



**Évaluation de l'utilité sociale  
de la Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion  
dans le tissu urbain en diffus**  
remise à la Fapil le 18 décembre 2016

---

<b>1</b>	<b><u>PRESENTATION.....</u></b>	<b>2</b>
1.1	OBJET ET CHAMP DE L'ETUDE .....	3
1.2	LE BESOIN D'UNE METHODE POUR EVALUER L'UTILITE SOCIALE DE LA MOI.....	5
1.3	METHODE DE MESURE DU RETOUR SOCIAL SUR INVESTISSEMENT (SROI) .....	7
1.4	QUATRE ORGANISMES REPRESENTATIFS DE LA MAITRISE D'OUVRAGE D'INSERTION EN DIFFUS DANS LE RESEAU FAPIL .....	17
<b>2</b>	<b><u>UTILITE SOCIALE DE LA MAITRISE D'OUVRAGE EN DIFFUS.....</u></b>	<b>19</b>
2.1	DIVERSITES DES SITUATIONS ET CONVERGENCE DES RESULTATS .....	19
2.2	EXEMPLES D'ANALYSE.....	21
<b>3</b>	<b><u>FEDERATION DEPARTEMENTALE POUR LE LOGEMENT SOCIAL .....</u></b>	<b>44</b>
3.1	PRESENTATION .....	44
3.2	CONTOUR DE L'ENQUETE .....	45
3.3	ANALYSE .....	48
3.4	MONOGRAPHIES.....	54
<b>4</b>	<b><u>MONDE EN MARGE MONDE EN MARCHE.....</u></b>	<b>56</b>
4.1	PRESENTATION .....	56
4.2	CONTOUR DE L'ENQUETE .....	58
4.3	ANALYSE .....	61
4.4	MONOGRAPHIES.....	71
<b>5</b>	<b><u>SOLIDARITES NOUVELLES POUR LE LOGEMENT - VAL DE MARNE .....</u></b>	<b>75</b>
5.1	PRESENTATION .....	75
5.2	CONTOUR DE L'ENQUETE .....	75
5.3	ANALYSE .....	83
5.4	MONOGRAPHIES.....	84
<b>6</b>	<b><u>UN TOIT POUR TOUS .....</u></b>	<b>92</b>
6.1	CONTOUR DE L'ENQUETE .....	92
6.2	ANALYSE .....	103
6.3	MONOGRAPHIES.....	115
<b>7</b>	<b><u>SYNTHESE .....</u></b>	<b>121</b>
7.1	POUR LES MENAGES LOGES .....	121
7.2	POUR LES COMMUNES OU LES PROPRIETAIRES PRIVES .....	122
7.3	POUR LA COLLECTIVITE .....	123
7.4	LIMITER LA MESURE DU RETOUR SOCIAL SUR INVESTISSEMENT AUX IMPACTS ECONOMIQUES DIRECTS .....	124
<b>8</b>	<b><u>CONCLUSION .....</u></b>	<b>124</b>
8.1	LA MESURE DU RETOUR SOCIAL SUR INVESTISSEMENT EST UN OUTIL PUISSANT .....	124
8.2	UN PISTE FECONDE... ET UNE INVITATION A POURSUIVRE .....	126
8.3	RECOMMANDATIONS.....	127
	<b><u>ANNEXES.....</u></b>	<b>129</b>

## 1 Présentation

Dans son cahier des charges, la FAPIL définit ainsi l'objet de l'étude à conduire : « *analyser, caractériser et mesurer l'utilité sociale et économique des actions de ses membres, en particulier la maîtrise d'ouvrage d'insertion, de façon à la fois à développer une* »

parazon@ciste.fr

06 88 17 42 75

*communication auprès des partenaires publics et privés, et aider les décisions stratégiques de ses membres. »*

De nombreux travaux ont traité de la réalité du mal-logement dans notre pays, des problèmes de santé physique et psychique des personnes vivant durablement dans la rue, des coûts de la mise à l'abri, de l'hébergement d'urgence, des ruptures dans les parcours résidentiels des ménages ... Ces travaux, de nature approfondie, sont souvent sectoriels.

L'ambition de cette étude est de participer, même modestement, à reconstruire les liens entre ces problématiques à travers d'une enquête auprès de 4 opérateurs adhérents du réseau. Il s'agit de 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.

La méthode choisie pour réaliser ce travail a été mise au point il y a quelques années par des ONG du Royaume Uni : en anglais le Social Return On Investment (SROI). L'étude doit aussi être l'occasion d'expérimenter dans le champ de la MOI en diffus la pertinence de cette méthode dans la perspective d'une utilisation adaptée aux acteurs du réseau, voire au-delà ...

## 1.1 Objet et champ de l'étude

### Trois objectifs ont été assignés à ce travail :

- Expérimenter la méthode SROI dans le domaine du logement d'insertion, en particulier l'offre issue d'une Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion dans le diffus.
- Valoriser cette offre de service pour disposer d'une meilleure lisibilité auprès des partenaires, en particulier les financeurs
- Clarifier les conditions de l'efficience de l'action des membres du réseau.

