



# Utilité sociale de la Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion

Synthèse de l'évaluation

Mai 2017

# Sommaire

---

## Partie I

Évaluer la Maîtrise d’Ouvrage d’Insertion  
dans le diffus 4

---

Les atouts de la Maîtrise d’Ouvrage d’Insertion 4

---

Pourquoi conduire une étude ? 6

---

Le cadre de l’étude 7

---

Quels résultats rechercher ? 7

---

Le champ de l’étude : quatre organismes représentatifs  
de la MOI en diffus dans le réseau Fapil 8

---

L’expérimentation d’une méthode : le SROI 10

---

## Partie II

Calculer l’utilité sociale : la méthode  
SROI 12

---

Une mesure limitée aux impacts économiques directs 12

---

Une actualisation de la contribution au retour social  
sur la durée de vie du logement 12

---

## Partie III

Une utilité sociale démontrée 14

---

Au-delà de la diversité des situations,  
des problématiques communes 14

---

Quelques opérations étudiées 16

---

Le mieux-être des ménages logés 17

---

Un bilan très positif 22

# Édito

LA FAPIL rassemble des associations qui agissent tous les jours, sur le terrain, pour trouver des solutions au mal-logement. La production de logements très sociaux tient une place essentielle : proposer des logements de qualité, bien situés et avec un loyer accessible, c'est apporter une réponse très concrète, durable, à des ménages qui ont connu des situations d'exclusion.

Nos 25 organismes agréés pour la Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion (MOI) réalisent des opérations très diverses, en fonction des besoins repérés et du contexte local. Il s'agit souvent de logements « dans le diffus », c'est à dire intégrés dans le tissu urbain, dans le cadre de petites opérations ; Il s'agit aussi, le plus fréquemment, de rénovations de logements vacants ou de transformations de patrimoines inutilisés. Il s'agit enfin d'opérations réalisées en lien avec les collectivités publiques, le tissu associatif, les financeurs : nos associations interviennent souvent là où les autres acteurs du logement social ne peuvent pas intervenir et elles apportent ainsi une réponse qualitative aux enjeux posés par la crise du logement.

L'impact de nos projets est immense. Pour les ménages logés bien sûr : sous un toit, c'est leur dignité qui est reconnue, mais c'est aussi l'accès à l'emploi, à la santé, à l'éducation qui est facilité ; ce sont aussi, bien souvent, des liens sociaux et familiaux qui se retissent. Pour les collectivités publiques également : nos opérations contribuent à diversifier l'offre de logements sur le territoire, à réhabiliter un patrimoine dégradé en cœur de ville, à favoriser la mixité sociale. Enfin, en associant les bénévoles à la réalisation de leurs projets, nos associations font vivre la société civile et traduisent concrètement l'engagement pris par la Loi Besson en 1990 : « Garantir le droit au logement constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la Nation ».

Ces impacts, nous avons souhaité les analyser, les mesurer, en prenant en compte toutes les parties prenantes. Le bilan financier d'une opération ne traduit pas, à lui seul, l'effet que celle-ci peut avoir sur les personnes qui ont retrouvé un toit, sur leur environnement, sur la ville. C'est pourquoi, avec le Cabinet CISTE et en nous appuyant sur une méthode reconnue (SROI), nous avons cherché à évaluer l'impact réel de nos actions de maîtrise d'ouvrage d'insertion. Cette étude reste une expérimentation : la diversité des situations et la complexité des indicateurs de mesure doivent continuer à nourrir le débat afin d'affiner les conclusions auxquelles nous parvenons.

Ce travail d'évaluation, nous l'avons mené tout en gardant à l'esprit la nécessité d'agir coûte que coûte contre le mal-logement. Face aux situations d'exclusion, nous devons avoir « la volonté de rendre impossible que cela dure », en écho à l'appel de l'Abbé Pierre en 1954.♦

**Thierry Debrand**  
Président de la Fapil

## Partie I

# Évaluer la Maîtrise d’Ouvrage d’Insertion dans le diffus

La Maîtrise d’Ouvrage d’Insertion est un levier essentiel pour faciliter l’accès au logement des personnes les plus défavorisées : celles-ci accèdent enfin à une solution de logement pérenne, et peuvent alors se reconstruire. Cette utilité sociale doit, toutefois, pouvoir être évaluée et même mesurée. La Fapil a expérimenté, dans ce but, une nouvelle méthode, auprès de quatre associations fortement impliquées dans leurs territoires. Le champ de l’étude recouvre des situations très diverses.

## Les atouts de la Maîtrise d’Ouvrage d’Insertion

Afin de faire face au manque de logements très sociaux, et de répondre aux besoins spécifiques des personnes les plus démunies, de nombreuses associations membres de la Fapil recourent à la Maîtrise d’Ouvrage d’Insertion (MOI). Ce mode de production immobilière permet de développer une offre de logements de qualité, intégrés dans le tissu urbain.

Pour les adhérents de la Fapil, partenaires d’une ville durable et solidaire, la combinaison de trois dimensions – production de logements, gestion locative adaptée, accompagnement des ménages logés – est indispensable à la réussite des actions dans la durée.

- La **production immobilière** consiste à acquérir des biens immobiliers en pleine propriété, ou à signer avec leur propriétaire un bail à réhabilitation ou bail emphytéotique. Le logement est ensuite entièrement réhabilité dans la perspective de son utilisation par un ménage disposant de faibles ressources. La maîtrise du coût d’usage futur du logement est essentielle.
- La **gestion locative adaptée** ajoute à la gestion locative classique une activité de médiation sociale. L’enjeu est d’aider le ménage logé à devenir autonome, savoir gérer son budget et respecter les obligations liées à son contrat de location : le paiement du loyer et l’utilisation correcte des équipements du logement.
- L’**accompagnement social des ménages** est souvent nécessaire pour qu’ils puissent se maintenir dans le logement de façon durable et dans de bonnes conditions. Les ménages peuvent être accompagnés dans l’accès aux droits (Allocations logements...), leurs démarches administratives, la gestion de leur budget, et plus largement dans leur intégration à la vie de la cité. Cet accompagnement permet également de repérer les difficultés qui peuvent faire obstacle à une insertion durable (liées à la santé, à l’emploi...) et de les orienter vers les partenaires compétents.

