes étaient conséquentes.

Nous avons tenté de trouver des solutions financières en sollicitant une association caritative et le département. L'ensemble des soutiens ne couvraient pas l'intervention, ainsi l'association a réévalué de manière exceptionnelle le coût de l'intervention.

Par une « action solidaire » de l'association, le déménagement a pu être effectué en complément des aides accordés par le département.

Nous avons soutenu Mme pour la préparation au vu des nombreuses affaires et d'un accès à un logement difficile (coupure électricité, poussière de cendre...).

Mme n'étant pas mobile et le logement situé en milieu rural, de multiples accompagnements physiques ont été fait.

Après 2 jours d'intervention du service déménagement entre le nouveau domicile et des passages en déchetterie, Mme a pu finaliser la sortie des lieux en rendant les clefs du logement en novembre 2022.

### Accès nouveau logement

Même si Mme était installée depuis juillet 2022 dans son nouvel appartement de type 5, elle comptait sur un dédommagement de l'assurance pour racheter le mobilier et les affaires impactés.

Une demande d'aide a été faite pour compléter les éléments manquants.

Un accompagnement administratif et financier a été fait autour de la gestions locative (suivi droit APL, remboursement prêt FSL, budget mensuel pour les charges locatives).

### Conclusion

À cette situation locative complexe, des problématiques importantes autour des enfants étaient un sujet préoccupant pour Mme.

Mme M, fragile psychologiquement, est parvenue à conserver l'énergie pour réaliser l'ensemble des démarches.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les équipes de soins pour sécuriser Mme et gérer les angoisses que généraient cette situation.

Mme est aujourd'hui installée dans son nouveau logement et a retrouvé ses repères sur le nouveau secteur d'habitation.

## **6 BILAN DES MESURES A.S.L.L. RENFORCÉES**

Cette présentation concerne **les 26 ménages suivis en ASLL renforcée en 2022.**

Typologie des ménages pris en charge	Nb de ménages
Homme seul	12
Femme avec enfant(s)	6
Couple sans enfant(s)	3
Couple avec enfant(s)	2
Femme seule	2
Homme avec enfant(s)	1
<b>Total ménages</b>	<b>26</b>

De la même manière que l'ASLL classique, **les mesures d'ASLL renforcée se répartissent de manière homogène entre personnes isolées (53,8%) et ménages avec un ou plusieurs enfants (46,1%).**

Type de bailleur	Statut d'occupation			Total général
	Locataire	Propriétaire	Hébergement	
Social	13	-	-	13
Privé	9	-	-	9
Autre	-	2	1	3
Résidence sociale	1	-	-	1
<b>Total général</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>26</b>

Une grande part de nos suivis sont locataires (88%), dont 50% auprès de bailleurs sociaux.

La présence d'animaux a été constatée dans 7 logements, **parfois en nombre conséquent**. Cela rend plus complexe un relogement. De plus, pour un accompagnement, nous avons dû demander l'intervention de la SPA qui a procédé à la saisie des animaux.

**Les problématiques exposées :**

	Total*
Problèmes de santé physique	13
Défaut de mobilier	12
Problèmes de santé psychique	11
Addictions	10
Entretien du logement	10
Problèmes d'accès aux soins	9
Problèmes d'accès aux droits	9
Impayés locatifs	7
Personne en situation handicap (MDPH)	6
Infestation	4
Procédure expulsion engagée	4
<b>Total général</b>	<b>95</b>

*\*Un ménage peut être concerné par plusieurs problématiques.*

Pour l'ensemble des situations accompagnées, les problématiques se cumulent. Le travailleur social est donc amené à travailler dans différents champs d'accompagnement et à tenter de mobiliser et coordonner des partenaires multiples.

Cependant, les situations sont précaires depuis des mois, voire des années, sans avoir été repérées ou solutionnées. Il est souvent compliqué de mobiliser des partenaires, les situations étant souvent à la limite du champ social et celui du médical.



### Les modalités d'intervention :

	Total
Appels	468
Rencontres à domicile	361
Accompagnements/Rencontres démarches extérieures	95
Synthèses	66
<b>Total général</b>	<b>990</b>

Au total nous avons pu quantifier la mise en œuvre de 990 interventions. Cette présentation n'est pas exhaustive. On observe également très peu de rendez-vous manqués. Globalement, les personnes collaborent bien à la mesure proposée.

### Mobilisation des outils des partenaires :

Les intervenants santé	Total
Médecin traitant	5
Autre	4
CMP	3
Hôpitaux spécialisés	2
<b>Total général</b>	<b>14</b>

Les intervenants de santé ont été mobilisés pour 54% de nos suivis.

Mesures spécifiques	Total
Mesure de protection	4
Autre	3
SPIP	1
Mesure éducative	1
<b>Total général</b>	<b>9</b>

35% des suivis bénéficient de mesures spécifiques.

Pour 18 suivis, les bailleurs ont été sollicités.