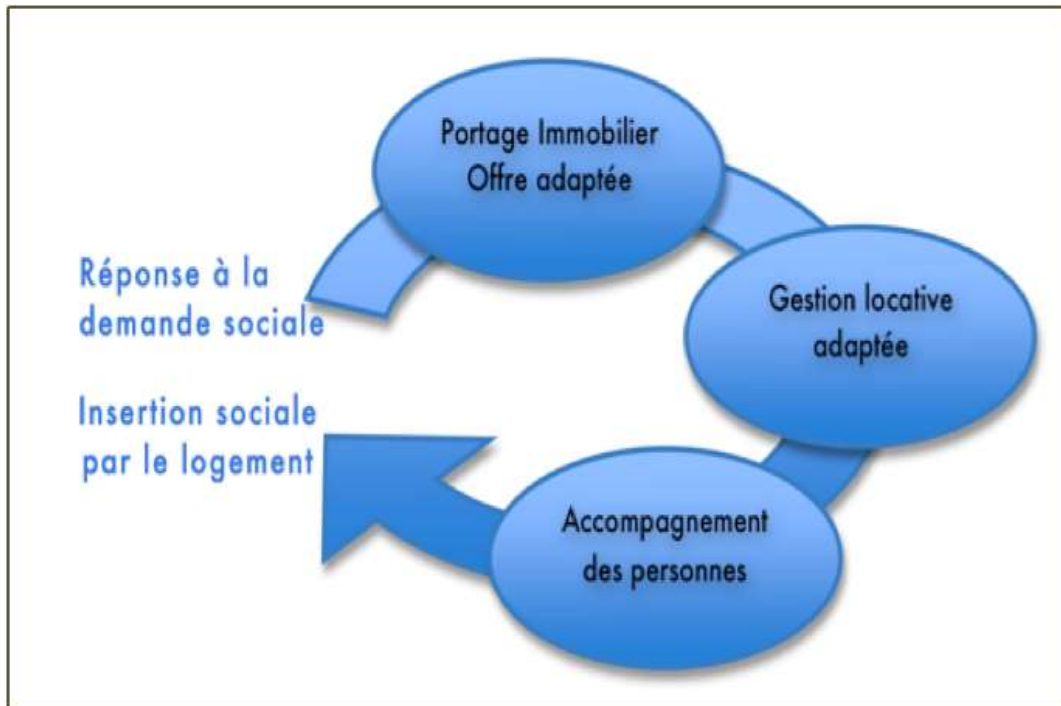
### *Mesurer les retours de l'investissement dans le logement en diffus au-delà de la taille du parc détenu et du nombre de ménages logés à l'aide de la méthode SROI*

La mesure du retour sur investissement se doit d'intégrer les trois dimensions de la définition de la MOI proposée par les adhérents du réseau : la conception d'une offre de logement, sa gestion locative et l'accompagnement dans une exigence d'adaptation aux besoins des ménages logés.

***Production d'une nouvelle offre de logements dans le diffus*** à travers l'achat d'un bien immobilier ou la signature d'un bail à réhabilitation, ainsi que sa réhabilitation dans la perspective de son utilisation par un ménage disposant de faibles ressources. La réhabilitation s'intéressera particulièrement aux coûts d'usage futur du logement, en particulier celui de son chauffage.

***Gestion locative adaptée*** à l'autonomie du ménage logé par rapport à la gestion de son budget et au respect des obligations qui lui incombent au regard de son contrat de location : payer son loyer et utiliser correctement les équipements du logement.

***Accompagnement du ménage*** au-delà de son rapport au propriétaire du logement, dans sa maîtrise des relations avec les administrations, en particulier la CAF qui administre les aides au logement, dans la sécurisation de sa situation financière, dans la possibilité d'une vie de famille ... sans se substituer aux intervenants sociaux de « droit commun ».



Ce processus global<sup>1</sup>, est la marque de fabrique d'acteurs fortement implantés dans leur territoire et « multi métiers ». Il s'agit pour beaucoup de petites structures, de moins de 50 salariés, qui disposent de compétences techniques, économiques, financières, sociales, de conduite de projets, de médiation ... L'étude montrera d'ailleurs que leur notoriété va bien au-delà de celle que leur taille seule pourrait leur conférer. Les solutions qu'elles inventent et qu'elles mettent en œuvre sont utilisées par les collectivités locales et les institutions sociales, les élus comme les travailleurs sociaux.

### *Améliorer la lisibilité de son positionnement vis à vis de ses partenaires*

La conception d'une offre adaptée en diffus nécessite des investissements importants, qu'il s'agisse de construire ou de réhabiliter des logements, détenus en pleine propriété ou en bail emphytéotique. Pour les partenaires institutionnels du logement des plus démunis, les sommes engagées ne sont pas facilement comparables aux résultats obtenus.