## Rapprocher l’offre et la demande

Acteurs engagés de la ville, les organismes d’insertion par le logement mettent en œuvre des solutions aux problèmes d’inadéquation d’offre et de demande de logements. D’un côté, des ménages démunis ne parviennent plus à accéder à un logement décent, en raison de leurs difficultés financières, de leur attente non satisfaite d’attribution d’un logement HLM, mais aussi d’un manque d’autonomie dans la recherche de solutions. De l’autre, certains propriétaires disposent de biens immobiliers en mauvais état, trop petits pour intéresser des bailleurs sociaux, et sans solution technique et économique viable pour les réhabiliter.

## L'insertion dans le diffus

Cette production de logements est réalisée « dans le diffus », c'est-à-dire au sein d'un tissu urbain composé d'habitat privé. Il s'agit généralement de quelques appartements ou maisons de ville, parfois un petit immeuble, implantés dans des copropriétés ou des lotissements, dans des centres-villes denses, en périurbain, voire en milieu rural.

L'insertion par le logement dans le diffus se donne des chances de réussite supplémentaires du fait de l'absence de stigmatisation liée au quartier, de la présence des services publics et privés dans le tissu urbain, ou encore de l'anonymat des familles logées au sein de la population. Elle permet ainsi d'augmenter la mixité sociale.

Les ménages logés sont reliés à la ville, à ses commerces et ses équipements, au réseau de transports en commun. Ils peuvent recevoir leurs proches sans crainte. La carte scolaire permet à leurs enfants de profiter eux-aussi de cette même mixité.

Enfin, la réhabilitation de logements dans le diffus permet parfois de redynamiser des quartiers, des centres-villes en perte d'attractivité.



« Tout le monde s'accorde à penser qu'il faudrait accroître l'offre de logements sociaux en diffus pour concilier le droit à un logement décent pour chacun réaffirmé par le vote de la loi DALO et une certaine mixité sociale. »

Rapport de la « Mission sur la production de logements sociaux en diffus, réalité et obstacles. », CGEDD, 2010.

## Pourquoi conduire une étude ?

### Comparer coûts et résultats de la production de logements

Le parc détenu et géré par les adhérents de la Fédération est assez récent. Les opérations de MOI impliquent des coûts importants, en raison du prix élevé de l'immobilier dans les centres urbains, mais aussi du choix de réhabiliter les logements en vue de limiter le coût d'usage, ce qui suppose notamment de répondre à des objectifs ambitieux de performance énergétique.

Mais les atouts de la MOI sont nombreux : les adhérents mettent à la disposition de propriétaires publics ou privés un savoir-faire spécifique, applicable à de toutes petites unités, permettant de régler des problèmes auxquels il est difficile d'intéresser des acteurs de plus grande taille (bailleurs HLM ou promoteurs immobiliers).

La création d'une offre de logements en diffus à destination des ménages en difficulté contribue, en outre, à alléger les programmes de traitement des problématiques des quartiers sans mixité sociale.

### Comparer coûts et résultats de la gestion locative et de l'accompagnement

Les opérateurs accueillent un public en difficulté, défini par les PDAHLPD (Plan Départemental d'Action pour l'Hébergement et le Logement des Personnes Défavorisées), ce qui ne permet pas de bénéficier d'une péréquation des surcoûts par les loyers.

La gestion locative adaptée représente également un surcoût par rapport à une gestion classique, mais elle permet de prévenir les risques d'impayés et favorise la stabilité dans le logement.

Enfin, l'accompagnement de proximité sensibilise les personnes logées à l'entretien et au maintien en état du logement et leur permet de développer leurs capacités à agir de manière autonome.

### Évaluer l'efficacité des actions de chaque partie prenante

L'utilité sociale des actions de MOI semble donc évidente : des ménages en situation d'extrême précarité accèdent ainsi à une solution de logement pérenne, sont responsabilisés par le paiement d'un loyer et accompagnés au quotidien par des professionnels ou bénévoles, et peuvent se reconstruire, stabiliser leurs ressources, trouver un nouvel emploi, mieux scolariser leurs enfants, s'occuper de leur santé...

Tous ces postulats doivent cependant pouvoir être vérifiés. D'où l'ambition d'évaluer, et si possible mesurer, cette utilité sociale, afin que chaque partie prenante puisse à son tour évaluer sa propre contribution, l'efficacité de ses actions, et comparer les résultats obtenus aux investissements consentis.

## Le cadre de l'étude

L'enquête « Évaluation de l'utilité sociale de la Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion dans le tissu urbain en diffus », réalisée par CISTE, prend en compte la grande diversité des situations et des actions de MOI développées sur le terrain par les adhérents de la Fapil.

- **Offre de logement** : des appartements dans une copropriété, des maisons, de petites opérations immobilières dans un quartier.
- **Contexte territorial** : urbain tendu, détendu ou rural.
- **Mode de disposition** : des logements détenus en pleine propriété, ou via un bail à réhabilitation ou un bail emphytéotique.
- **Typologie des ménages** : des parcours de vie très divers, ruptures familiales, errance, parcours migratoire...
- **Situation familiale** : des personnes seules, des familles monoparentales, des couples actifs ou retraités, avec et sans enfants.
- **Statut du logement** : location temporaire ou pérenne.
- **Accompagnement** : professionnel et bénévole, micro-structures ou associations de taille importante, mais disposant généralement de compétences multiples : techniques, économiques, financières, sociales, médiation, conduite de projets...

## Quels résultats rechercher ?

Les hypothèses de départ sont multiples : l'enquête devait étudier les résultats produits par les actions de MOI pour les ménages, aussi bien au niveau des ressources disponibles que de l'amélioration de leur situation dans tous les domaines : vie familiale, santé, scolarisation des enfants, insertion sociale et activité professionnelle...

