

NANTES

102, rue Gambetta
44 000 Nantes

BILAN D'ACTIVITE 2020
FSL NANTES METROPOLE

Sommaire

Introduction.....	3
1 Niveau de conventionnement et territoire d'intervention	3
2 Organisation du service	3
3 Les éléments chiffrés pour l'année 2020.....	5
↪ ASLL URGENCE.....	5
↪ ASLL SOUS-LOCATION.....	21
↪ GESTION LOCATIVE.....	28
4 Points d'attention repérés au cours de l'année	29
5 Perspectives 2021	29
Conclusion.....	29

Introduction

L'association Solidarité Estuaire a débuté l'année 2020 par la présentation à ses équipes du projet stratégique, déclinaison du nouveau projet associatif en lien avec la fusion en date du 1^{er} janvier 2019. Les axes principaux ont permis d'affirmer ou de ré-affirmer entre autre, les notions d'ancrage aux territoires, d'innovation sociale et de coopération.

C'est dans ce contexte institutionnel riche que l'association a vu émerger la crise sanitaire liée au covid 19 dès le mois de mars. Le confinement a amené chaque service à adapter ses pratiques dans une logique de continuité de l'activité, avec une attention renforcée en direction des ménages les plus en difficulté.

Le bilan d'activité ci-après concerne les activités FSL ASLL Urgence, Sous-Location, et gestion locative de Solidarité Estuaire pour la délégation de Nantes Métropole pour l'année 2020.

1 Niveau de conventionnement et territoire d'intervention

Le service logement est financé par Nantes Métropole pour le déploiement de mesures d'accompagnement sur le territoire de la délégation de Nantes :

- 162 mois mesures dans le cadre de l'ALI Urgence,
- 148 mois mesures dans le cadre de l'ALI sous-location,
- 19 logements en gestion locative.

2 Organisation du service

Le pôle logement de l'association Solidarité Estuaire regroupe les actions d'accompagnement logement de plusieurs dispositifs :

- Les mesures ALI urgence et sous-location de Nantes Métropole et du Département
- Une mission de gestion locative pour certains logements,
- L'Inter Médiation locative (IML),
- La maison relais jeunes.

Les travailleurs sociaux chargés de mettre en œuvre les mesures d'accompagnement sont tous diplômés d'Etat (6 Conseillères en Economie Sociale et Familiale, 1 Assistant de Service Social). Le pôle est piloté par une cheffe de service qui s'absente une semaine par mois dans le cadre d'une formation Master d'Intervention et de Développement Social parcours Management des organisations. Son remplacement a permis à une Conseillère du service de reprendre certaines missions dans le cadre d'un 0.20 ETP de coordination à compter du dernier trimestre 2019.

L'année 2020 a été tournée vers la continuité de l'activité dans le contexte de crise sanitaire, ce qui a amené le service à adapter ses pratiques.

Les professionnels du service logement bénéficient depuis déjà 5 ans d'un équipement numérique : un ordinateur et un téléphone portable pour chacun des professionnels.

Aussi l'expérimentation du télé-travail et de l'accompagnement aux démarches numériques avec les personnes accompagnées ont pu se mettre en pratique sans difficulté technique.

Il a s'agit de caler en équipe, le contenu du télétravail en alternance avec les visites au domicile pour les ménages les plus en difficulté.

Les réunions d'équipe ont été revisitées en distanciel avec le support de conférences téléphoniques et l'expérimentation d'autres logiciels (Teams, skype).

Cette articulation des pratiques du travail social aura permis aux ménages accompagnés, de traverser le 1er confinement sans rupture dans la relation d'aide, et de maintenir les droits ouverts.

Le dé-confinement a été une période dense à plusieurs égards :

- Elle a nécessité la ré-assurance des professionnels et des personnes accompagnées dans la reprise du rythme habituel en présentiel,
- En parallèle, elle a vu les mouvements sur la période estivale augmenter (mouvements relatifs aux entrées et sorties sur les différents dispositifs).

Le second confinement, peu après la rentrée, est envisagé de manière plus sereine, car la phase d'expérimentation du télé-travail est passée, et les mesures en termes de présence physique et à distance sont plus souples, ce qui permet le maintien d'un travail d'équipe plus opérant.

3 Les éléments chiffrés pour l'année 2020.

En 2020, 295 mois mesures ont été déployés sur Nantes Métropole, sur les 310 mois mesures prévus à la convention et 53 ménages accompagnés. Soit un taux de réalisation de 97%.

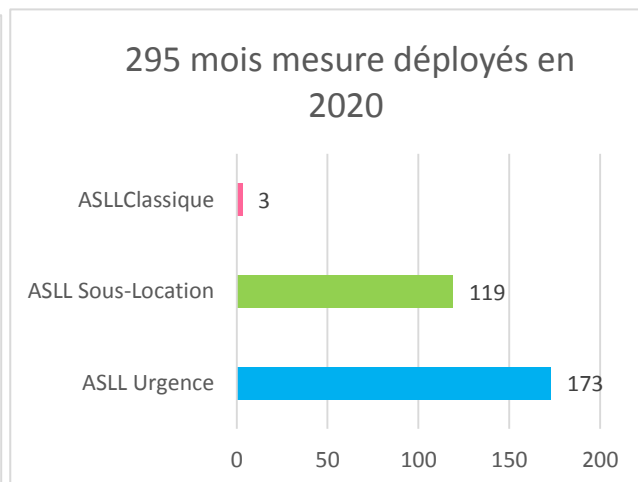
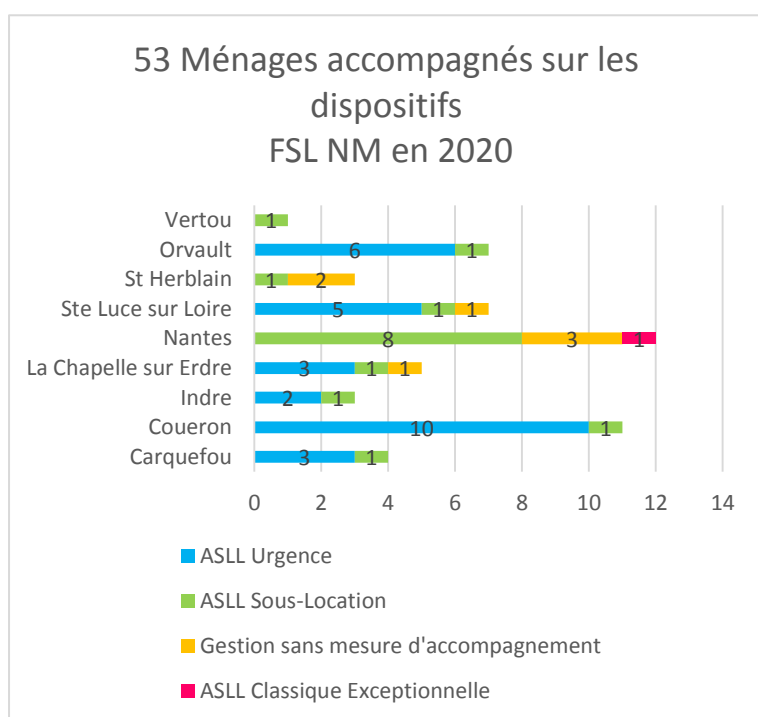
Voici le bilan par typologie de mesures :

- **ALI Urgence :**
 - 173 mois mesures ont été réalisés sur les 162 prévus (taux de réalisation de 106%, 11 mois mesures supplémentaires), permettant d'accompagner 29 ménages
 - Parmi les 29 ménages accompagnés, 11 sont entrés en 2020, 13 sont sortis et 16 étaient présents au 31/12/2020

- **ALI sous location :**
 - 119 mois mesures sur les 148 prévus (taux de réalisation de 80 %, 29 mois mesures non réalisés), permettant d'accompagner 23 ménages
 - Parmi les 23 ménages accompagnés, 11 sont entrés en 2020, 8 sont sortis et 13 étaient présents au 31/12/2020

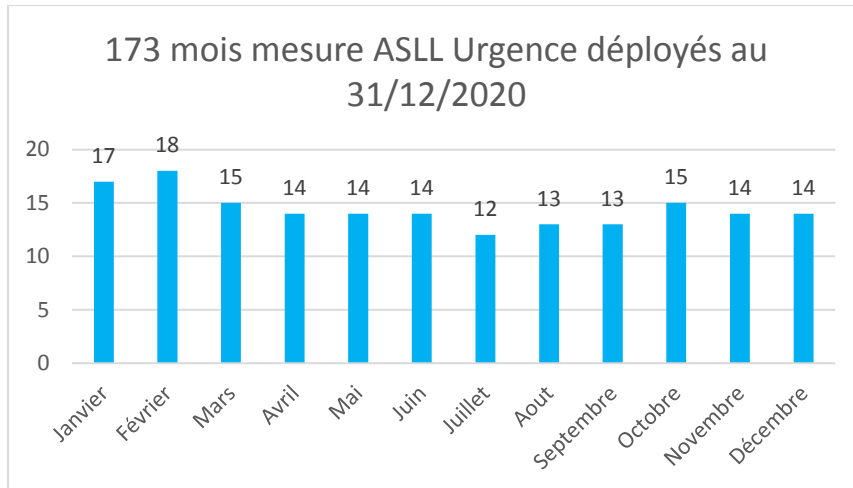
- **ALI classiques : 3 mois mesures, 1 ménage**

- **20 logements en gestion**



👉 **ASLL URGENCE : 29 ménages accompagnés et 173 mois mesures ASLL Urgence déployés au 31/12/2020 pour un objectif financé de 162 sur l'année.**

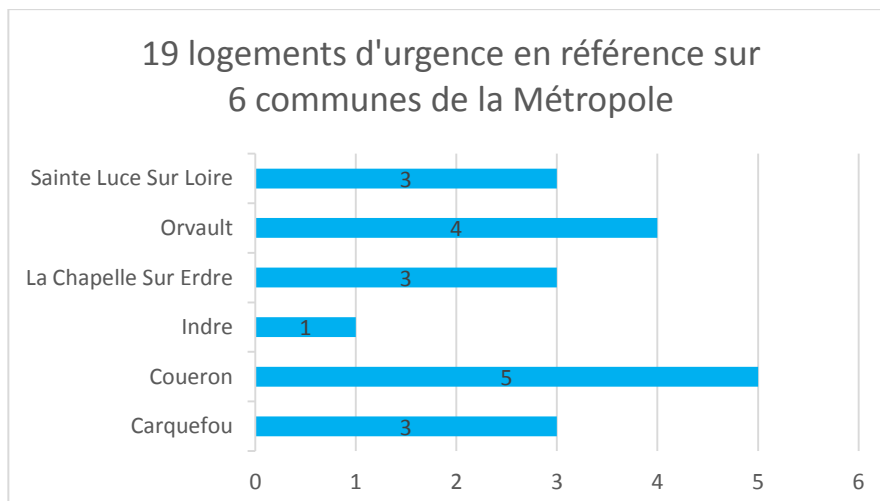
SYNTHESE DES DONNEES COMPILEES



Le territoire d'intervention du pôle logement de Solidarité Estuaire couvre 6 communes de la Métropole Nantaise soit 19 logements pour une moyenne de 13 à 14 mesures ASLL mensuelles financées. On remarque une hausse de l'activité en début d'année 2020, les logements étant mobilisés pendant la période hivernale. Les demandes des communes sont constantes afin de répondre aux besoins d'accompagnement en urgence des personnes présentes sur leurs territoires.