- **Mesurer pour renforcer la compréhension de la MOI en diffus par les partenaires** de la MOI portée par les opérateurs : véritable prise en compte des besoins des plus démunis, capacité à l'innovation et à l'ingénierie de solutions proposant un réel retour social sur investissement.
- **Disposer de données complémentaires** pour convaincre et argumenter sur la pertinence de son action dans la lutte contre le mal logement et la pauvreté
- **Identifier le partenariat réel des adhérents de la fédération** par une investigation sur les « changements » constatés dans le parcours et la vie des ménages, et leur origine institutionnelle.
- **Elaborer des éléments de langage appropriés à sa communication externe.**

<sup>1</sup> Dans la suite du document, nous utiliserons MOI pour l'ensemble du processus explicité dans le schéma : conception de l'offre immobilière, gestion locative adaptée et accompagnement des ménages logés

### Clarifier en interne les conditions de l'efficacité de son action

Les projets et les offres de services proposés par les adhérents sont portés par des organisations différentes, utilisent des outils et des méthodes différentes, s'appuient sur des compétences différentes. La mesure du retour social obtenu doit aussi permettre de juger de l'efficacité des différents choix.

- **Disposer d'une vision plus claire des résultats du processus global d'insertion** par le logement pour l'adaptation des stratégies futures
- **Interroger les pratiques réelles et les résultats qu'elles produisent** au regard des projets sociaux afin d'être au plus près des besoins des ménages et des demandes des parties prenantes
- **Renforcer la professionnalisation des acteurs** dans la pertinence des réponses construites et mises en œuvre
- **Disposer d'outils complémentaires pour mobiliser les bénévoles.**

## La MOI dans le diffus comme champ d'investigation

### Insertion par le logement dans le diffus

Les activités des adhérents de la FAPIL se situent sur l'ensemble de la chaîne de l'hébergement et du logement, mais pour la Fédération, le champ de la Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion dans le diffus, c'est-à-dire dans le tissu urbain existant, représente un élément essentiel de la stratégie de l'insertion par le logement.

*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".<sup>2</sup>*

« Dans le diffus » signifie inclus dans le tissu d'habitat privé. Dans la majorité des cas, il s'agit de logements situés dans des immeubles ou des maisons disséminés, implantés dans des copropriétés ou des lotissements.

Du point de vue de ses acteurs, l'insertion par le logement dans le diffus se donne des chances de réussite supplémentaire du fait de l'absence de stigmatisation par la localisation du quartier, de la présence des services publics et privés dans le tissu urbain, de l'anonymat que procure la présence d'une famille dans la population ...

Le champ de l'étude est donc l'identification, la caractérisation et la valorisation de l'utilité sociale de la maîtrise d'ouvrage d'insertion, comprise comme un processus incluant l'offre immobilière, sa gestion locative et l'accompagnement des ménages logés, et centrée sur l'offre de logements inclus dans le tissu urbain ordinaire.

## 1.2 Le besoin d'une méthode pour évaluer l'utilité sociale de la MOI

L'évaluation de l'utilité sociale de la MOI nécessite d'utiliser une méthode adaptée d'une part à la prise en compte d'éléments qualitatifs et quantitatifs, et d'autre part à la valorisation des résultats identifiés lors de l'enquête, que ces résultats soient positifs ou que des effets négatifs soient évités.

<sup>2</sup> Rapport de la « Mission sur la production de logements sociaux en diffus, réalité et obstacles » 2010

### ***Avoir une approche qualitative et quantitative***

Les hypothèses de départ sont multiples. Les résultats sont à chercher aussi bien au niveau des ressources disponibles pour le ménage (quantitatif) que dans ce qui est nouveau dans sa situation (même si cette situation dure depuis des années)

- dans le domaine de la vie familiale
- dans la scolarisation des enfants
- dans l'évolution de la santé des membres du ménage
- dans son insertion sociale et l'activité professionnelle
- ...

Ces résultats, s'ils sont pour une part qualitatifs, ne devront pas pour autant échapper à la tentative de se voir attribuer une valeur.

### ***Interviewer des ménages logés***

Parce que la MOI est un processus basé sur la prise en considération des besoins des ménages, l'étude à conduire se doit d'éclairer ce que l'on peut attendre de l'action de la FAPIL en questionnant d'abord ses utilisateurs.

L'enquête doit s'attacher à comprendre et mesurer les « changements » sur les trois champs d'action de la MOI dans le diffus, à travers une investigation qui intègre, au-delà du regard des opérateurs adhérents eux-mêmes, celui des ménages logés et celui des partenaires<sup>3</sup>

Si le questionnement des ménages logés est premier, l'investigation ne devra pas se limiter à vérifier les hypothèses de départ. La méthode proposée doit se donner pour objet de faire l'inventaire des thématiques du discours tenu par les personnes logées, dans la spontanéité de leur expression.