Les résultats, ce sont aussi les coûts évités ou minimisés : que se serait-il passé si les ménages logés n'avaient pas trouvé la solution de logement proposée par l'organisme de la Fapil ?

En résumé, l'enquête devait s'attacher à comprendre et mesurer les « changements » sur les trois champs d'action de la MOI dans le diffus, à travers une investigation basée non seulement sur le regard des organismes adhérents eux-mêmes, mais aussi sur celui des ménages logés et des partenaires.

## Le champ de l'étude : quatre organismes représentatifs de la MOI en diffus dans le réseau Fapil

L'étude CISTE a été conduite auprès de quatre associations très diverses par leur taille et leur organisation interne, mais représentatives des actions de Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion dans le diffus, dans ses trois domaines : conception et production de l'offre de logement, gestion locative adaptée et accompagnement.

### La Fédération Départementale Pour le Logement Social (FDPLS)

La FDPLS, créée en 1995, est une fédération d'organismes œuvrant pour le logement dans le département des Pyrénées-Orientales. Aujourd'hui recentrée sur la MOI, la FDPLS prospecte pour trouver des logements à réhabiliter dans le diffus. Elle propose son savoir-faire dans le domaine du bail à réhabilitation aux collectivités locales comme à des propriétaires privés.

Elle s'appuie sur les compétences d'un cabinet d'architecte pour la réhabilitation, et d'une Agence Immobilière à Vocation Sociale (AIVS®) « Se Loger en Terre Catalane » pour la gestion locative adaptée et l'accompagnement des ménages.

#### Parc dans le diffus

- 16 projets conduits pour un total de 26 logements.
- 3 projets en cours : 6 logements en démarrage.
- 5 à 6 opérations par an.

### Solidarités Nouvelles pour le Logement Val-de-Marne (SNL 94)

Organisme associatif de petite taille, créé par des bénévoles, à Saint-Maur-des-Fossés, SNL 94 est membre du réseau SNL (Solidarités Nouvelles pour le Logement, 1 000 logements gérés en Île-de-France) et gère des logements « passerelles ». Les ménages y sont logés, en moyenne, deux ans et demi. SNL Prologues détient, en bail à réhabilitation ou en pleine propriété, les logements confiés en gestion à chaque association SNL. Une dizaine de salariés assurent les missions MOI.

Cent quarante bénévoles répartis en 13 groupes locaux assurent de nombreuses missions, depuis l'accompagnement individuel d'un ménage jusqu'à son relogement pérenne, avec un taux de réussite de 95 %. Ils représentent l'association dans les assemblées générales de copropriétés dans lesquelles SNL détient des logements.

#### Parc dans le diffus

- 54 logements passerelles.
- 80 logements prévus en 2019 mis à disposition par des propriétaires privés.

## Monde en Marge, Monde en Marche (M&M)

Créée en 2003 à l'initiative de bénévoles, M&M souhaite réaliser des logements accessibles à tous. Elle connaît un fort développement : une équipe de plus de 60 bénévoles, dont certains sont des professionnels ou retraités de l'immobilier, prend en charge aujourd'hui les missions de maîtrise d'ouvrage, d'accompagnement, d'administration et de communication. M&M compte également trois salariées, deux assistantes sociales et une assistante administrative.

L'association dispose de l'agrément MOI pour le département de l'Essonne, et propose des logements passerelles, dans une perspective de relogement. Le temps moyen d'occupation est de deux ans. En 2015 la moitié des familles logées ont trouvé un logement pérenne, adapté à leurs besoins.

### Parc dans le diffus

- 60 logements (maisons, petits collectifs) dont 8 détenus par une association et confiés en gestion à M&M.
- Un rythme de création d'une vingtaine de logements par an.
- L'objectif à terme est fixé à au moins 200 logements.

## Un Toit Pour Tous (UTPT)

Fédération d'organismes grenoblois, Un Toit Pour Tous compte plus de 30 ans de présence militante sur le département en partenariat avec la Fondation Abbé Pierre. Elle fait connaître le problème du mal logement en Isère en s'appuyant sur son observatoire de l'hébergement et du logement et produit une offre de logements pérennes, détenus en pleine propriété ou gérés pour le compte de propriétaires privés. UTPT met également en œuvre des solutions d'hébergement provisoire, avec un hôtel social.

UTPT gère un ensemble de structures juridiques, dont le portage de la MOI (Un Toit Pour Tous Développement) et une AIVS® chargée de la gestion locative adaptée (Territoires). Ses 39 salariés sont épaulés par 218 adhérents, dont 68 bénévoles regroupés en divers groupes.

Le Groupe d'Appui et de Soutien Technique, constitué de bénévoles architectes, ingénieurs et économistes, accompagne les projets de réhabilitation, de la conception à la réception des travaux. Il constitue un capital irremplaçable de connaissances sur les spécificités de production de logements en diffus, adaptés à l'insertion de locataires en difficulté.

S'y ajoutent notamment un groupe AG-Copro, un groupe des bénévoles bricoleurs, un groupe d'accompagnement à la maîtrise des énergies ou encore un groupe DALO.

### Parc dans le diffus

- 516 logements gérés par Territoires AIVS® dont 327 détenus en propriété.
- Une production de 20 logements par an, détenus en pleine propriété, en bail emphytéotique et, à partir de 2016, plutôt sur un modèle de bail à réhabilitation, via un Établissement Public Foncier Local.

## L'expérimentation d'une méthode : le SROI

La mesure du retour social sur investissement (SROI) est une approche innovante, proposée par un réseau international anglo-américain, le Social Value Network, et reprise en France par l'Institut de l'Innovation et de l'Entrepreneuriat Social, laboratoire de l'ESSEC.