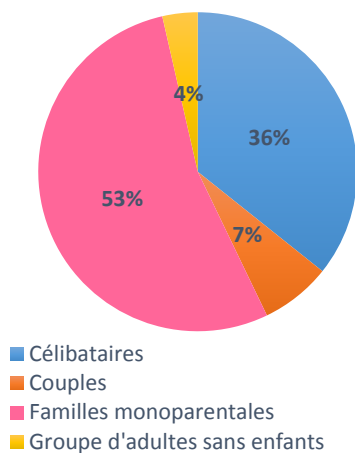
La légère baisse de l'été correspond aux mouvements (période de vacance(s)) correspondant aux relogements des ménages à la sortie du confinement.

Les assistants sociaux des Espaces des Solidarités signalent et recherchent des solutions pour les ménages, le service logement les informe des disponibilités de logements et les oriente vers le CCAS de la commune concernée.

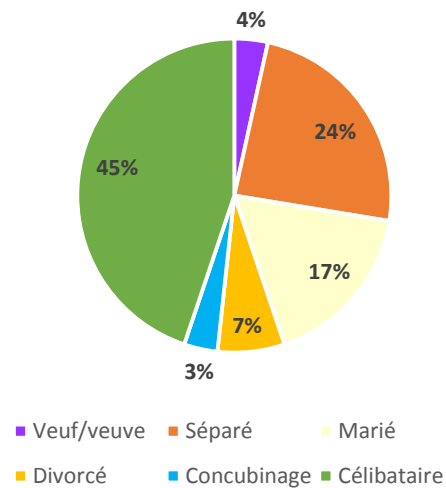


Les ménages accompagnés

Composition familiale des ménages à l'entrée en logement d'urgence



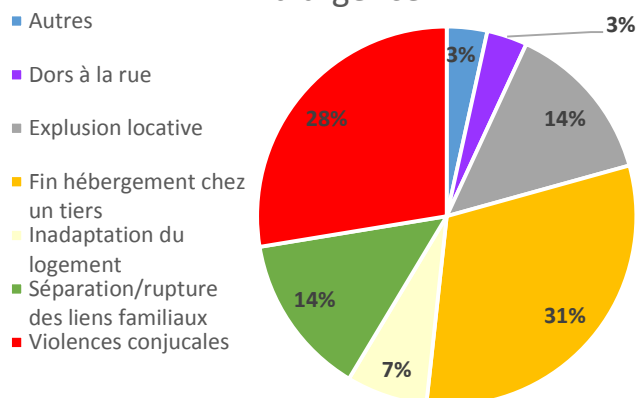
Statut familial des ménages



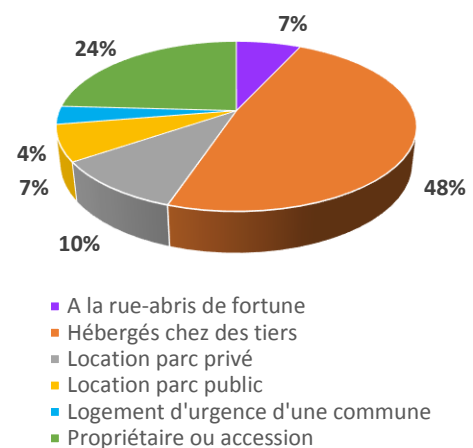
Composition familiale : Plus de la moitié des ménages accompagnés dans les logements d'urgence sont des femmes avec enfant, 1/3 des ménages sont des personnes isolées

Statut : Une majorité de ménages de nationalité Française soit 82%, 14% de ménages hors européens et 1 seul ménage européen.

Motif d'entrée dans le logement d'urgence



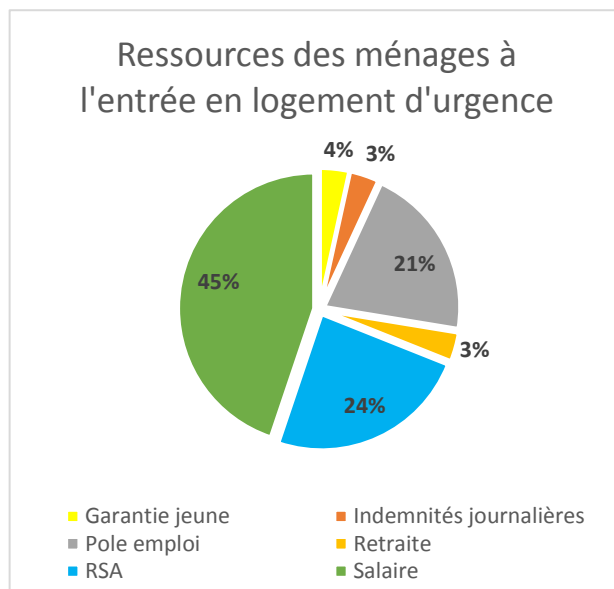
Situation des ménages avant l'entrée en logement d'urgence



Situation résidentielle des ménages: 48% étaient hébergés chez des tiers avant l'entrée sur le logement d'urgence ; 24% en accession à la propriété ou propriétaire, principalement des femmes qui quittent le domicile ; 17% de locataires (dont 10 dans le parc privé) ; 11% dans des hébergement d'urgence

Motif de l'entrée : 42% des ménages accèdent au logement d'urgence suite à une séparation conjugale dont 28% dans le cadre de violences conjugales ; 31% dans le cadre d'une fin d'hébergement chez des tiers, 14% suite à une expulsion locative,

Concernant la situation d'emploi et les ressources : 1/4 des ménages est bénéficiaire du Revenu de Solidarité Active ; La moitié des ménages exerce un emploi au moment de l'entrée dans le logement d'urgence.



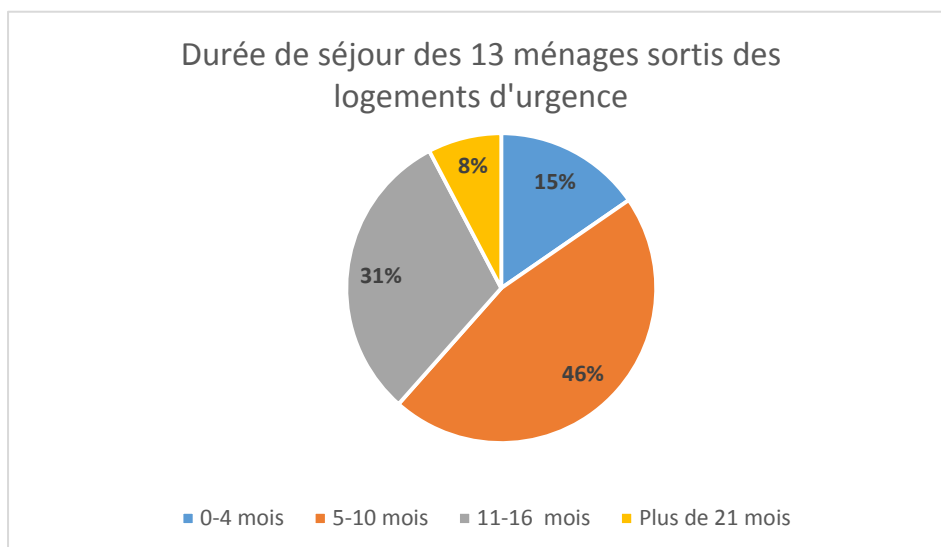
Les sorties

13 ménages sur les 29, soit 44% des ménages sont sorties des logements d'urgence en 2020.

Types de sorties : la totalité des ménages a accédé à un logement du parc social à la sortie du logement d'urgence. 12 en accès direct et 1 dans le cadre d'une sous-location bail glissant sur la commune de Couëron.

61% ont trouvé une solution de relogement dans les 10 mois dont 15% dans les 4 premiers mois d'accompagnement. Deux ménages ont été relogés rapidement avec le soutien du contingent femmes victimes de violences.

La durée moyenne de séjour dans les logements d'urgence de 10.6 mois.



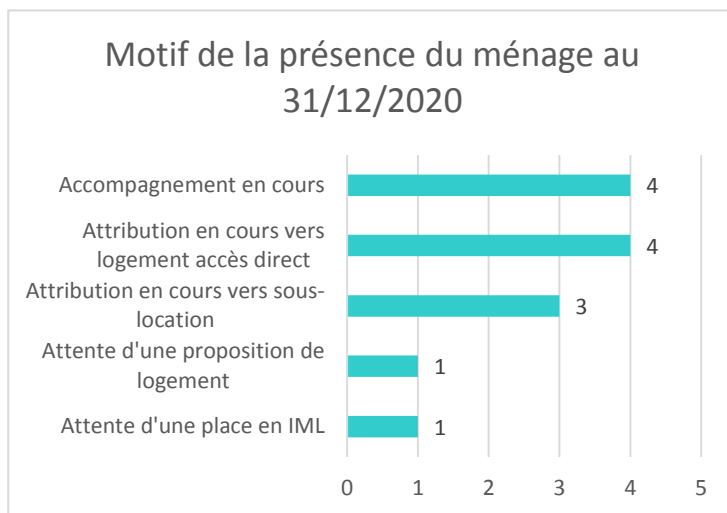
Les ménages accompagnés au 31/12/2020

Les 16 autres ménages présents au 31/12/2020, ont une DMS de 9.5 mois.

Parmi ces 16 ménages, un ménage présente une durée de présence de 39 mois au 31/12/2020 dans un logement d'urgence de la commune d'Orvault. Cette durée s'explique par la complexité de la situation, et des retards de livraison de programme neuf d'une année (estimée à avril 2021). Le temps de présence vient donc augmenter la durée de séjour moyenne qui serait, sans la présence de la famille, d'environ 7.5 mois.

Les ménages présents au 31/12/2020 ont tous une demande de logement social active et 10 demandes bénéficient de l'inscription au titre du contingent prioritaire.

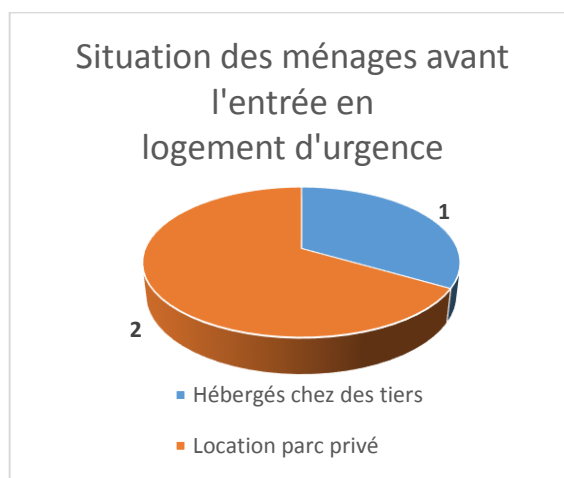
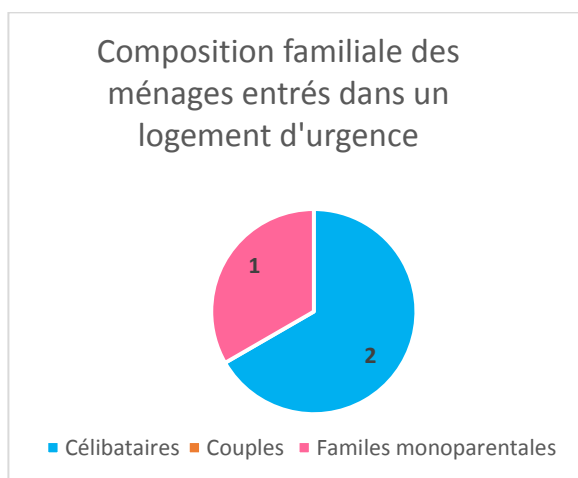
9 ménages sur 16 exercent une activité professionnelle. 6 sont en CDI, et une personne en arrêt de travail de longue durée. 5 sont bénéficiaires du RSA, 1 personne perçoit les ARE et 1 personne est à la retraite.