Objectifs atteints	Total
Oui	9
Partiellement	5
Non	5
<b>Total général</b>	<b>19*</b>

*\*À noter que ces chiffres concernent aussi bien les mesures terminées que les mesures en cours.*

**En conclusion, dans le cadre de cet accompagnement social renforcé, il est attendu d'agir de manière concrète et pluridisciplinaire au bénéfice des ménages accompagnés.**

Cela induit pour les travailleurs sociaux chargés de l'exercice de ces mesures, un temps d'intervention plus conséquent. En effet, les passages à domiciles sont plus fréquents, mais également les appels ou messages permettant de s'assurer que le ménage va bien.

Cela requiert également une technicité qu'il leur faut acquérir par la formation, mais également l'expérience.

L'année écoulée a mis en lumière des manques de solutions et de moyens adaptés pour accompagner les personnes et soulager les travailleurs sociaux. Nous recherchons des solutions en interne et en externe afin d'aider de manière concrète les travailleurs sociaux sur le terrain : mise en cartons, montage et démontage de meubles lors de déménagement, soutien financier pour l'achat de mobilier de première nécessité, etc.

Pour cela, nous avons fait appel à France Bénévolat et la piste d'un service civique est actuellement à l'étude.

## **7 CONCLUSION**

### **7.1 Bilan global 2022**

**L'équipe UPIL a intégré des changements importants : accueil de nouveau salariés, mise en place de nouvelles missions. Elle a retrouvé un équilibre et un nouveau dynamisme :**

- La mise en place des mesures renforcées permet de répondre à un besoin en accompagnement qu'elle ne pouvait pas effectuer. Elle se trouvait en situation d'échec sur certaines situations par manque de temps à consacrer aux ménages. Cependant, les travailleurs sociaux sont parfois très seuls sur ces situations complexes. Il est nécessaire de trouver du partenariat.
- La mise en place de binôme sur les territoires réduit les temps de trajet effectués par semaine pour un travailleur social et permet la complémentarité et la communication pour certaines situations.
- Le travail avec les bailleurs s'est poursuivi cette année, malgré l'absence de réponse pour les plus petites et les très grandes typologies.

**Il subsiste néanmoins un certain nombre de difficultés :**

- L'absence de financement de frais de traduction pour les ménages ne maîtrisant pas la langue française rend leur accompagnement difficile.
- L'accès au logement privé du fait du caractère très chronophage de la prospection dans ce secteur et du manque de savoir-faire ou des réticences des propriétaires face à la faiblesse de ressource des personnes accompagnées et leur absence de garant.

- La dématérialisation des démarches administratives (ex : la CAF, préfecture) complexifie les démarches. Il existe une réelle fracture numérique mais également une non maîtrise de l'outil qui amène à une perte d'autonomie des personnes accompagnées (elles étaient autonomes car elles se rendaient dans les services. Elles perdent cette autonomie car nous devons « faire à la place »).
- De nombreux partenaires référents ont de moins en moins de temps à consacrer aux communications inter-institutionnelles (absence de réponses aux mails qui leurs sont adressés, difficulté dans la prise de rendez-vous), ce qui complexifie l'accompagnement.
- L'absence de solutions adaptées et de moyens pour certaines situations.

## 7.2 Perspectives et projets en 2023

### Amélioration continue :

Poursuite des travaux débutés en 2022, notamment un travail sur de nouveaux outils spécifiques à la mesure renforcée : indicateurs quantitatifs et qualitatifs, spécificité de l'accompagnement, etc.

### Formations et rencontres partenariales :

- ▶ Formation au nuisibles et des punaises de lit,
- ▶ Formation procédure insalubrité,
- ▶ Poursuite des APP pour l'ensemble des salariés volontaires,
- ▶ Rencontre avec la CAF dans le cadre de la procédure de suspension en cas d'impayés locatifs,
- ▶ Mise en place d'*Aidant Connect* par le biais d'une formation : les travailleurs sociaux seront formés afin d'aider et optimiser les démarches dématérialisées,
- ▶ Contacts avec France Bénévolat afin de mettre en place une liste de bénévoles qui seraient susceptibles d'intervenir avec les travailleurs sociaux sur des situations spécifiques et concrètes : mise en cartons, montage et démontage de meubles lors d'un déménagement, aide au tri et transport déchèterie, etc.
- ▶ Constitution d'un dossier pour l'agrément d'accueil d'un service civique pour l'aide à la prospection logement notamment auprès des bailleurs privés : cela nous ouvrirait des perspectives de logement qui ne peuvent, à l'heure actuelle, être exploitées faute de temps,
- ▶ Le travail avec la Métropole et la DDETS se poursuit dans le cadre du logement d'abord. Un Lab's organisé par AD2S est d'ores et déjà prévu en 2023 avec une mise en lumière des dispositifs et notamment de l'ASLL Renforcée.

**Si des résultats sont probants jusqu'alors, nous ignorons si ce dispositif sera reconduit au-delà du 31 octobre 2023 et dans quelles conditions.**