### ***Minimiser les remontées d'information par les organismes***

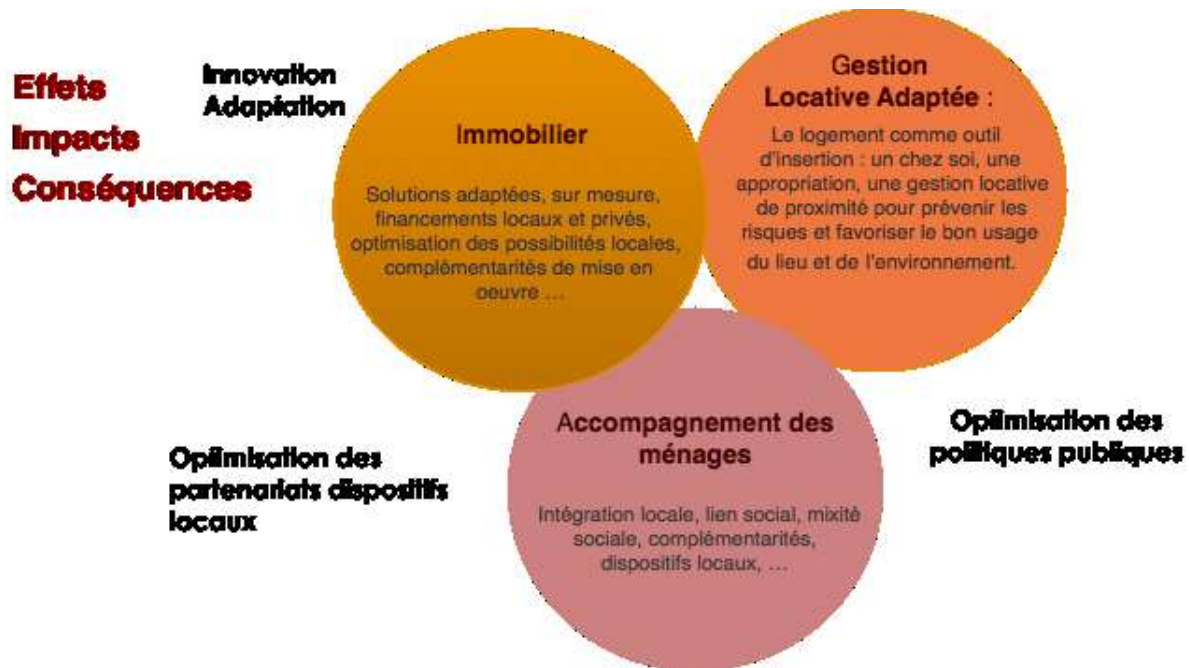
L'étude a d'emblée été considérée comme un travail nouveau et non pas comme la compilation de réflexions existantes, de façon à minimiser l'investissement en temps des opérateurs adhérents. La collecte des matériaux devait se dérouler dans une période limitée à quelques mois, de façon à se doter d'une homogénéité contextuelle limitant les biais liés aux événements locaux.

### ***Identifier les coûts évités***

De l'opération « nouveaux services/emplois jeunes » nous avons retiré l'expérience que l'évaluation des résultats attendus d'une offre de service pouvait tenter d'identifier des évolutions négatives évitées, des coûts minimisés ... Que se serait-il passé si les ménages logés n'avaient pas trouvé la solution de logement proposée par l'opérateur ?

---

<sup>3</sup> Le terme de partenaire est tellement utilisé qu'il finit par être vidé de son sens. Nous avons considéré dans ce travail qu'une institution était partenaire d'un adhérent de la FAPIL dans la stricte mesure d'objectifs partagés et reconnus comme tels. Il s'agit donc essentiellement des institutions qui permettent le fonctionnement global du processus MOI dans ses trois dimensions.



### 1.3 Méthode de mesure du retour social sur investissement (SROI)

Dans son cahier des charges, la FAPIL indiquait son intérêt pour cette approche nouvelle et bien documentée, proposée par un réseau international anglo-américain : le Social Value Network.

*Pour les « entreprises sociales », il est important de connaître :*

- *quelle valeur « sociale » est créée par leur activité*
- *combien vaut cette valeur, additionnée aux résultats quantitatifs attendus de l'activité. Cela permet aux « entreprises sociales » qui travaillent avec les financeurs publics de faire « valoir » ce qu'ils fournissent comme des résultats identifiés, gérés, et financés.*
- *quelle valeur supplémentaire provient du fait que le service est fourni par une « entreprise sociale ». Cela est essentiel pour comprendre où celles-ci ont un avantage concurrentiel qu'elles peuvent exploiter.*

*Une analyse SROI fonctionne en partant du bas vers le haut, en identifiant les groupes tels que les utilisateurs du services, les fournisseurs et les partenaires financeurs, qui sont impactés par, ou qui impactent l'activité d'une institution. L'analyse permet d'identifier et de comprendre comment une offre de service particulière produit des changements. Ces changements, décrits comme des résultats positifs ou négatifs, sont ensuite mesurés et évalués aux moyens de proxys financiers (valeur sociale exprimée en termes financiers). La valorisation économique des résultats permet le calcul du retour sur investissement.<sup>4</sup>*

Parce que la MOI repose sur un investissement (il s'agit de créer une offre immobilière !) et que son processus est envisagé de façon globale par la FAPIL, la méthode reprise, traduite et utilisée par « l'Institut de l'Innovation et de l'Entrepreneuriat Social », laboratoire de l'ESSEC, à Cergy nous a paru parfaitement adaptée.