DONNES DETAILLEES PAR TERRITOIRE COMMUNAL

✓ Logements d'urgence de la ville de Carquefou

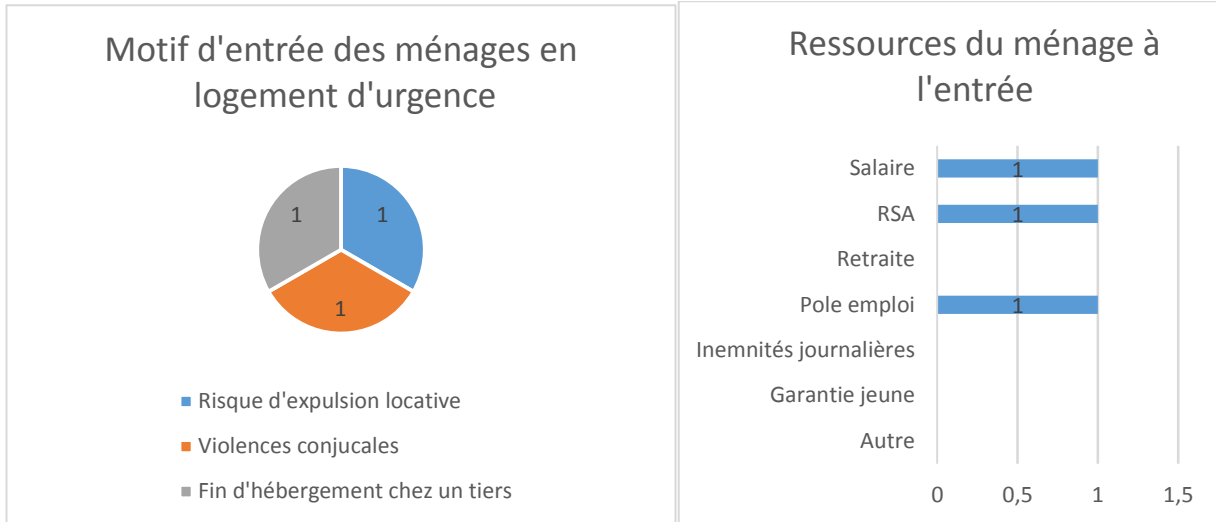
- **3 Ménages accompagnés en 2020**
 - 2 présents au 31/12/2019
 - 1 entrée en 2020



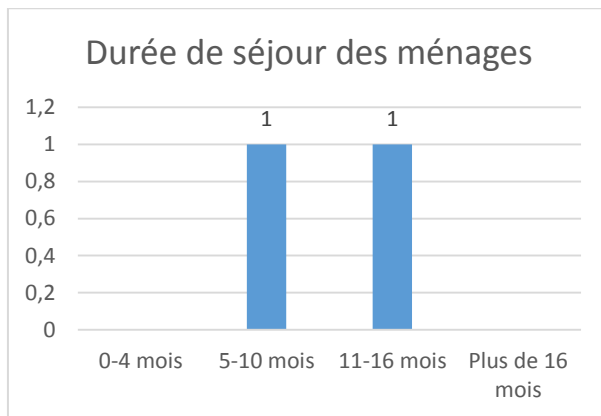
Les 3 ménages accompagnés sont de nationalité française et leur commune d'origine est Carquefou.

A l'entrée 1 ménage occupe un poste en CDI dans le commerce et deux sont en recherche d'emploi dont une personne bénéficiaire du Revenu de Solidarité Active socle.

Pour 2 ménages, une baisse significative des ressources ne leur permettait plus d'assurer le paiement de leur loyer dans le parc privé. Un ménage était en risque d'expulsion locative.



○ **2 Ménages sortis du dispositif en 2020**



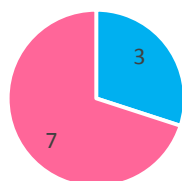
Les ménages sortis en 2020 ont bénéficié d'une attribution de logement dans le parc social. Il s'agit d'une famille monoparentale en CDI à temps partiel dans le secteur de l'aide à la personne et d'un homme isolé en CDD temps plein dans le secteur de la maintenance.

✓ **Logements d'urgence de la ville de Couëron**

○ **10 Ménages accompagnés en 2020**

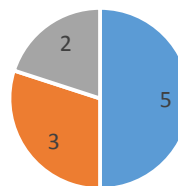
- 6 présents au 31/12/2019
- 4 entrés en 2020

Composition familiale des ménages entrés dans un logement d'urgence



■ Célibataires ■ Couples ■ Familles monoparentales

Situation des ménages avant l'entrée en logement d'urgence

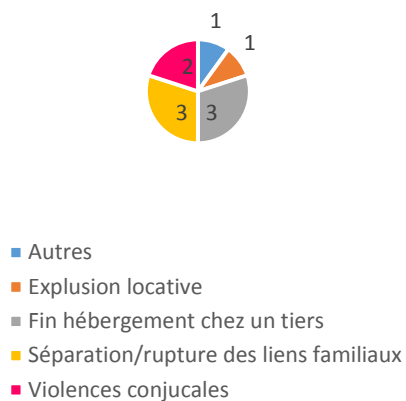


■ Propriétaire ou accession ■ Hébergés chez des tiers
■ Location parc public

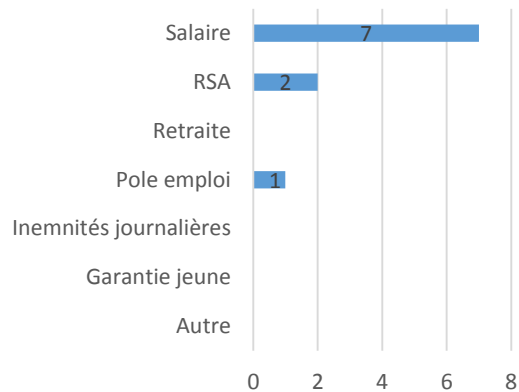
Les ménages hébergés dans les logements d'urgence de Couëron sont principalement des familles monoparentales. Pour la moitié des ménages, il s'agit d'une séparation conjugale et 2 fois sur 5 dans le cadre de violences conjugales.

3 ménages étaient hébergés chez des tiers avant l'entrée en logement d'urgence et un ménage sous le coup d'une expulsion locative.

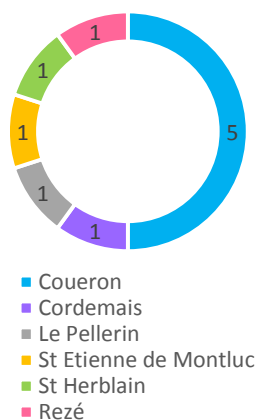
Motif de l'entrée en logement d'urgence



Ressources du ménage à l'entrée



Commune de provenance des ménages



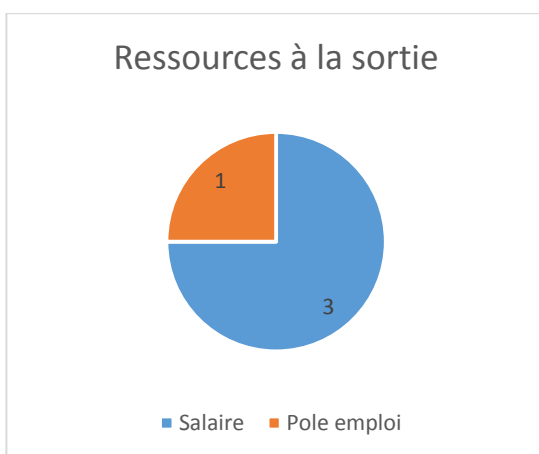
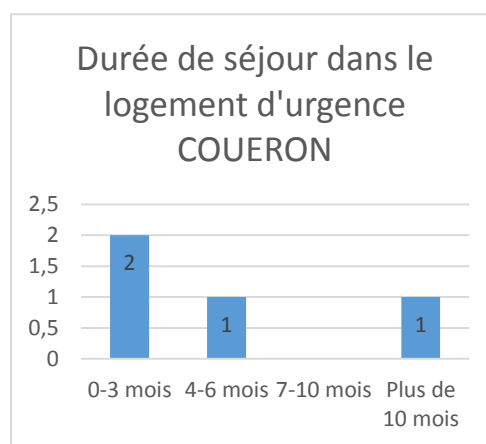
L'ensemble des ménages est de nationalité Française.

4 ménages sur 10 sont demandeurs d'emploi
6 ménages sur 10 occupent un emploi :

- 2 CDI temps plein dans l'agro-alimentaire et la fonction publique
- 2 CDI temps partiel dans le service à la personne et le commerce
- 2 CDD temps plein dans le BTP et le service à la personne

○ 4 Ménages sortis du dispositif en 2020

On remarque des durées d'accompagnement assez courtes pour cette commune avec une dynamique de sortie par le soutien des logements du contingent communal repris en coordination par le CCAS.



Les ménages sortis ont accédé à un logement social, 3 en accès direct et 1 dans le cadre d'une sous-location bail glissant. 2 ménages occupent un poste en CDI à temps partiel dans le secteur de l'aide à la personne, 1 en CDI à temps plein dans commerce.

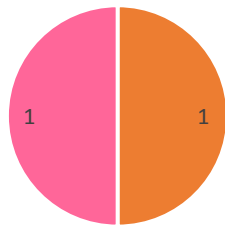
✓ Logement d'urgence de la ville d'Indre

- **2 Ménages accompagnés en 2020**
 - 1 présent au 31/12/2019
 - 1 entrée en 2020

Le logement d'urgence de la commune d'Indre est un logement du parc social. Les deux ménages accompagnés en 2020 ont pour localité de provenance Indre et Vigneux de Bretagne. Un ménage est de nationalité française, il s'agit d'une famille monoparentale. Le second ménage est un couple avec enfants de nationalité Hors UE et bénéficie du statut de réfugié. Les 2 ménages sont bénéficiaires du RSA socle.

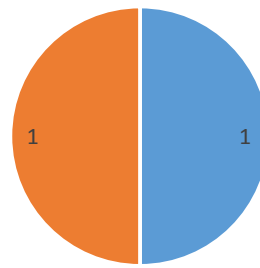
Les deux ménages étaient hébergés chez des tiers juste avant leur entrée dans le logement d'urgence.