L'enjeu est de permettre aux entreprises et acteurs sociaux de connaître la « valeur sociale » créée par leur activité. Les entreprises sociales qui travaillent avec des financeurs publics peuvent ainsi faire « valoir » ce qu'elles apportent réellement.

La Fapil a souhaité expérimenter cette méthode, qui permet d'identifier tous les changements, décrits comme des résultats positifs ou négatifs, produits par une activité. Ces changements sont ensuite mesurés et évalués aux moyens de « proxys » financiers, afin d'aboutir à une valorisation économique.

L'un des grands intérêts de cette méthode est d'impliquer toutes les parties prenantes, en particulier les financeurs publics et privés, les bénévoles et salariés des associations, les ménages logés et les collectivités locales, qui sont invités à s'interroger sur leurs contributions et sur ce qu'elles retirent de l'offre de service.

L'étude SROI met ainsi en lumière les stratégies et les synergies entre ces différents acteurs.



### Guide de présentation et de conduite de la démarche SROI Network (extraits)

« Le SROI est une méthode (non exclusive et en constante évolution) destinée aux organisations à finalité sociale qui veulent comprendre, mesurer et valoriser leur impact social, en complément de leurs résultats financiers. »

« Tout projet à finalité sociale a des effets multiples sur ses bénéficiaires, son territoire et sur la société dans son ensemble. En s'appuyant sur des théories existantes comme l'approche par parties prenantes, la carte des impacts, l'analyse coûts/bénéfices, la méthode permet de mieux appréhender ces effets, qu'ils soient positifs ou négatifs. »

## Une démarche en six étapes

Comme l'indique le Guide du retour social sur investissement publié par l'ESSEC, afin d'aboutir à un calcul de l'impact social, la conduite de l'étude suit une démarche rigoureuse en 6 étapes.

### 1. Définir le champ d'application, identifier les parties prenantes à étudier

Ainsi, l'étude conduite par CISTE porte sur quatre structures ancrées sur des territoires significativement différents, leurs professionnels et leurs bénévoles, les ménages logés, les partenaires institutionnels locaux (collectivités territoriales, État), les institutions en relation de coopération (comme les services sociaux des collectivités territoriales).

### 2. Expliciter les changements constatés

L'identification des contributions de toutes les parties prenantes, et les hypothèses de changements attendus, permet de créer une carte précise des impacts. Cette étape consiste également à choisir des indicateurs et des sources d'information, et à identifier les entretiens à mener.

### 3. Déterminer tous les résultats obtenus

C'est l'étape de collecte des données et des travaux existants, de conduite des entretiens, et de choix des résultats à prendre en compte pour calculer le SROI... La durée de l'analyse doit être définie (par exemple, la durée du bail à réhabilitation). Il s'agit aussi de choisir un « proxy financier » à utiliser pour valoriser économiquement le changement.

### 4. Apprécier l'impact de l'action de chaque partie prenante

Ce travail inclut la prise en compte des effets négatifs que l'action a permis d'éviter, ainsi que la part du changement dont la source est extérieure à l'activité étudiée.

### 5. Calculer le retour social

Cette étape consiste à additionner les bénéfices, déduire les effets négatifs et comparer les résultats aux investissements. Les impacts doivent faire l'objet d'une projection dans le futur. Le calcul du ratio de retour sur investissement est le rapport entre les sommes consacrées à la mise en œuvre du service et les résultats valorisés.

### 6. Rendre compte

Les conclusions doivent être partagées avec toutes les parties prenantes, afin de leur permettre de s'approprier les résultats.

## Partie II

### Calculer l'utilité sociale : la méthode SROI

Au-delà des nombreux résultats qualitatifs de l'enquête, la méthode SROI propose une valorisation économique des opérations menées. Le calcul du retour social sur investissement permet à l'ensemble des parties prenantes de vérifier l'impact direct des actions engagées et des sommes investies.

Le calcul proposé par la méthode SROI vise à comparer les investissements consacrés à la constitution d'une offre immobilière, les coûts de la gestion des logements et ceux de l'accompagnement des ménages logés aux multiples résultats que l'enquête a pour objet de révéler, aussi bien les impacts positifs que les effets négatifs qui ont été évités.

L'évaluation de l'action des opérateurs ne doit pas se limiter à mesurer les seuls moyens mis en œuvre : capacité de financement sur le long terme, capacité à sécuriser la relation locataire-proprétaire et à assurer l'équilibre d'exploitation, à mettre à la disposition des ménages logés les compétences techniques, économiques et sociales...

Elle doit prouver la réalité des résultats positifs de ces efforts d'insertion.

#### Une mesure limitée aux impacts économiques directs

Le Retour Social sur Investissement (SROI) est le calcul réalisé en prenant en compte tous les flux de trésorerie du projet immobilier, mais également la valorisation des résultats retenus au cours de l'analyse. Pour cette première expérimentation, seuls les impacts pour lesquels le chiffrage est direct ont été retenus.

#### Une actualisation de la contribution au retour social sur la durée de vie du logement

La valeur nette de la contribution est la somme des flux de trésorerie positifs et négatifs, dont l'investissement de départ.

La valeur actualisée nette est cette même somme actualisée au taux de 1,7 %, qui est le coût de l'emprunt contracté pour le projet. Actualiser consiste à calculer la somme qu'il aurait fallu placer en année 0 pour obtenir en année N un montant donné, à un taux d'intérêt égal au taux d'actualisation.