Le SROI utilise<sup>5</sup> les outils classiques de l'analyse et du calcul de rentabilité en poussant le raisonnement : prendre en compte des résultats et des impacts (pas forcément attendus...)

<sup>4</sup> Définition du SROI par le « social value network » (traduction de Ciste)

<sup>5</sup> L'utilisation d'une méthode construite pour le calcul de rentabilité économique des projets révèle un sens tactique certain chez ses initiateurs !

dans une perspective proche de celle du développement durable et de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

*« 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. »<sup>6</sup>*

## Une méthode basée sur 7 principes ...

### Impliquer les parties prenantes.

La notion de partie prenante est issue des démarches de développement durable et de responsabilité sociétale des entreprises. Elle consiste à identifier tous les acteurs qui sont concernés directement ou indirectement par une activité. Dans le cas de la MOI, il s'agit

- des ménages utilisateurs des services proposés,
- des institutions sociales qui sont chargées de proposer des solutions aux problématiques sociales que ces ménages vivent,
- des partenaires financiers qui contribuent à produire l'offre de logement,
- des élus des collectivités territoriales pour les responsabilités générales qu'ils assument auprès des populations sur leur territoire,
- des salariés et des bénévoles (le cas échéant) des opérateurs qui proposent l'offre de service
- mais aussi du voisinage des ménages logés ...

Élargir le tour de table aux parties prenantes, permet d'élargir la recherche des impacts au-delà des résultats attendus en direct de l'activité évaluée.

### Comprendre ce qui change.

S'intéresser aux résultats attendus comme aux effets négatifs évités.

Dans les documents de présentation du Social Value Network, le « Refresh Project » porté par une institution accueillant des personnes âgées présente les résultats de son analyse (littéralement « projet de rafraîchissement ») : les personnes peuvent utiliser un forfait de cours de gymnastique et de relaxation. L'analyse SROI identifie les résultats de cette activité comme l'amélioration du sommeil, de la forme physique et du bien-être des personnes et, dans certains cas, une baisse de la consommation de médicaments. La valorisation économique de ces résultats s'est appuyée sur les baisses de coût des prescriptions et la baisse des factures d'énergie des ménages.

### Évaluer ce qui compte.

N'inclure que ce qui est « matériel ». Retenir les items à évaluer par le critère de matérialité. Une thématique, un résultat, ... est matériel s'il ne peut être exclu du système sans perte de pertinence pour l'analyse, ou dit autrement, un résultat doit être retenu s'il apparaît comme intégré dans la logique de l'analyse.

<sup>6</sup> SROI Network : guide de présentation et de conduite de la démarche



La recherche d'une solution pour la nuit suivante est toujours exprimée comme la première préoccupation d'une personne vivant à la rue, la recherche de solutions pour ses problèmes éventuels de santé et de ressources, est considérée comme conditionnée par l'obtention d'un logement. Dans la logique de l'analyse, il est possible de considérer l'amélioration du revenu d'un ménage logé comme relié logiquement à l'entrée dans un logement adapté à sa situation.

### Ne pas surévaluer.

Sélectionner un résultat, identifier un indicateur, et lui attribuer une valeur pour permettre la mesure des changements dont l'institution est responsable.

Si l'amélioration des ressources disponibles pour un ménage ayant accédé à un logement est retenue comme un résultat, il doit lui être associé un indicateur. Celui-ci pourrait être

- le reste à vivre (c'est-à-dire les ressources disponibles après paiement du loyer et des charges du logement)
- le différentiel de ressources globales par rapport à la situation d'avant l'entrée dans le logement
- le différentiel de revenu global (salaire et cotisations) par rapport à la situation précédente

L'attribution d'une valeur dans le cas précédent ne présente pas de difficulté. Par contre s'il s'agit d'attribuer une valeur au résultat « avoir de nouvelles relations sociales », la difficulté est d'une autre nature. La valeur peut être attribuée par la ou les personnes qui ont évoqué ce résultat, en situant « avoir de nouvelles relations sociales » dans une palette de résultats comme « avoir une meilleure santé », « pouvoir se déplacer », « vivre en sécurité dans son logement ».

La méthode invite ses utilisateurs à ne pas baisser les bras devant une telle difficulté, mais les invite aussi à ne pas surévaluer les résultats identifiés pour la crédibilité du calcul final aux yeux des partenaires.