Composition familiale des ménages entrés dans un logement d'urgence



■ Couples ■ Familles monoparentales

Situation des ménages avant l'entrée en logement d'urgence



■ Hébergés chez des tiers ■ Location parc privé

○ **1 Ménage sorti du dispositif en 2020**

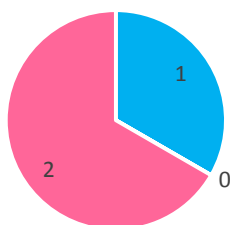
Le ménage sorti en 2020 a accédé à un logement du parc social. Il est bénéficiaire du RSA et sa durée de séjour a été de 9 mois.

✓ **Logements d'urgence de la ville de La Chapelle sur Erdre**

○ **3 Ménages accompagnés en 2020**

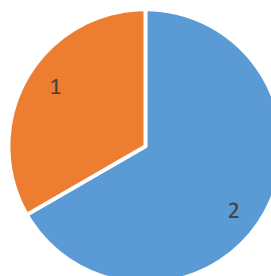
- 3 présents au 31/12/2019

Composition familiale des ménages entrés dans un logement d'urgence

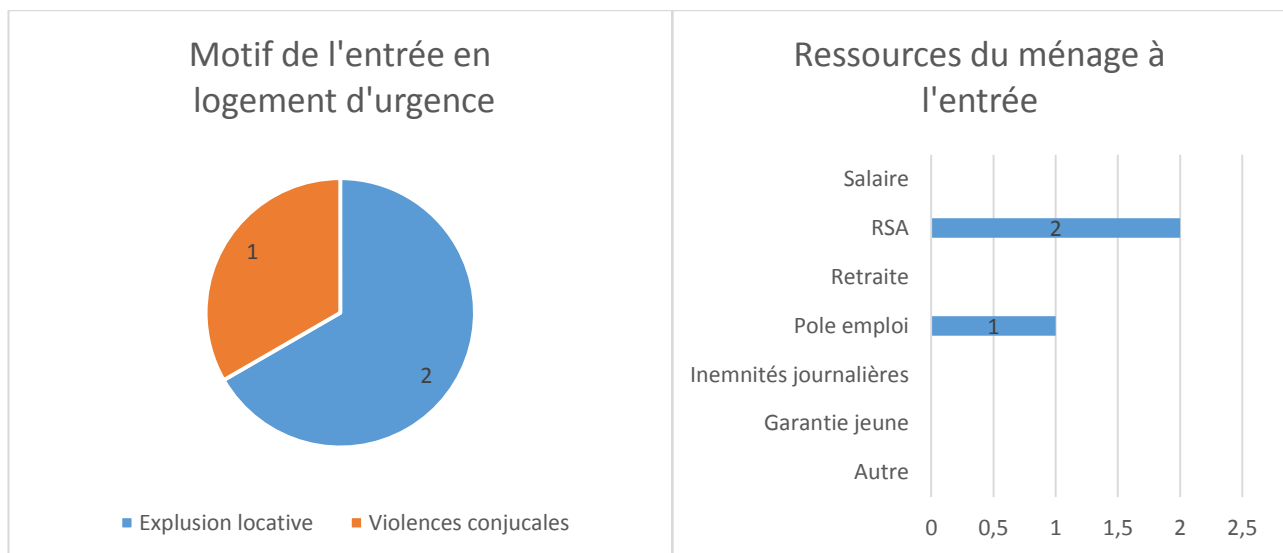


■ Célibataires ■ Familles monoparentales

Situation des ménages avant l'entrée



■ Hébergés chez des tiers ■ Location parc privé



Les 3 ménages accompagnés en 2020 sont de nationalité française. 2 ménages ont pour localité de provenance La Chapelle sur Erdre et 1 ménage Les Touches.

Deux ménages ont été hébergés par des tiers suite à une expulsion locative avant leur entrée en logement d'urgence.

Une femme a été admise dans le cadre d'une séparation en lien avec des violences conjugales. Pour 1 des ménages, la problématique du budget est travaillée en lien avec un paiement irrégulier des redevances de participation à l'hébergement.

○ 1 Ménage sorti du dispositif en 2020

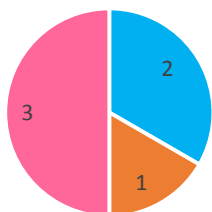
Le ménage sorti en 2020 a accédé à un logement du parc social. Il s'agit d'une famille monoparentale dont Mme est en situation d'emploi à temps plein en CDI dans le secteur de l'aide à la personne. La durée de séjour a été de 11 mois.

✓ Logements d'urgence de la ville d'Orvault

○ 6 Ménages accompagnés en 2020 dont 1 ayant dépassé les durées d'accompagnement ASLL.

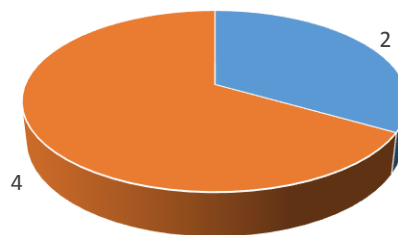
- 1 présent depuis 2017 et présent au 31/12/2020
- 1 présent depuis 2018 et présent au 31/12/2019
- 2 entrés en 2019 et présents au 31/12/2019
- 2 entrés en 2020

Composition familiale des ménages entrés dans un logement d'urgence



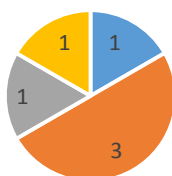
■ Célibataires ■ Couples ■ Familles monoparentales

Situation avant l'entrée en logement d'urgence



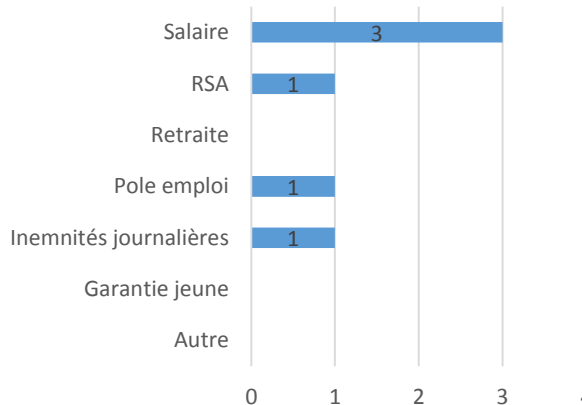
■ A la rue-abris de fortune
■ Hébergés chez des tiers

Motif d'entrée dans le logement d'urgence

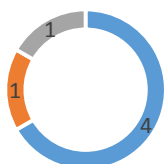


■ Dors à la rue
■ Fin hébergement chez un tiers
■ Inadaptation du logement
■ Séparation/rupture des liens familiaux

Ressources du ménage à l'entrée

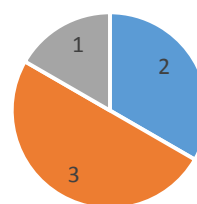


Commune de provenance des ménages



■ Orvault ■ Ste Luce ■ St Mars du Desert

Nationalité des ménages



■ Française ■ Hors UE ■ UE

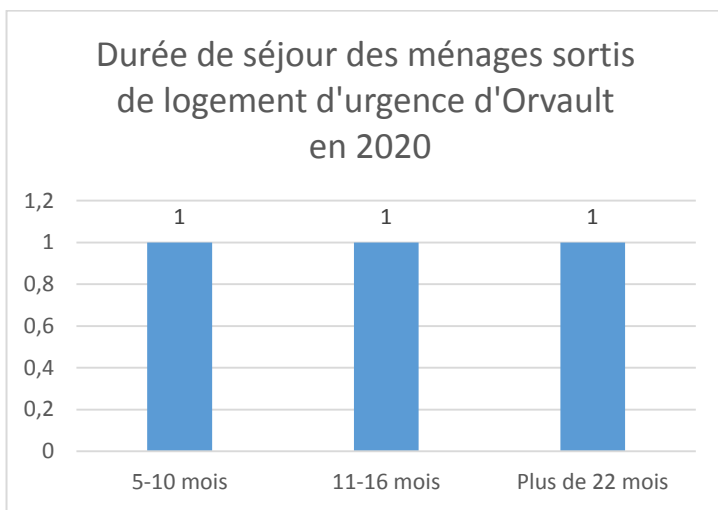
Les ménages accompagnés au sein des logements d'urgence d'Orvault sont diversifiés. En majorité en provenance de la localité, une famille d'européens non sédentarisés a été accueillie en 2017 pour permettre la sortie d'un terrain non conventionné sur la commune de Ste Luce. En effet, la situation de la famille dont deux enfants, un en situation de handicap et à la santé très fragilisée était un sujet de préoccupation. La poursuite du parcours logement est travaillée

dans le cadre de l'accès à la sous-location mais la livraison du logement neuf adapté au handicap a été retardée par deux fois cette année, l'échéance est à ce jour reportée au printemps 2021. La situation de ce ménage reste une exception en termes de durée de présence dans un logement d'urgence. Le service a conservé le lien avec la famille par le biais de son service de gestion locative depuis la fin de l'exercice de la mesure d'accompagnement.

Un ménage est entré dans le logement d'urgence suite à une expulsion locative et d'autres en lien avec leur fin d'hébergement chez des tiers.

4 ménages / 6 exercent une activité professionnelle dont deux en CDI à temps plein. Les secteurs sont le maraichage, l'aéronautique, le commerce et le service à la personne.

○ **3 Ménages sortis du dispositif en 2020**



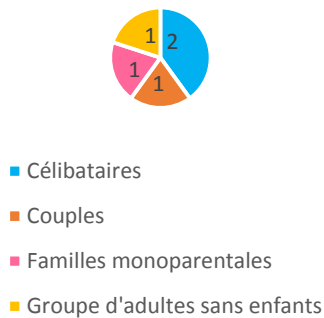
Les trois ménages sortis du dispositif ont accédé au parc social. Il s'agit d'une femme isolée entrée en 2018 et pour qui la sortie du logement d'urgence a été source d'une grande anxiété tant le changement de quartier que la fin de l'accompagnement. La situation a demandé l'accompagnement pour différentes démarches (assurance habitation, ouverture des fluides, lien renforcé avec le suivi RSA pour assurer la coordination) afin de la rassurer sur ses capacités à faire face au changement. Deux autres ménages entrés en 2019 ont également pu être relogés vers le parc social. Les trois ménages relogés sont des femmes (1 isolée et 2 familles monoparentales), deux bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active et une personne bénéficiaire des ARE en recherche d'emploi.