## Exemple simplifié de carte des impacts et de calcul SROI pour une opération de deux logements

Parties prenantes ▶		Changement vécu ▶	Traduction financière ▶	Quantité retenue ▶	Contribution au retour social évalué sur la durée de vie du logement soit 30 ans
Ancien propriétaire		Concrétisation du projet immobilier sur immeuble en déshérence	Valeur du bien plus les intérêts sous forme de placement à la banque (1 %)	Prix de vente à 150 K€, valeur à terme 174 367 €	174 367 €
Locataires	Ménage A	Accès à un logement adapté à ses besoins	Comparaison entre loyer + charges avant (428 €/mois), pendant le logement associatif (465 €) et depuis l'accès à un logement HLM (680 €)	- 444 € / an puis - 3 024 €	- 85 560 €
		Diminution des trajets domicile – travail	Économies de frais de déplacement (2 700 km / an) et de vie à distance	6 848 €	184 907 €
		Amélioration de la situation professionnelle des deux adultes	Gain de revenus (660 €/mois pour l'un et 400 € puis 1 200 €/mois pour l'autre)	12 715 €/an puis 22 320 €	642 590 €
		Accès à l'APL	Montant de l'APL perçu (245 €/mois puis 92 € puis 0 €)	2 940 €/an puis 1 140 € puis 0 €	7 020 €
		Amélioration de la santé, de la scolarité des enfants et de la vie collective en famille	Impacts restant à mesurer		
	Ménage B	Synthèse des changements vécus et leur traduction financière			417 258 €
Association	Activité générée par la gestion des logements	Valeur de l'activité de l'association rapportés aux 2 logements	10 672 €/an	320 148 €	
	Activité bénévole valorisée (montage, fonctionnement, accompagnement)	Valeur du temps bénévole rapporté aux 2 logements	7 680 € pour le montage les 2 premières années et 3 360 €/an pour l'accompagnement	116 160 €	
	Investissement pour l'opération	Écart entre la valeur du bien à terme et la trésorerie investie dans l'opération (+ intérêts potentiels à 1 %)	488 643 € - (59 000 € + 20 053 €)	409 590 €	
Collectivités publiques (État, C.Dépt., C.Rég.)	Investissement pour l'opération	Montant des subventions	359 000 €	- 359 000 €	
				<b>Valeur nette</b>	<b>1 827 480 €</b>
				<b>Valeur nette actualisée sur 30 ans à 1,7 %</b>	<b>1 205 893 €</b>
				<b>Coût d'investissement</b>	<b>418 000 €</b>
				<b>Retour social pour 1 €</b>	<b>▶ 2,88 €</b>

## Partie III

### Une utilité sociale démontrée

Malgré l'importante diversité des situations étudiées, l'enquête souligne la convergence des résultats, largement positifs. Les ménages logés insistent sur leur mieux-être, la stabilisation de leurs ressources, le retour de relations sociales... Les professionnels, élus, institutions publiques, soulignent les bénéfices apportés par les solutions de MOI et par la mixité sociale ainsi créée.

#### Au-delà de la diversité des situations, des problématiques communes

##### Ménages : de mêmes difficultés à se loger

Malgré des parcours de vie très différents, tous les ménages interrogés sont tombés dans une situation de grande précarité en raison du cumul de plusieurs facteurs : un itinéraire personnel chaotique, des situations de ruptures familiales, avec les parents ou le conjoint, le manque ou l'absence de ressources financières, des solutions d'hébergement de fortune, une dégradation de l'état de santé, dans une situation d'abandon de tout soutien. Tous expriment le sentiment d'impasse ressenti avant de pouvoir enfin bénéficier d'un « chez soi ».

##### Associations : une même dimension d'investissement citoyen

Les quatre acteurs concernés par le champ de l'enquête s'appuient sur une forte implication de bénévoles aux côtés d'un nombre très variable de salariés. L'enquête souligne que toutes ces compétences mobilisées sont indispensables au succès des actions d'insertion par le logement.



### MOI dans le diffus, les clés du succès

L'étude conduite par CISTE met en valeur les principaux atouts de la Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion dans le diffus :

- Une véritable ingénierie de la rénovation de petites unités d'habitation, capable de surmonter les difficultés que leur propriétaire ou les communes ne parviennent pas à résoudre.
- L'assemblage vertueux de l'action des professionnels, des bénévoles et des ménages eux-mêmes, qui produit du sens, de l'efficacité, et de la reconnaissance politique.
- L'importance accordée à la maîtrise du coût d'usage des logements dans la durée, avec le soin apporté à l'efficacité énergétique, la durabilité des constructions et la facilité d'entretien courant.
- Les vertus de l'accompagnement, pour permettre aux personnes de renforcer leurs capacités et leur pouvoir d'agir en autonomie, favoriser un maintien dans le logement de façon durable.

Les partenariats sont également très divers, mais les montages financiers analysés se caractérisent par un poids des subventions et des emprunts comparable : la part restant à trouver par l'opérateur pour équilibrer le projet représente généralement entre 10 et 30 % du coût total.

## Des bénéfiques pour les collectivités

Entre l'obligation de proposer des logements sociaux, la détention de patrimoine inutilisé ou la présence dans le tissu urbain d'éléments de patrimoine en déshérence, les communes du champ de l'étude trouvent toutes un intérêt au développement du logement d'insertion.

### Répondre aux obligations de la loi SRU

Les opérations de MOI dans le diffus, menées par les adhérents de la Fapil, aident les communes à renforcer l'offre de logements adaptés aux besoins des populations, et à atteindre l'objectif de 25 % de logements sociaux fixé par la loi SRU.

De plus, la loi « égalité et citoyenneté », adoptée le 22 décembre 2016, prévoit que 25 % des logements sociaux disponibles dans les quartiers les plus attractifs (hors Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville) devront être mis à la disposition des 25 % des ménages les plus pauvres.

### Redynamiser un quartier, restaurer un patrimoine en déshérence

Les collectivités interrogées soulignent la valeur ajoutée qu'apportent ces opérateurs, par leurs compétences en conduite de projets immobiliers de petite taille, leur savoir-faire technique, leur capacité à mobiliser des fonds privés et des bénévoles.

Souvent, les opérations portent sur des biens dont les propriétaires n'avaient pas la compétence, les fonds ou tout simplement l'appétence pour réaliser une rénovation ambitieuse, conforme aux standards modernes de performance énergétique.

La réhabilitation porte généralement sur des montants ne nécessitant pas d'appel d'offres national, ce qui permet de faire travailler de petits prestataires locaux, favorisant ainsi l'activité économique de proximité.