### Être transparent.

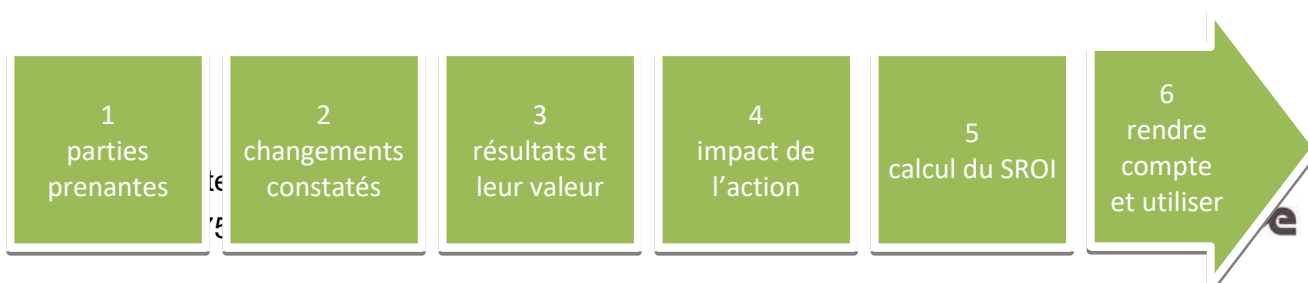
Présenter l'intégralité de la démarche suivie et des matériaux récoltés par l'enquête dans des documents de synthèse qui permettent aux partenaires de l'activité comme aux lecteurs du rapport, de retrouver la logique de l'analyse. Le sérieux du travail réalisé doit se juger « sur pièces ».

### Vérifier les résultats.

Disposer des modes de détermination des proxys, des données des activités objets de l'étude, des données de situation des ménages interrogés ... et utiliser des feuilles de calcul permettant la vérification des choix de prise en compte des résultats et des formules de calcul.

## ... qui se présente sous la forme d'une démarche logique et rigoureuse en 6 étapes

La conduite de l'étude suit une démarche en 6 étapes.



Identifier et sélectionner les parties prenantes de l'activité, pour leur implication dans l'activité et leur contribution (+ ou -)	Identifier les changements que l'activité provoque chez les parties prenantes (+ ou -)	Identifier les résultats obtenus (ou supportés) par les parties prenantes du fait de l'activité étudiée. Attribuer une valeur à chaque résultat (définir le mode de valorisation)	Apprécier l'impact de l'action sur chaque partie prenante, en considérant ce qui serait advenu sans l'activité. Attribuer tout ou partie du résultat à l'activité en fonction.	Calcul du retour social en définissant la durée de l'analyse. Dans le cas de la MOI, il s'agira de la durée de vie de l'immeuble ou du bail emphytéotique	Rédaction du rapport d'étude pour permettre l'appropriation par les parties prenantes et par les autres lecteurs : permettre la reconstitution par chacun du raisonnement construit et calcul final
---	--	---	--	---	---

## Adaptation à l'insertion par le logement

La finalité de l'action des adhérents de la FAPIL est inscrite dans le nom de la Fédération : ***l'insertion par le logement***. Offrir un logement dans le diffus, dans le tissu urbain non stigmatisé, c'est parier sur une efficacité supérieure de l'action d'insertion en évitant les risques d'exclusions portés par les quartiers stigmatisés. Habiter dans la ville, c'est être comme tout le monde, dans une mixité relative, connecté par la densité du réseau de transports en commun aux équipements qui font l'attrait des centres urbains, c'est se situer dans une carte scolaire qui permet à ses enfants de côtoyer cette même mixité, c'est pouvoir recevoir chez soi dans cet environnement-là ...

Évaluer le retour social sur investissement dans le diffus nécessite d'appréhender les changements vécus par les ménages logés par rapport à leur situation précédente dans toutes ces dimensions, sous réserve que les personnes interrogées mentionnent ces changements et les explicitent. Cette recherche engage la FAPIL sur un chemin qui consiste à enrichir le dialogue avec les partenaires, en particulier ceux qui participent au financement de l'action et de sa dimension immobilière. L'évaluation de l'action d'un adhérent de la FAPIL ne doit pas se limiter à mesurer :

- sa capacité à financer sur le long terme l'acquisition et/ou la réhabilitation de logement,
- sa capacité à sécuriser la relation locataire-propriétaire et à assurer l'équilibre d'exploitation par une gestion locative adaptée financièrement équilibrée
- sa capacité à mettre à la disposition des ménages logés les compétences technico-économique et sociale le temps nécessaire pour leur permettre d'acquérir leur autonomie dans leur logement et leur quartier.

Si l'insertion par le logement dans le diffus est la finalité emblématique de la FAPIL, la méthode doit s'appliquer

- à la recherche des résultats qui caractérisent cette insertion et qui prouvent sa réalité
- à établir les liens entre le détail des services offerts et la réalité de ces résultats

## **Adaptation à la Maitrise d'Ouvrage d'Insertion dans le diffus**

*Le cadre de l'étude SROI adaptée à la MOI dans le diffus a été fixé par le comité de pilotage lors du lancement en octobre 2015.*

L'enquête est conduite sur les trois activités piliers de la MOI : immobilier, gestion locative adaptée et accompagnement des ménages.

Offre de logement : des situations différentes permettant une mixité sociale.

- Un logement dans un immeuble,
- Une petite opération dans un quartier,
- Une maison dans une commune ou un quartier.

Contexte territorial :

- Urbain tendu,
- Périurbain détendu (petite couronne parisienne et centre des grandes agglomérations),
- Rural : redynamisation rurale.