✓ **Logements d'urgence de la ville de Sainte Luce sur Loire**

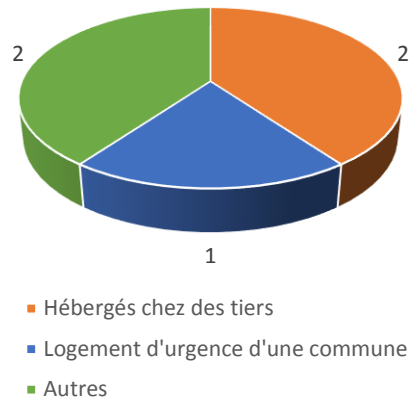
○ **5 Ménages accompagnés en 2020**

- 1 présent depuis 2018 et présent au 31/12/2019
- 2 entrés en 2019 et présents au 31/12/2019
- 2 entrés en 2020

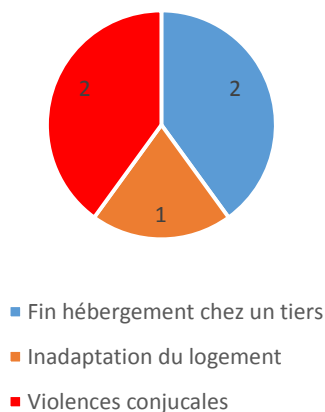
Composition familiale des ménages entrés dans un logement d'urgence



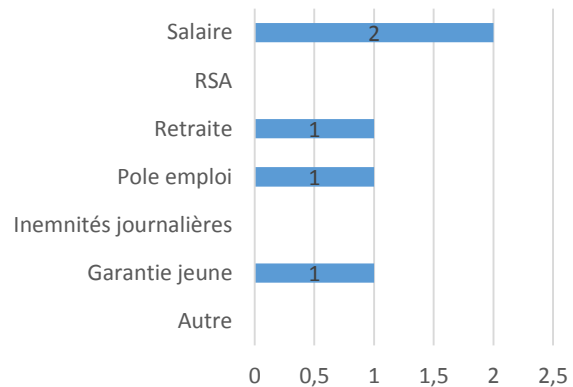
Situation avant l'entrée en logement d'urgence



Motif de l'entrée en logement d'urgence



Ressources du ménage à l'entrée

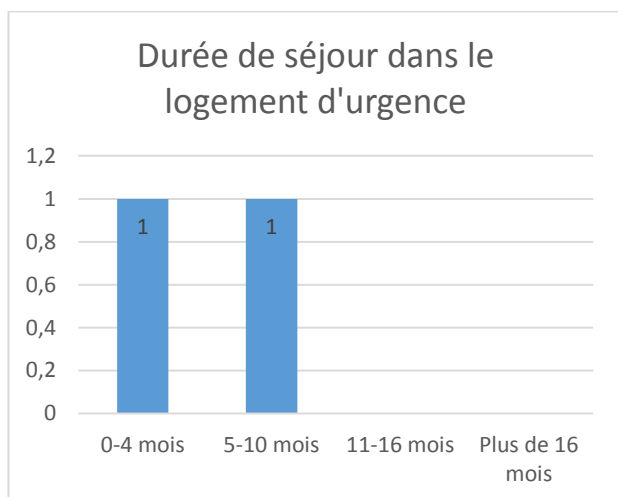


Les ménages sont de nationalité française et la commune de provenance est Ste Luce sauf pour un d'entre eux qui arrive de Varades dans le cadre d'un projet de formation sur la métropole. Deux femmes accueillies dans le cadre de séparation dans un contexte de violences conjugales sont en accession à la propriété au moment de la rupture. Deux ménages sont hébergés chez des tiers avant leur entrée.

Une fratrie de jeunes femmes a également accédé à un logement d'urgence après une fin d'hébergement chez leur frère qui leur proposait des conditions de vie difficile dans un logement sur-occupé. L'accès à ce logement temporaire leur permet d'avancer dans leurs démarches d'insertion professionnelle.

○ 2 Ménages sortis du dispositif en 2020

Deux ménages ont accédé à un logement du parc social à la sortie du logement d'urgence. Un homme isolé, demandeur d'emploi suite formation dans le secteur logistique, et une famille monoparentale en CDI temps partiel dans le secteur de l'aide à la personne.



Les durées de séjour apparaissent courtes pour les deux ménages concernés. A noter qu'un ménage présent depuis début 2019 s'apprête à poursuivre son projet dans le cadre d'un accès au logement en sous-location. Le logement neuf vient d'être attribué et sera livré au 1^{er} trimestre 2021.

Cette année la ville de Sainte Luce a concrétisé la réflexion menée avec les partenaires du territoire en 2019 et a mis en place un contrat local contre les violences sexistes et sexuelles. Solidarité Estuaire est co-signataire du contrat en lien avec ses missions d'accompagnement des ménages hébergés et de gestion des logements d'urgence de la commune. Cette dernière est favorable à l'accueil de ménages en provenance d'autres localités, cela a déjà été le cas pour des femmes victimes de violence conjugale afin de favoriser l'éloignement du conjoint.

De la première rencontre à l'importance de l'accueil, par Evelyne Barradeau, Conseillère ESF.

Conseillère en ESF de formation initiale, j'occupe, depuis 2 ans, un poste de chargée de gestion locative technique au sein du service logement de l'association Solidarité Estuaire.

Une de mes missions est d'accueillir les ménages sur les logements d'urgence mis à disposition par les communes partenaires, dans le cadre du PDHU.

Concrètement, je suis chargée d'établir avec le ménage, l'état des lieux entrant du logement d'urgence et de lui faire signer la convention d'occupation précaire (document contractuel de séjour).

Au-delà de ces missions techniques, bien qu'indispensables du point de vue de la gestion locative, ce temps représente souvent, la première rencontre du ménage avec un professionnel de l'association.... (Les ménages étant le plus souvent reçus au préalable, pour l'évaluation de leur situation, par un travailleur social de la commune prescriptrice) ... c'est pourquoi j'attache beaucoup d'importance à l'accueil que je leur réserve.

En effet, nous savons que les premières impressions d'une rencontre sont déterminantes et imprègnent la mémoire affective. En situation de stress, ce phénomène est renforcé. Ce temps d'accueil n'est donc pas isolé, il débute la prise en charge.

Ce qui génère le sentiment d'être considéré comme une personne, c'est tout d'abord un accueil chaleureux, un sourire, un mot de bienvenue dans un cadre chaleureux. Aussi, avant l'arrivée du ménage, il me semble important de faire un tour du logement, pour vérifier que tout est prêt, rangé, qu'il n'y a pas de traces du dernier hébergé, afin d'accueillir les nouveaux arrivants dans de bonnes conditions matérielles et faire en sorte qu'ils perçoivent qu'ils étaient « attendus ». C'est bien comme cela que l'on fait avant la visite d'un être cher, de proches, , des gens « importants », chez nous ?

Mon objectif est aussi de donner des repères spatiaux afin que la personne accueillie maîtrise le mieux possible son nouvel environnement, et vive moins d'insécurité, inhérente à tout changement. Je lui fais donc visiter le logement avant toute chose et lui demande à l'issue du tour de logement si les conditions d'accueil lui conviennent, si elle se projette dans ce cadre de vie quelques temps. Même si, dans la grande majorité des cas, le ménage n'a pas d'autres solutions d'hébergement que ce que je lui propose, le fait de lui demander son avis, de lui donner la possibilité d'exprimer un choix concourt à lui redonner un peu de dignité...

Accueillir est aussi un acte relationnel, c'est une rencontre. Nous pouvons redonner au mot « accueil » son sens originel puisé dans le français du 12^{ème} siècle, où le mot « *acoillir* » signifiait « accompagner », « être avec ». Cette première définition a laissé au mot accueil une connotation particulière, comportementale qui englobe une façon d'être et un état d'esprit basés sur la disponibilité, l'attention à l'autre. C'est rendre possible l'émergence d'un sentiment de confiance.

La personne m'exprime le plus souvent son soulagement d'accéder à un hébergement stable, bien que temporaire, soit parce qu'elle quitte des conditions de cohabitations devenues insupportables, soit la violence conjugale, soit l'errance, la rue...

Parfois des larmes coulent, exprimant un trop plein d'émotions contradictoires... l'espoir d'un nouveau départ, d'une nouvelle vie qui commence, mais aussi, comme dans tout changement, celui-ci s'accompagne d'inconnu, d'incertitudes. « *Vais-je y arriver seule avec les enfants ?* » « *Comment en suis-je arrivée là ?* », « *J'ai tellement honte de ma situation ?* »

Accueillir, c'est donc aussi « recevoir », c'est -à-dire « prendre ce qui est offert, donné, confié » par une écoute bienveillante, en respectant parfois des temps de silences. En retour, j'essaie de rassurer, d'encourager, de valoriser, et introduit l'intervention d'accompagnement de mes collègues, travailleurs sociaux, qui vont les soutenir pendant leur séjour.

Ma mission s'arrête là, je passe le relais ... pour que l'accueil se poursuive dans l'accompagnement social et les informent que je les reverrais dans quelques temps, lors que leur parcours d'insertion par le logement sera abouti... pour l'état des lieux de sortie du logement !

Le temps d'accueil est à affirmer comme un temps de respect, un droit pour l'accueilli, un devoir pour l'accueillant.

L'accompagnement social à distance, retour d'expérience sur une période hors norme, par Florence Bouillo, Conseillère ESF.

Après une première période de sidération générée par la prise de conscience de la contingence humaine, une redéfinition des missions et une élaboration des possibles se sont imposées. Le climat anxiogène et le bouleversement de nos organisations sont rapidement mis entre parenthèses face à la stabilisation produite par les échanges avec les autres. Faire le lien et rester relié constituent les priorités de cette période de crise sanitaire. L'intervention sociale s'exprime alors à travers des échanges téléphoniques, des mails et des réunions d'équipe en visioconférence. Finalement, faire communauté dans cet éclatement géographique est possible.

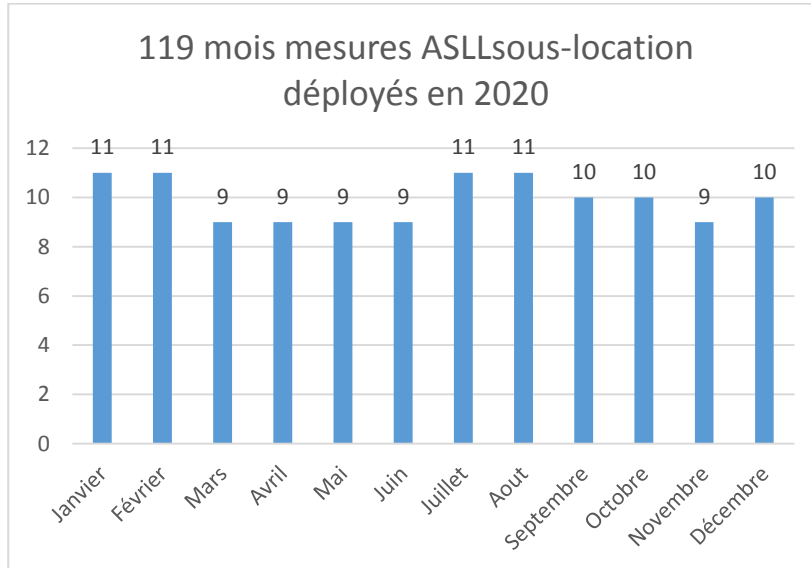
Pour l'intervenante sociale, il s'agit d'un jeu d'équilibriste afin de trouver la juste place entre le présentiel et le distanciel : ne pas se substituer et être garante de l'accès aux droits. Entre confidentialité et protection des

données, il n'est pas simple d'aider Gabriel, Aurélia et leurs quatre enfants dans l'accès au dématérialisé. Ouvrir un compte sur Ameli.fr lorsque la puce du téléphone est bloquée et que le mot de passe de l'adresse mail a été oublié relève du parcours du combattant. Il est possible d'utiliser des ruses comme les onze derniers chiffres du numéro de série de la carte vitale conjugués aux sept derniers chiffres de l'IBAN. Si l'opération ne fonctionne pas, car le lien ne peut pas être activé, il faut faire preuve de patience. Avec l'ouverture d'un espace sur impot.gouv.fr et en utilisant la plateforme « France Connecte », ils accèdent enfin à leur espace « particulier » de la C.P.A.M.