### Assurer une mixité sociale, mieux acceptée

Comme les unités d'habitation réhabilitées sont de petite taille, et réparties dans le diffus, leur acceptation par les habitants du quartier est facilitée. Les ménages logés s'intègrent généralement sans problèmes, d'autant qu'ils bénéficient d'un accompagnement de proximité, qui vise aussi à faciliter leur insertion dans le quartier. Ainsi, les préjugés des riverains disparaissent avec le temps.

La représentation, fréquente, des associations dans les Assemblées Générales des copropriétés contribue en outre à aplanir les difficultés de voisinage et à limiter l'émergence de conflits.

## Quelques opérations étudiées

### La rénovation d'un ancien hôtel

#### **Céret, Pyrénées Orientales**

La commune rachète un ancien hôtel insalubre, situé à l'entrée d'une rue commerçante en déclin, et le confie à la FDPLS via la signature d'un bail à réhabilitation ; La façade est conservée, 6 logements sont créés, ainsi qu'un espace commercial de 200 m<sup>2</sup> en rez-de-chaussée.

Pour la commune, les bénéfiques sont multiples : le centre-ville devient plus attractif. L'office du tourisme est installé dans l'espace commercial. L'opération réduit le déficit de logements sociaux, la commune récupérera à l'échéance un immeuble rénové et entretenu d'une valeur proche d'un million d'euros, pour une sortie de trésorerie de 240 000€. L'arrivée de familles avec enfants permet d'éviter des fermetures de classe. Enfin, la réhabilitation rend plus attractif le centre-ville.

L'opération, d'un coût total de 700 000€, a été financée à 66% par des subventions et à 34% par l'emprunt.

### Une maison de ville pour accueillir une grande famille

#### **Longpont-sur-Orge, Essonne**

Une maison de ville, à l'abandon depuis 20 ans, est préemptée par la mairie puis entièrement rénovée en 2008. Le bien est acquis en copropriété par M&M et la mairie, qui installe son service communication au rez-de-chaussée. Deux grands logements sont créés dans les étages. Le vieux bâtiment a retrouvé son cachet d'origine, et la réhabilitation a permis de faire travailler des artisans locaux.

Le coût total de l'opération est de 418 000€. Grâce à une subvention exceptionnelle du Conseil Général, l'opération a été financée à hauteur de 86% par subventions, 8,4% de prêts Procilia et 5,6% de capitaux propres.

### De vieux bâtiments réhabilités

#### **Saint-Maur-des-Fossés, Val-de-Marne**

Un ensemble de vieux bâtiments murés depuis 1996 est acquis par SNL Prologues pour une somme de 250 000€, à l'initiative de SNL 94, afin d'y créer 8 logements neufs aux normes BBC. Sept logements sont utilisés pour une location temporaire, au profit de ménages qui restent en moyenne 3 ans et demi, compte-tenu de la tension sur le marché locatif. Le quartier gagne en attrait. La commune peut déduire l'intégralité de la surcharge foncière, soit 360 000€, de la pénalité supportée pour insuffisance de l'offre de logement social.

Le coût total de l'opération s'élève à 1,47 million d'euros, dont 90% de subventions publiques et privées et 10% de recours à l'emprunt, rendant le coût de sortie des logements très accessible.

### Un T3 dans une petite copropriété

#### **Grenoble, Isère**

UTPT-Développement a acquis et rénové un T3 situé au 2<sup>e</sup> étage d'un immeuble collectif de 4 étages sans ascenseur, dans un quartier du sud de Grenoble riche en commerces et équipements – écoles, centres sportifs et culturels – ainsi qu'une ligne de bus.

Le Diagnostic de Performance Énergétique est passé de F à C, réduisant ainsi les charges.

L'opération s'est élevée à 144 000€, dont le tiers pour les travaux, financés à hauteur de 70% par des subventions, 26% par des prêts et le solde par des fonds propres UTPT.

## Le mieux-être des ménages logés

La MOI dans ses trois dimensions assure bel et bien aux ménages leur « promotion et insertion par le logement ». Les bénéficiaires identifiés par les ménages logés eux-mêmes et par les professionnels et bénévoles qui les accompagnent, sont innombrables, qu'ils soient quantifiables, comme l'amélioration de leurs ressources, ou plus difficilement mesurables, comme l'importance nouvelle donnée à la santé et aux relations sociales.

### Une remise en marche, une renaissance

Pouvoir se poser, soi-même et ses enfants, est énoncé comme une condition pour entreprendre la suite. Les ménages s'expriment sans équivoque sur l'impossibilité matérielle et psychique d'entamer un travail de reconstruction tant qu'ils ne disposaient pas d'une solution durable de logement : impossibilité de chercher un travail, de s'occuper de ses problèmes de santé, de favoriser l'épanouissement des enfants...

Pour les personnes en situation de grande précarité, savoir où passer la prochaine nuit est une obsession telle qu'elle occulte le reste. Une fois installés dans un logement décent, les ménages se sentent enfin en sécurité. Le « chez soi » permet, enfin, de se projeter dans l'avenir. Beaucoup parlent de « renaissance ».

Toutes les personnes interrogées mentionnent la qualité du quartier dans lequel elles vivent désormais. Le calme, la proximité des commerces et des équipements collectifs, l'accès au réseau de transports en commun, sont régulièrement cités et apparaissent comme des clés pour la reconstruction et le désir de repartir de l'avant.

### Témoignages

Agnès, 45 ans, s'est retrouvée dans la rue à Grenoble, après un différend familial. Après quelques hébergements d'urgence et temporaires, elle est mise en contact avec UTPT.

*« Dans la rue, tu te fais braquer, taper dessus, piquer tes affaires, t'es jamais tranquille ! Là je peux dormir, je suis tranquille. »*

Une amie lui a donné une petite chienne, avec qui elle se sent davantage en sécurité quand elle sort.