Le mode de financement n'a pas été retenu comme un critère d'échantillonnage mais les impacts liés au mode choisi pour les réalisations étudiées seront pris en compte

- Pleine propriété
- Bail à réhabilitation

Typologie des ménages : les personnes logées « ont toutes eu un élément perturbateur dans leur parcours de vie »

- Rupture familiale : conjugale – jeune
- Errance
- Parcours migratoire

Situation familiale :

- Personne seule
- Famille monoparentale
- Couple avec et sans enfants

Statut du logement et du ménage logé

- Temporaire (sous location comprise)
- Pérenne

Accompagnement :

- Professionnel
- Bénévole

*La démarche contenue dans la méthode SROI a été adaptée à l'objet et au champ de l'étude et est précisée étape par étape comme suit :*

Etape 1 : Identifier les parties prenantes dans le périmètre MOI en diffus, gestion locative adaptée et accompagnement des ménages.

- Quatre des cinq structures sollicitées<sup>7</sup>, ancrées sur des territoires significativement différents, leurs professionnels et leurs bénévoles (voir plus loin la présentation des acteurs sollicités)
- 16 ménages logés (3 FDPLS + 4 M&M + 2 SNL + 7 UTPT)
- les partenaires institutionnels locaux comme les collectivités territoriales (élus et services), l'État ...
- les institutions en relation de coopération comme les services sociaux des collectivités territoriales, les autres opérateurs en coopération sur l'un des trois champs de la MOI.

Etape 2 : Expliciter le changement

- Initialisation de la carte des « impacts » avec le « groupe d'étude » de la FAPIL : formulation des premières hypothèses de types de « changements » attendus des services offerts pour déterminer la méthode et le contenu des entretiens.
- Identification des contributions de chaque partie prenante retenue à l'aide d'entretiens.
- Valorisation des contributions en unités opérationnelles, en valeur monétaire.
- Description des trois activités : immobilier, gestion locative adaptée et accompagnement.

Etape 3 : Attester les résultats et leur attribuer une valeur

- Collecte des données auprès des parties prenantes
- Collecte de travaux et d'analyses existants dans le réseau et auprès des partenaires financiers
- Conduite des entretiens auprès de l'échantillon des ménages logés.
- Description des résultats identifiés lors des entretiens. Vérification de la logique : contribution / réalisation / résultats. Définition des indicateurs de résultats subjectifs (déclarés) et objectifs (constatés)
- Détermination de la durée des résultats en nombre d'années pour définir le modèle de retour sur investissement
- Attribution d'une valeur aux résultats collectés
- Choix des résultats à retenir pour le calcul du SROI

Etape 4 : Déterminer l'impact de l'activité

- Poids mort : identification de ce qui se serait passé sans intervention, y compris les effets négatifs que l'action a permis d'éviter.
- Attribution des résultats aux porteurs de l'offre de service, mais aussi à d'autres acteurs partenaires ou non.
- Définition de la variation des résultats attribués dans le temps.

Etape 5 : Calculer le SROI

- Projections dans le futur des impacts.
- Calcul du ratio de retour sur investissement : rapport entre les sommes consacrées à la mise en œuvre du service et les résultats valorisés. Calcul du Taux de Rentabilité Interne de l'activité sur la durée de la projection. Calcul de la période de retour.
- Analyse de sensibilité du modèle de calcul : identification des principales variables et du degré de variation du ROI et du TRI
- 

Etape 6 : Rendre

- Rédaction du rapport final de l'étude : présentant l'objet de

<sup>7</sup> FREHA avait été choisie pour faire partie de l'échantillon. L'enquête n'a pu être organisée.

compte, utiliser et intégrer

l'étude, la méthode d'analyse, le déroulé de la mission, les résultats obtenus et leur analyse.

- Présentation aux parties prenantes impliquées dans l'étude. Trouver la voie de communication adaptée à chacune d'elles, en particulier les ménages logés de l'échantillon.
- Présentation aux adhérents FAPIL
- 

## Intégration des postulats de la FAPIL

Identifier les hypothèses de départ est une nécessité pour orienter l'investigation à réaliser. Ces hypothèses seront soit confirmées soit infirmées par l'enquête.

### Maîtrise d'ouvrage

- Le parc détenu et géré par les adhérents de la Fédération est jeune, en terme de création ou d'acquisition, et plutôt issu des années 90 où l'argent était déjà cher en comparaison des HLM qui ont investi bien plus tôt, à coût moindre (dans une période avec inflation et taux d'intérêt limités) et qui ont souvent des biens déjà amortis.
- Certains coûts sont importants : prix de l'immobilier en centre urbain, réhabilitation avec une préoccupation de retour sur le montant des charges supportées par les ménages logés.
- Les adhérents mettent à la disposition de propriétaires publics ou privés un savoir-faire applicable à de toutes petites unités et permettant de régler des problèmes auxquels il est difficile d'intéresser des acteurs de plus grande taille (bailleur HLM ou promoteur immobilier)
- La création d'une offre de logement en diffus offert aux ménages en difficulté contribue à alléger les programmes de traitement des problématiques des quartiers sans mixité sociale.