Cette période d'état d'urgence sanitaire a remis l'humain au centre des préoccupations et elle a permis l'émergence de nouvelles formes de solidarité : prendre des nouvelles régulièrement de chacun et en particulier de Jean qui touche le fond car il se sent « empêché » bien qu'il ne soit « pas idiot ». Il avait envie avant cette « phase de non-sens ». Jean était courtier en assurance avant de déposer le bilan de sa société et de perdre son statut d'indépendant. Déclarer ses ressources sur l'année 2018, il n'y arrive pas, il est « perdu ». Jean parvient à scanner sa déclaration U.R.S.S.A.F. 2018 en téléchargeant un logiciel sur son Smartphone. En transférant le document à la C.A.F. via l'adresse mail des référents, le R.S.A. qu'il n'avait plus depuis cinq mois est débloqué. Ainsi, Jean passe de 969€ à 1457€ par mois pour lui et ses trois enfants.

Dans cette pratique du social, la dynamique partenariale prend tout son sens avec les E.D.S. ou les C.C.A.S. car l'échange vient contre balancer l'absence des visites à domicile. Partager des informations précieuses lors des entretiens téléphoniques permet de mobiliser des aides exceptionnelles liées à l'état d'urgence. Le temps est une donnée essentielle dans cette approche globale et distanciée pour mesurer les évolutions et identifier les impacts des changements. Dans cette société où la communication est une arme puissante, nous pouvons nous inspirer du concept de « distanciation » développé par Norbert Elias. A travers son regard, la mise à distance conduit au « double lien » car la compréhension du réel n'est possible qu'à condition de désapprendre les découpages traditionnels et de rassembler les objets et les connaissances des différents acteurs.

↳ **ASLL SOUS-LOCATION : 23 ménages accompagnés dans le cadre des mesures ASLL sous-location en 2020 dont 7 au-delà des durées d'accompagnement.**



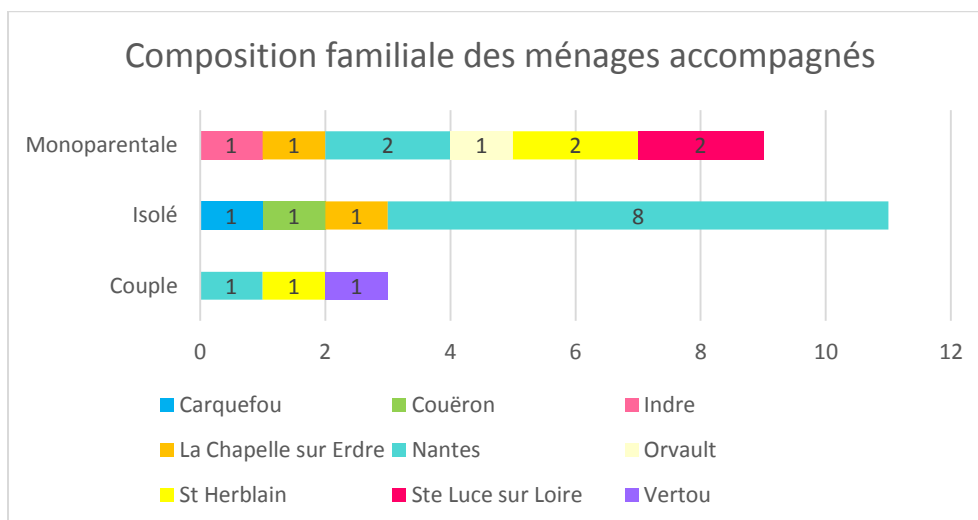
Le service a déployé 119 mois / mesures ASLL sous-location pour un objectif de 148 pour 2020, soit un taux de réalisation de 80 % (29 mois mesure non réalisés). 23 ménages ont été accompagnés.

7 ménages rencontrent des difficultés (instabilité des ressources ou difficultés dans la gestion du budget) qui n'ont pas permis le glissement de bail ou le relogement au terme des délais d'accompagnement dans le cadre de la mesure ASLL. Ils occupent donc un logement dans le cadre de la gestion locative seule et sont suivis par la gestionnaire locative technique. Des échéanciers sont mis en place pour certains d'entre eux afin de permettre le glissement du bail.

4 situations font l'objet d'un suivi renforcé sur la question du budget :

- 3 jeunes hommes rencontrent une instabilité de leur revenu lié à l'emploi rendant difficile la gestion du budget. Sans droit aux aides au logement, ou avec peu d'aide du fait de l'activité, la difficulté du règlement du loyer résiduel et des énergies s'associe à la gestion des priorités.
- 1 femme avec un enfant rencontre également des difficultés de gestion du budget bien qu'avec des ressources de salaire et un faible résiduel de loyer. Cette personne présente depuis 2016 s'est déjà engagée sur plusieurs échéanciers de remboursement, et a bénéficié d'une aide du FSL maintien. Dès le mois qui a suivi, une nouvelle dette a été créée. Des points de situation réguliers avec l'assistante sociale de secteur, nous amènent à envisager avec le ménage une demande de protection (crédit consommation, impayés des loyers et des énergies) alors que le ménage a déjà bénéficié d'un rétablissement personnel (dossier BDF).

Profil des ménages accompagnés

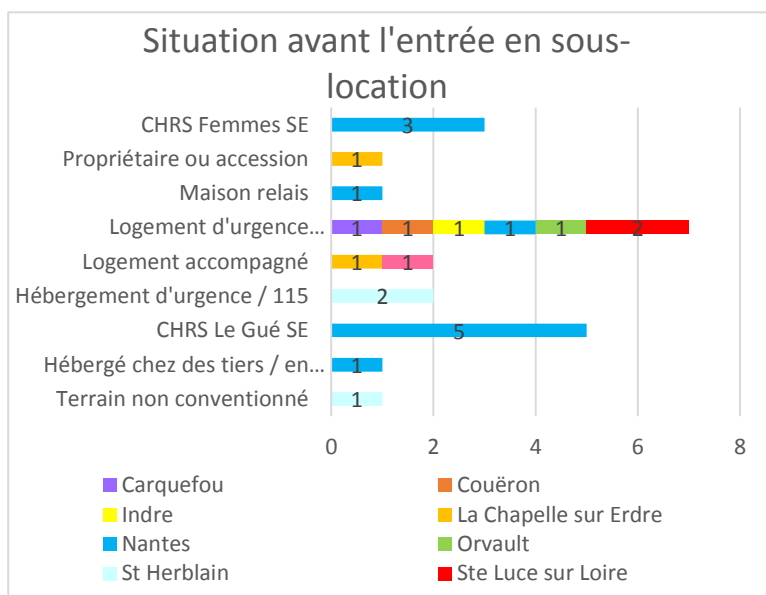


Parmi les 23 ménages accompagnés en ALI sous location, voici **leur composition familiale** :

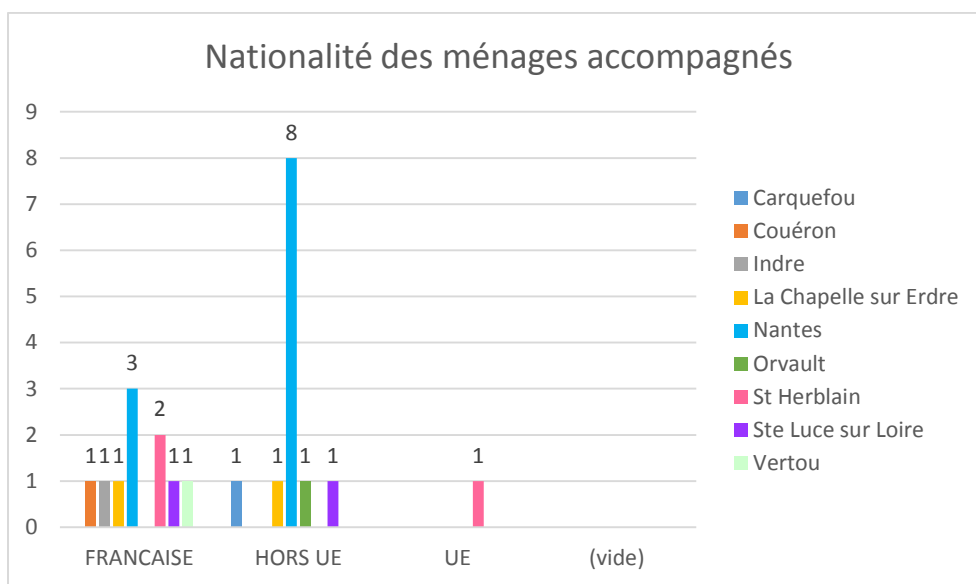
- 11 sont des familles monoparentales (48%), essentiellement des femmes avec enfants et quelques familles (couples avec enfants).
- 11 sont des isolés (48%), (2 jeunes hommes de – 25 ans, 4 hommes de -30 ans, 2 femmes dont 1 de + 55 ans), essentiellement présentes sur Nantes Métropole
- 2 ou 3 sont des couples

La situation résidentielle des ménages avant l'entrée : Les ménages accompagnés dans le cadre de la sous-location sont déjà en grande majorité connus de nos services et s'inscrivent dans un parcours d'insertion. La sous-location permet de finaliser ce parcours par le glissement du bail ou à la marge par un relogement. Un ménage est entré dans le cadre d'une orientation DAHO sous-location, il s'agit d'un homme isolé. En synthèse :

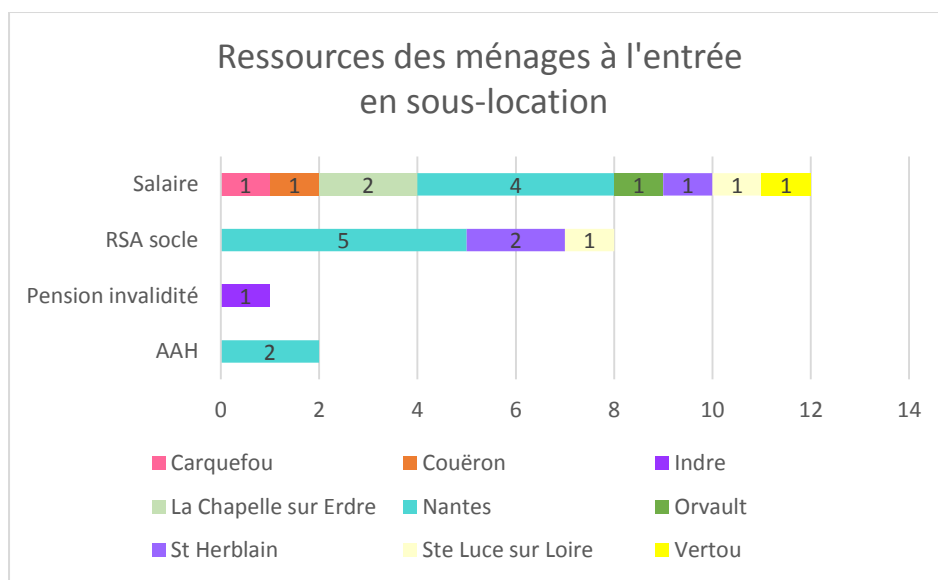
- 9 étaient en hébergement d'urgence
- 1 était chez des tiers, 1 autre sur un terrain non conventionné
- 8 étaient en CHRS3 en logement accompagné
- 1 accédant à la propriété



Le dispositif de sous-location s'inscrit dans un parcours logement et s'articule avec les autres services de Solidarité Estuaire ainsi qu'avec les orientations de ménages dans le cadre du DAHO.