Elle fait l'inventaire de tout ce qu'elle n'avait plus dans la rue : un compte bancaire à la poste, des papiers d'identité, des sous, une télé, une cuisine, un divan... et une boîte aux lettres.

*« On ne m'oublie pas, y'a toujours plein de paperasses », s'amuse-t-elle.*



*« Ça me permet de rencontrer des gens. Il y a une voisine du quartier, maintenant on s'envoie des messages et on se rejoint au parc. »*

## Une nette amélioration des revenus disponibles

Ce n'est qu'avec un sentiment de sécurité, dans le confort d'un chez soi, que les ménages peuvent commencer à poursuivre d'autres objectifs, le premier étant de stabiliser ses ressources.

Trouver ou retrouver rapidement du travail n'est pas la situation la plus fréquente, d'autant qu'un temps de reconstruction, d'épanouissement, est souvent nécessaire avant que les personnes aidées ne retrouvent la force d'aller de l'avant.

Toutefois, la stabilisation des ressources du ménage est un résultat universel, clairement consécutif à la disponibilité du logement. Le loyer et les charges sont plus faibles que dans le parc locatif privé. L'accès au logement permet aussi d'accéder aux aides au logement. Le reste à vivre du ménage est donc plus important et lui permet d'augmenter son pouvoir d'agir.

### Témoignages

Après une séparation douloureuse, **Agnès** trouve une solution d'hébergement au camping de Céret, dans un bungalow, pour elle et son fils de 3 ans. Au loyer s'ajoutent d'importantes charges, notamment pour le chauffage électrique. Hébergée désormais dans un T3 neuf, doté d'une bonne isolation thermique, Valérie bénéficie d'un loyer réduit de 250€, et touche l'APL. Elle économise 350€ par mois.

La moitié des revenus de **Laura**, logée à Longpont par M&M, partaient en remboursements de crédits. Il lui faudra près d'un an pour qu'elle en parle à l'assistante sociale, qui l'aide alors à monter un dossier de surendettement. Logée dans un T2 à Longpont, le reste à charge de son loyer n'est que de 150€, et le rééchelonnement de ses dettes lui laisse plus de 500€ de reste pour vivre.

Avant d'accéder à un logement géré par SNL 94, **Monique et Jules**, réfugiés du Congo, ne disposaient que de 520€ par mois pour 5 personnes, une fois payé leur loyer, sans droit à l'APL. Simon a réussi à suivre une formation d'agent de sécurité, et décroché un CDI. Désormais, dans un logement bien plus confortable, leur reste à vivre (sans APL) est de 1 375€.

### Améliorer ses revenus grâce au travail

Réfugié politique du Zaïre, Monsieur A. avait obtenu un travail en intérim à Rungis, mais sa femme et ses cinq enfants n'ont pu être logés qu'à Reims, en l'absence de grand logement social en région parisienne. Les allers-retours l'épuisent, sa famille ne parvient pas à s'insérer correctement. Un dossier DALO est déposé sans succès. En 2010, M&M leur propose un logement « passerelle », une maison de 4 pièces à Longpont-sur-Orge (Essonne). La famille parle de résurrection : elle se ressoude, les difficultés scolaires des enfants disparaissent. Monsieur A. peut alors suivre une formation professionnelle, monter en responsabilités et décrocher un CDI. Son salaire progresse de plus de 60%. Madame commence, elle, des missions d'intérim et de ménage à l'école.

## Des enfants mieux intégrés, mieux scolarisés

Les ménages avec enfants expriment tous l'importance du « chez soi » pour les enfants eux-mêmes, leur bien-être et leur construction personnelle. Une des premières choses que font les enfants est d'aménager leur « chez eux » : « ma chambre », « mon espace de jeu »...

Comme l'exclusion du logement résulte souvent d'une séparation familiale, douloureuse et mal vécue, le nouveau logement représente pour les enfants un refuge : un lieu de calme, où ils sont protégés contre les conflits conjugaux auxquels ils ont assisté.

### Témoignages

**Clémence**, mère de 4 enfants, a vécu une séparation douloureuse. Elle n'a jamais travaillé, n'a pas de ressources personnelles. Une assistante sociale, en liaison avec SNL 94, apprend qu'un appartement se libère. Pour elle, c'est une renaissance.

*« Le grand est en internat, il a changé depuis notre séparation, tout va bien pour lui. Avant il ne faisait que des conneries, c'était sa façon de dire qu'il en avait marre de la situation. Du jour où j'ai eu l'appartement il a complètement changé. »*



Clémence, logée à Saint-Maur-des-Fossés

## Une solution incomparable à l'hébergement en hôtel

*« 40 % des personnes que nous logeons viennent de l'Hôtel social, qui coûte 6 200 € par personne et par an. Les actions de la MOI ne coûtent que 1 800 € par personne et par an. »*

Gérard Vauleon, propriétaire bénévole, président de SNL 94



*« Le seul truc que j'ai refusé c'est l'hôtel. J'ai vécu ça avec mes parents, c'était hors de question que je fasse passer mes enfants d'un hôtel à l'autre. (...) Si j'avais été à l'hôtel, est-ce que mes enfants auraient été suffisamment équilibrés pour avoir les mêmes résultats scolaires ? Ça m'a peut-être détruit moi, mais mes enfants ils ont gardé une certaine stabilité. L'hôtel est conseillé par des gens qui ne savent pas ce que c'est. »*

Clémence, logée à Saint-Maur-des-Fossés

## Des ménages plus attentifs à leur santé

Dans la rue, ou en situation de grande précarité, de nombreuses pathologies naissent ou s'aggravent. Face à l'urgence de rester en vie et de trouver une solution de logement pour la nuit prochaine, la santé passe pourtant au second plan.

C'est une fois la question du logement réglée, lorsque l'on a un « chez soi » où l'on peut souffler, que les problèmes de santé se révèlent, ou reviennent au devant de l'esprit. L'enquête recense de nombreux témoignages en ce sens.