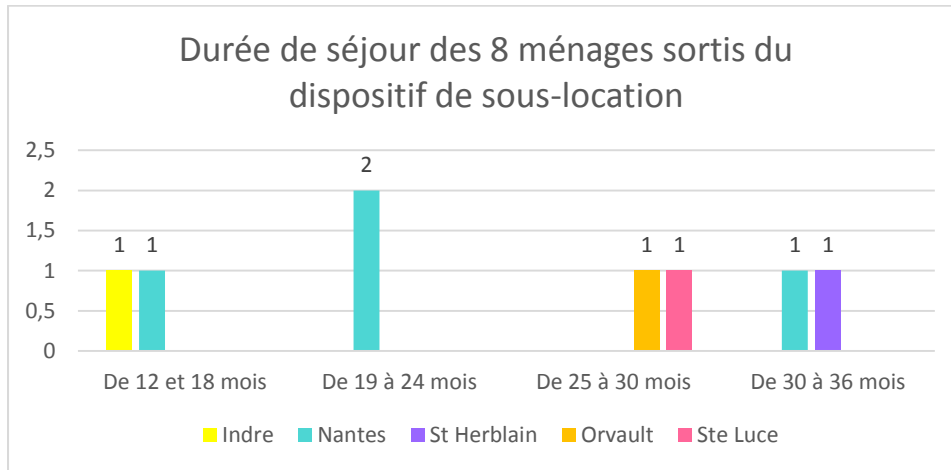


Concernant la nationalité et le statut administratif, 10 ménages sur les 23 différents sont de nationalité française, les 13 autres sont étrangers en situation régulière mais avec moins de 5 ans de présence sur le territoire, ce qui expose à une instabilité des droits et des ressources (maintien de l'emploi impératif, pas de droits RSA ni prime d'activité, coupure APL à chaque renouvellement de titre de séjour).



Concernant les ressources et la situation de l'emploi, la moitié des ménages occupe un emploi. Les ressources de ces personnes régularisées dépendent exclusivement de l'emploi et des prestations familiales. Les travailleurs sociaux sont vigilants au maintien de l'emploi et orientent vers les dispositifs adaptés (Mission Locale, accompagnement global Pole Emploi, entreprises d'insertion). 8 ménages touchent le RSA, 2 l'AAH et un une pension d'invalidité

Les ménages sortis



8 ménages sont sortis du dispositif en 2020 dont :

- 4 ménages dans le cadre du glissement du bail à leur profit.
- 2 ménages, occupant depuis plus de 30 mois ont été relogés dans le parc social :
 - o 1 ménage a été relogé dans un logement accessible et adapté à sa santé. Le logement dans lequel il était logé présentait des problèmes récurrents d'évacuation des eaux usées, et a été rendu au bailleur social.
 - o 1 ménage a été relogé suite à une infestation de cafards. Malgré des traitements répétés, le service a finalement rendu le logement au bailleur.
- 2 ménages ont été relogés dans des logements plus grand (T2) alors qu'ils occupaient des T1 en sous-location. Il s'agit de deux jeunes hommes isolés qui avaient accédé à la sous-location à la sortie du CHRS. Il s'agissait pour eux d'expérimenter un premier logement et de gagner en autonomie.

La durée moyenne de séjour (DMS) pour les 8 ménages sortis est de 31.7 mois. A noter qu'un ménage présente une durée de séjour très longue (67 mois) en lien avec une multiplicité de facteurs : Recherche de logement adapté au vieillissement, problématique de santé, grandes fragilité de Mme en lien avec le départ du dispositif

3 autres ménages présentent des durées de séjour de 32 à 33 mois qui correspond soit à la recherche de logement adapté, soit à la stabilisation de la situation au regard du budget.

Les ménages présents au 31/12/2020

13 ménages sont présents sur le dispositif de sous-location au 31/12/2020

Parmi ces 13 ménages, **3 ménages sont sans mesure d'accompagnement** du fait des dépassements des durées d'accompagnement. Leur DMS est de **53 mois**

- 1 ménage ne peut glisser le bail car son avis d'imposition le place au-dessus des plafonds du logement PLAI mais la situation d'emploi ne s'est pas maintenue et Mr est actuellement bénéficiaire du RSA. Le glissement du bail sera donc possible au prochain avis d'impôt.

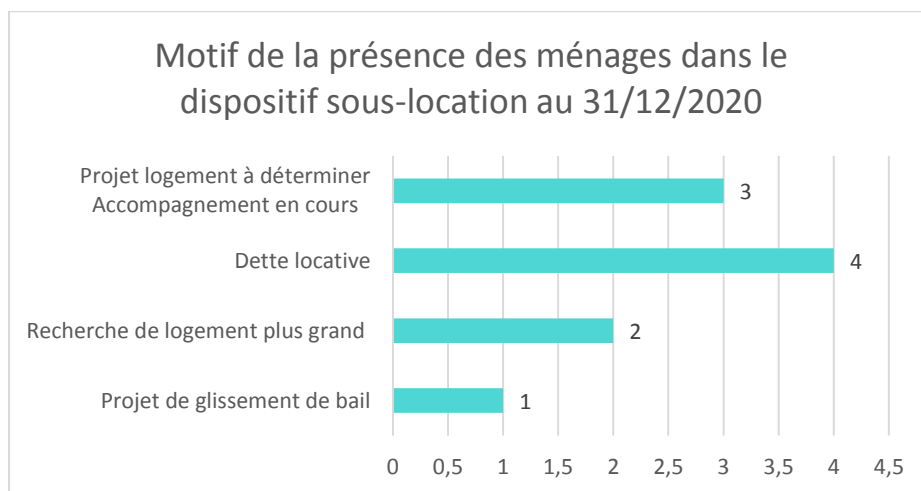
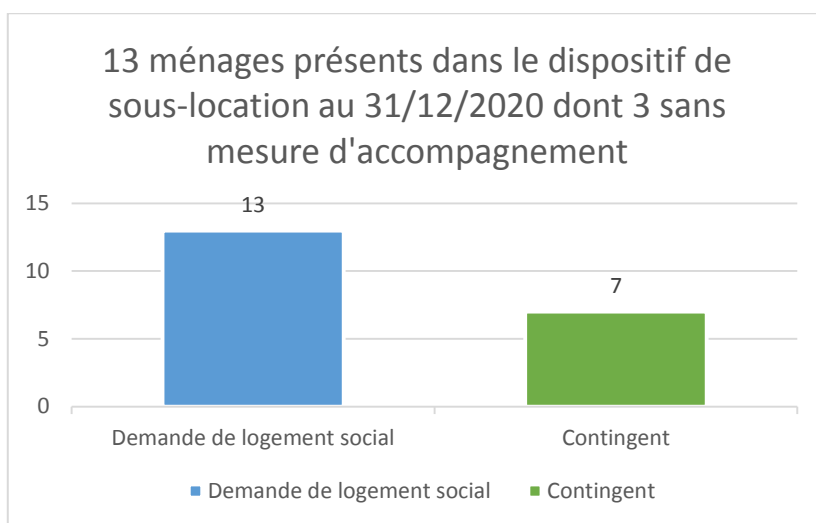
- 1 ménage est en situation de dette locative après avoir obtenu un apurement des dettes locatives par le FSL. Une procédure contentieuse se met en place.
- 1 ménage recherche un logement plus grand de type 5 / 6 après une naissance de jumeaux et la recherche est complexe sur le territoire.

La DMS des 10 ménages en cours d'accompagnement au 31/12/2020 est de 15 mois.

4 ménages sont entrés sur le dispositif au second semestre 2020

6 arrivent en fin de mesure d'accompagnement (18 mois et 24 mois pour 4 d'entre eux) ménages sont en situation de dette locative.

Les 13 ménages ont une demande de logement social active, dont 7 sont contingentées.



De l'implication à la bonne distance par Hélène Galliero, Conseillère ESF.

Voilà 16 ans que j'interviens en tant que travailleur social auprès de personnes en difficulté de logement. Cette difficulté prend ses origines dans des situations de vie très diverses. Mais elle est toujours le révélateur de difficultés bien plus complexes que le simple fait de ne plus avoir de logement.

Nous rencontrons autant de problématiques que de personnes. Ces problématiques sont toujours singulières et bien ancrées dans leur vie.

Notre enjeu en tant que travailleur social qui réalise un accompagnement social lié au logement va être de réussir à créer du lien avec les personnes accompagnées. De cette façon la communication pourra se faire et c'est seulement à cette condition qu'émergeront les problématiques sous-jacentes qui ont conduit ces personnes à se retrouver en face de nous.

Nous avons un rôle de « révélateur » c'est-à-dire de faire prendre conscience aux personnes d'où partent leurs difficultés mais aussi de « pa(e)nseur » : soit en apportant une réponse en direct quand cela nous est possible par le biais de l'éducatif soit en orientant vers les personnes ressources plus qualifiées que nous dans un domaine qui nécessite un savoir plus pointu (ex la santé). Mais pour en arriver là, **un processus de relation à l'autre est indispensable et pensé** même si il est très souvent empirique et vécu dans l'instant du moment. Il nécessite un retour sur soi et sur les enjeux de la relation d'aide en permanence (les temps de l'analyse de pratique nous y aident beaucoup). Nous avons pour cela **un outil formidable qui est l'intervention à domicile**. C'est-à-dire que dans le domaine du logement nous allons chez les personnes qui nous accueillent dans leur sphère privée. Rien que cet aspect permet de rompre avec la « distanciation sociale » ou du moins l'amoinde. Cette distanciation qui a été au cœur de l'actualité sanitaire et politique avec des enjeux de définitions étymologiques a fait beaucoup parler. Car résumer la bonne distanciation sociale à mettre 1,5m entre les gens semble bien réducteur ! Cela nécessiterait d'y revenir pour comprendre pourquoi ce terme a été choisi dans ce contexte mais là n'est pas mon propos. Toutefois il me semblait important d'en dire deux mots pour vous y laisser réfléchir...

Pour nous travailleurs sociaux **la distanciation c'est ce recul sur une situation dans laquelle on est impliqué**. Elle vient toucher à l'affectif (les sentiments éprouvés), au cognitif (repérer ses représentations subjectives) et relationnel (gérer ses écarts de vision du monde et de CSP). Nous oscillons en permanence entre la bonne distance à tenir et l'implication à mettre dans la relation. Nous marchons sur un fil très mince et nous pouvons basculer à tout moment d'un côté ou de l'autre. Soit la distance sera trop grande et le message que nous cherchons à transmettre ne passera pas et pourra même être vécu comme une agression, dans ce cas, dire à un ménage accompagné que son logement n'est pas correctement entretenu, en découlera très certainement une agressivité à notre rencontre, soit une implication trop importante et dans ce cas, le ménage comprendra que nous allons faire l'entretien à sa place ou avec lui puisque nous sommes inclus dans sa sphère privée. Cela occasionne des incompréhensions de part et d'autre. Le travailleur social peut avoir l'impression que sa personne même est en cause alors que l'agressivité est tournée vers ce qu'elle représente. Il est là dans un cadre professionnel et cristallise les enjeux qui se jouent et les frustrations ressenties par les personnes.

Il est indispensable alors pour le travailleur social de **se décentrer et prendre le recul** nécessaire pour regarder la situation avec la distance suffisante. Car c'est seulement dans ces conditions qu'un accompagnement peut reprendre même si la bonne distance n'avait pas été tenue. « L'implication distanciée facilite la canalisation de l'imprévu et la renégociation du réel à tout moment ». Cela ne suppose en aucun cas de tout accepter (notamment les accès de colères ou les insultes comme cela se rencontre) mais plutôt de transcender ces réactions.

Pour exemple j'ai eu cette année un accompagnement très complexe. Une famille en logement accompagné qui est aussi suivie dans le cadre d'une AEMO judiciaire, par des TISF à hauteur de 6 heures semaine, par le SPIP et par le CMP dans le cadre d'une maladie psychiatrique et de gros problèmes d'addiction. Cela faisait plus d'un an que j'accompagnais cette famille et malgré les grandes difficultés

rencontrées par la famille, la relation d'aide était plutôt bonne même s'il semblait de plus en plus certain que le dispositif dans lequel ils se trouvaient ne répondait pas à l'ampleur des difficultés rencontrées.

Puis un jour, alors que j'intervenais avec pour objectif de parler à nouveau de l'entretien du logement et des difficultés à tenir leur logement, la discussion s'est envenimée. La présence de la TISF dans le logement et la prise à partie de celle-ci par le ménage a complexifié la communication, chose que je n'avais pas intégrée et je n'ai pas pu utiliser l'implication distanciée comme je le faisais habituellement. Je n'ai pas réussi à canaliser les accès de colère.

Résultat nous avons (la TISF et moi) été ouvertement menacées et semi-séquestrées (portes fermées et Monsieur posté devant). Finalement nous avons pu sortir du logement mais nous avons été très secouées par cet évènement. Sur les conseils de ma cheffe de service je suis allée déposer une main courante à la Gendarmerie et fait un signalement pour que le Juge et l'ASE soient informés de l'incident. Après quelque temps ma cheffe de service a ensuite rappelé le couple et repris avec eux l'évènement et bien signifié le côté non négociable d'un tel comportement.

Mais il était clair pour moi que le ménage ne m'en voulait pas en tant que personne mais bien à ce que je représentai à ce moment-là et ce que je leur renvoyais de leur incapacité à prendre en charge ce logement et à travers cela le risque de voir placer leur fils. Avec l'accord de ma hiérarchie j'ai donc souhaité continuer l'accompagnement avec eux. Ma cheffe de service était présente aux entretiens. Nous avons pu reprendre ce qui s'était passé et continuer l'accompagnement.

La présence de ma cheffe de service (que je remercie pour sa disponibilité et son soutien) a permis de mettre de la distance et remettre du cadre ce qui a été sécurisant pour tout le monde. Sans l'avoir exprimé, je suis certaine que le couple a aussi été rassuré de voir que malgré l'adversité le lien a été tenu. Sachant qu'au cours de notre accompagnement ils ont connu la demande d'arrêt de suivi de leur Assistante sociale de secteur, la demande d'être dé-saisie de la mesure AEMO de l'association qui l'exerçait et la demande d'arrêt de l'association des TISF.

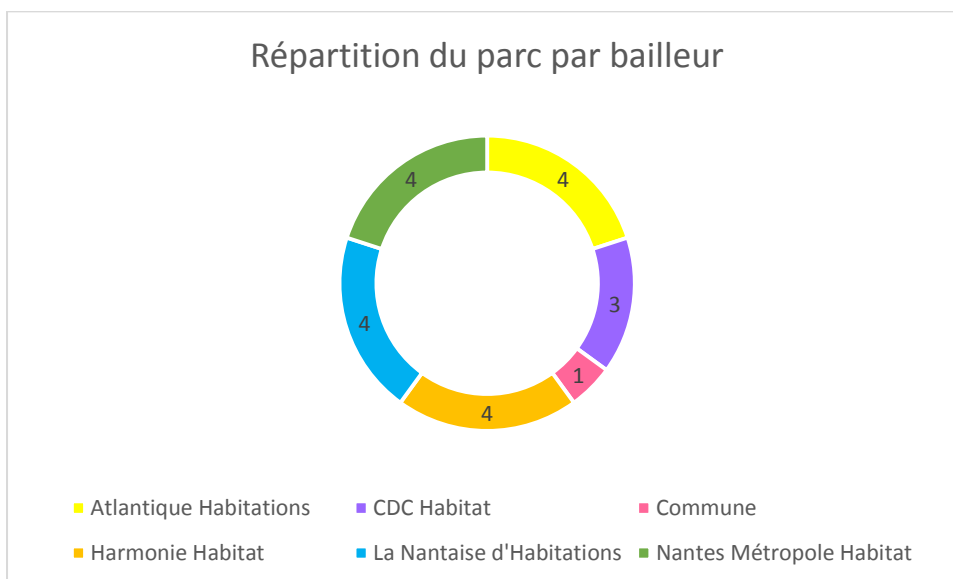
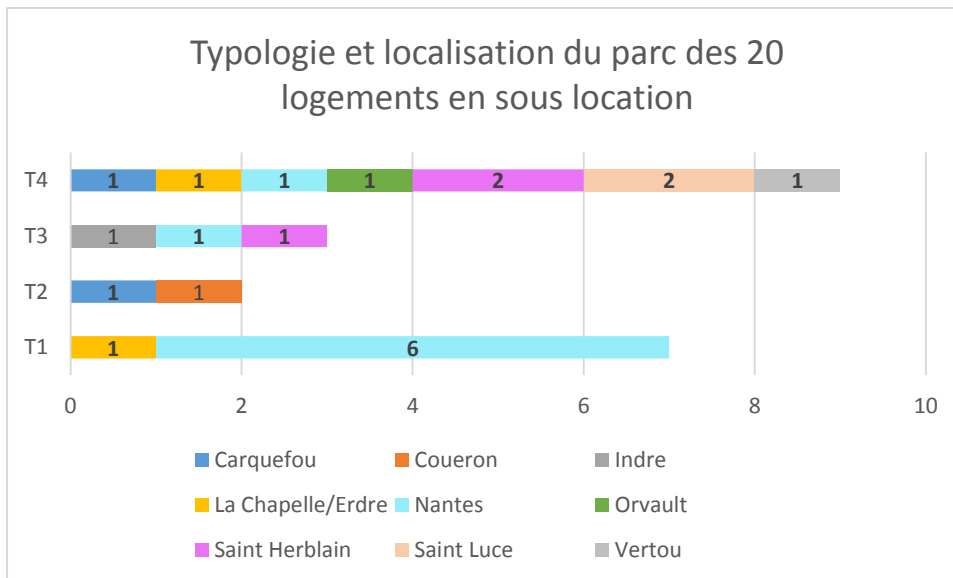
Finalement cela nous a permis un travail avec la famille et tous les nouveaux acteurs qui intervenaient autour d'elle, sur une entrée à En Vie de Famille (Foyer plus contenant qui travaille la relation de couple et la parentalité). L'adhésion de la famille à cette opportunité a été construite et un véritable sens a été donné à cette nouvelle étape. J'ai pu les accompagner à nouveau seule et en confiance dans cette démarche.

Je sais qu'aujourd'hui la participation des personnes accompagnées est une question au centre des préoccupations et je crois que cela doit être traité avec cette notion de l'implication distanciée. D'ailleurs, je pense que cela touche également la question du bénévolat dans les associations à vocation sociale.

Toutes ces questions relèvent de la motivation de chacun à jouer un rôle dans la société et la place que chacun est prêt à donner à l'autre, sans se mettre en position de supériorité ou a contrario d'infériorité mais bien dans l'idée de tisser un lien social avec la bonne distance.

↳ GESTION LOCATIVE : 20 logements en 2020.

Le service logement sollicite les bailleurs sociaux et les communes dans sa recherche de captation de logements pour le dispositif sous-location. Ils sont également des partenaires essentiels pour les solutions de relogement apportées aux ménages accompagnés sur les autres dispositifs comme le logement d'urgence et l'intermédiation locative.



1 Mesure d'accompagnement ASLL Classique exceptionnelle a été accordée pour une durée de 4 mois pour permettre d'accompagner un ménage sortant d'intermédiation locative dans l'installation dans le logement du parc social qui lui a été attribué. La mesure a concerné une jeune femme anglophone qui s'est vu proposer un logement alors qu'elle était hospitalisée en fin de grossesse. La mesure lui a permis de faciliter les démarches pendant cette période de changement.

4 Points d'attention repérés au cours de l'année

- Les travailleurs sociaux font état d'une amélioration concernant le nouveau formulaire de demande de renouvellement des mesures. Un temps d'appropriation du nouveau formulaire aura été nécessaire. Aujourd'hui l'envoi par le FSL des formulaires actualisés apporte plus de clarté grâce à la reprise des objectifs négociés avec le ménage au cours des différentes périodes d'accompagnement. Le passage au dématérialisé a facilité les envois et le traitement des demandes.
- Le nouveau règlement intérieur a pu être expérimenté dans sa mise en œuvre avec le support des fiches techniques qui ont apportées une grande clarté dans le quotidien de travail.
- La fiche contacts a elle aussi permis de mieux cibler les interlocuteurs du FSL et a facilité la mise en lien des professionnels.
- La souplesse apportée pendant les périodes de confinement (renouvellements des demandes de mesures sans la signature des ménages et la prorogation des mesures) a permis d'éviter les ruptures d'accompagnement pour les ménages dans un contexte anxigène et de maintenir notre activité.

5 Perspectives 2021.

- Renforcement des partenariats avec les communes pour le développement du dispositif de sous-location afin de fluidifier l'étape de captation auprès des bailleurs sociaux.
- Amorcer la captation de logements dans le parc privé en complément de ceux captés dans le parc social pour permettre d'autres sorties des ménages hébergés en logement d'urgence.
- La mise en place de la mesure unique et de sa déclinaison sur les territoires d'intervention des associations est une préoccupation.
- L'association a décliné un plan d'action relatif à la participation des personnes accompagnées au sein de ses différents dispositifs. Un référent va être nommé par service et va contribuer à porter cet objectif. Le Pôle Logement va travailler sur cette thématique et envisager différents modes de participation.

CONCLUSION

Le pôle logement de l'association Solidarité Estuaire continue son travail de coopération avec les différents acteurs de la Métropole Nantaise : communes, bailleurs, associations du secteur de l'hébergement logement, service du Conseil Départemental dans l'objectif de proposer les solutions les plus adaptées aux ménages en difficulté sociale orientés vers ses dispositifs.