Beaucoup s'expriment sur leur fréquentation nouvelle des médecins, des hôpitaux, des dentistes, ou du moins sur leur résolution à traiter enfin des pathologies handicapantes.

### Témoignages

« Une fois en sécurité dans le logement, parfois, le corps lâche. Les ennuis de santé, auxquels on ne prêtait pas attention, se révèlent : des problèmes dentaires, de dos, d'arthrose... Nous nous en occupons : nous les renvoyons vers les centres médicaux, faire des bilans de santé ».

Noémie, travailleur social, SNL 94

« À SNL ils sont surpris, j'ai plein de projets, je veux travailler, je veux passer mon permis. Tout ce que je n'ai pas pu faire je veux le faire. Me soigner, me reconstruire. Faut d'abord se soigner avant d'aller chercher du job ».

Clémence, Saint-Maur-des-Fossés

## Des relations sociales renouées

Avoir un « chez soi » et vivre dans un quartier agréable permet aussi aux ménages d'envisager de recevoir : des amis, des proches, renouant ainsi des liens familiaux ou des relations sociales qui s'étaient délités au cours de la vie d'avant.

Les ménages logés soulignent aussi, souvent avec fierté, la capacité d'insertion importante dont leurs enfants font preuve. Leur école, leurs terrains de jeux sont des espaces de socialisation, pour eux, mais aussi pour leur famille, car les relations qu'ils nouent créent à leur tour des liens entre le ménage et les familles des « copains ».

### Témoignages

« Quand on se sent bien dans son nid, on est plus ouvert au monde. La qualité de l'appartement m'a permis d'héberger des amis nantais, c'est très important pour moi ».

Famille O, Pyrénées-Orientales

« Je touche du bois, je suis très bien ici. J'ai des voisins supers. Je participe à l'association locale « À bras ouverts », qui organise des repas et des rencontres, en particulier lors du nouvel an. Je suis bénévole. Ici tout le monde se connaît, c'est convivial ».

Agnès, Pyrénées-Orientales

## En route vers l'insertion

L'adresse, c'est un sésame pour trouver un emploi, mais aussi recevoir ses courriers et gérer ses demandes d'aide sociale, avoir un compte en banque et gérer son budget, profiter des équipements publics : s'inscrire, soi et ses enfants, à la bibliothèque, au sport... Le simple fait de recevoir une facture est parfois un motif de fierté.

Les ménages décrivent le sentiment de devenir citoyens à part entière, insérés dans leur commune.

Par ailleurs, guidés par les bénévoles, ils connaissent mieux leurs droits.

## L'apport irremplaçable des équipes salariées et bénévoles

Les ménages interrogés expriment, enfin, leur profonde reconnaissance aux salariés et bénévoles, qui les ont accompagnés au moment de leur installation dans le logement, et bien au-delà.

### Témoignages

« *Le locataire est au cœur de la structure, et doit se sentir acteur de la moindre décision. Nous assistons les familles pour l'ouverture des compteurs, les demandes d'aides financières, ouverture des compteurs, l'aide à l'emménagement, mais aussi en cas de difficultés de paiement de factures, de besoins de médiation dans le voisinage... Nous entrons souvent plus dans l'intimité des familles que les autres travailleurs sociaux. Du coup, elles se confient à nous... ».*

Noémie, travailleur social SNL 94



« *J'ai une relation de confiance totale avec l'AIVS® et j'ai pu leur dire en grande simplicité, ce qui va et ce qui ne va pas. Je n'ai pas envie de cacher des choses, comme avec une agence immobilière classique ».*

Agnès, Pyrénées-Orientales

## Un bilan très positif

L'étude montre ainsi que le retour financier sur investissement est largement positif, alors même que son évaluation est limitée aux impacts économiques directs.

L'amélioration de l'état de santé des personnes, par exemple, a été laissée de côté dans le calcul, alors que les impacts d'un tel résultat sont multiples : mieux-être, retour au travail et donc moindre nécessité de prise en charge par la collectivité, et/ou diminution des arrêts maladie, sans doute baisse de la probabilité de développer des maladies graves ou chroniques à plus long terme...

De même, l'analyse montre que les enfants des familles logées sont généralement mieux scolarisés, mieux intégrés, plus épanouis et donc moins susceptibles de se retrouver en échec scolaire. Là encore, de nombreux effets négatifs, sur un plan économique et social, ont de grandes chances d'être évités.

L'étude confirme donc l'intérêt pour les pouvoirs publics d'investir dans les solutions d'insertion dans le diffus, conçues par les acteurs du logement d'insertion.

## Remerciements

L'étude, menée par le **Cabinet CISTE** (<http://www.ciste.fr/>), a été réalisée avec l'appui d'un groupe de travail réunissant plusieurs associations (SNL Prologues, Nema Love) et Marie Lanzaro, sociologue.

Merci également aux locataires\*, équipes salariées et bénévoles, et partenaires des quatre organismes qui ont permis l'évaluation de leurs actions : la FDPLS, Monde en Marge Monde en Marche, Solidarités Nouvelles pour le Logement Val-de-Marne et Un Toit Pour Tous.

Animation du groupe : Cécile Gondran, chargée de mission MOI, Fapil.

Rédaction de la synthèse : Marc Wilmann.

L'étude est disponible dans son intégralité sur le site de la Fapil [www.fapil.net](http://www.fapil.net).

## La Fapil en chiffres

- **108** adhérents.  
dont **25** organismes agréés au titre de la Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion.
- **32 000** logements et places d'hébergement gérées dont **1/3** issus de la Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion.

---

\* les prénoms ont été changés

  


**Fédération  
des Associations  
et des Acteurs  
pour la Promotion  
et l'Insertion par  
le Logement**

6, avenue du Professeur André Lemierre  
75020 Paris  
contact@fapil.net – www.fapil.net

Avec le soutien : du Ministère du Logement et de l'Habitat durable ; du Ministère des Affaires sociales et de la Santé ; de la Caisse de garantie du logement locatif social ; de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et de la Fondation Abbé Pierre.