### Gestion locative

- Les opérateurs accueillent un public défavorisé, défini par les PDALPD, ce qui ne permet pas de bénéficier d'une péréquation des surcoûts par les loyers.
- La gestion locative de proximité représente un surcoût mais permet de prévenir les risques d'impayés et se traduit par une stabilité dans le logement.
- L'accompagnement de proximité permet de développer la responsabilité des personnes logées dans le maintien en état des logements.

### Accompagnement

- L'accompagnement de proximité dans la période d'appropriation du logement permet une autonomie plus rapide des personnes logées.
- L'accompagnement autour du logement permet d'aider les ménages à améliorer son mode de vie, celui de la famille et de stabiliser ses ressources.

## La carte des impacts ... un fil rouge

Pour chaque opérateur impliqué dans l'étude, l'enquête est traduite en cartographie selon un schéma rigoureux.

ETAPE 1		ETAPE 2		ETAPE 3									ETAPE 4			ETAPE 5	
Parties prenantes	Changements vécus	Contributions		Réalizations	résultats								Poids mort	Attribution	Diminution	Impact net	Calcul du retour social
		Description	Valeur		Description	Indicateurs	sources	quantités	durée	proxy financier	valeur en €	source					
Pour qui avons-nous un impact ? Qui a un impact sur nous ?	Que pensons-nous changer pour eux ?	que nous apportent ils ?	combien vaut ce qu'ils nous apportent?	Qu'est ce qui est fait concrètement ?	Comment décrivons-nous ce que le projet a changé pour eux ?	Comment mesurer les changements constatés ?	Comment avons-nous collecté l'information ?	Quel est le résultat chiffré du changement ?	Combien d'années dure ce changement ?	Quel proxy utiliser pour valoriser économiquement le changement ?	Quelle est la valeur du changement constaté ?	Comment avons-nous collecté l'information sur cette valeur monétaire ?	Que se serait-il passé sans notre action ?	Quelle est la part du changement ne relevant pas de notre projet	Est-ce que le résultat peut s'amenuiser dans le temps ?	Quantité (poids mort et attribution)	Année 1 (Après l'activité)

### ÉTAPES 1 ET 2

#### Identification des parties prenantes des activités de MOI,

- > Identification de ce que ces activités changent pour elles,
- > Identification de leur contribution à ces activités
- > Valorisation de leur contribution
- > Explication du contenu des activités elles-mêmes

### ÉTAPE 3

#### Identification des résultats produits par les activités MOI

- > Description des résultats et identification de l'indicateur permettant de mesurer le résultat
- > Repérage des sources d'information permettant d'obtenir l'information sur le résultat
- > Quantification du résultat en unités correspondant à l'indicateur (nombres d'heures de bénévolat ... par exemple)
  - > Durée : a priori la durée de vie de l'offre du logement
  - > Proxy financier : quel moyen pour valoriser ? Valeur calculée à l'aide du proxy
  - > Source utilisée pour la valeur monétaire

### ÉTAPE 4

#### Identification de ce qui se serait passé sans les activités de MOI

- > Evaluation du « poids mort » et attribution de la valeur restante aux résultats des activités
- > Evaluation de la diminution du résultat dans le temps et calcul de l'impact net

### ÉTAPE 5

#### Calcul du SROI

## Calcul du SROI

Le Retour Social Sur Investissement emprunte la méthode de calcul de la rentabilité d'un projet ou d'une activité. Du point de vue économique, la méthode consiste à comparer les investissements réalisés aux résultats escomptés pendant la durée de vie du projet.

L'investisseur dispose de ressources limitées, il doit choisir quel investissement privilégier d'un point de vue économique. La méthode le calcul de rentabilité fournit à l'investisseur des outils et des règles de décision.

Ces outils sont basés sur la comparaison de l'investissement avec un placement alternatif : est-il préférable de placer son capital contre rémunération à la banque ou bien de l'investir dans le projet ? Pour répondre à cette question, l'investisseur va comparer la somme disponible à l'échéance du placement bancaire (capital plus intérêt) aux sommes retirées du projet.

Une des principales problématiques des projets immobiliers, est que toutes les sommes retirées du projet ne sont pas disponibles aux mêmes échéances, alors que le placement est considéré comme récupéré à la fin de la période. Pour permettre la comparaison de l'investissement et du placement, on considèrera que les sommes retirées du projet sont placées à la banque et ne sont toutes intégralement récupérées qu'à la fin de la période. Ainsi les deux « flux de trésorerie » seront comparables.

Au lieu de calculer la valeur du placement et du projet au terme de la période, la méthode consiste à convertir toutes les sommes en équivalent capital placé au démarrage du projet.

- La capitalisation est le calcul du gain d'un placement à la fin de la période,
- L'actualisation est le calcul de l'équivalent capital en début de période d'une somme acquise dans le futur.

*Exemple :*

*Si je place 100 € sur 10 ans à 2%, j'obtiens  $100 \times (1+0,02)^{10}$ , soit près de 122 €. Cela revient au même de disposer de 122 € dans 10 ans ou de 100 € aujourd'hui si je peux placer à 2%.*

Le taux d'actualisation est le taux de rémunération que les investisseurs utilisent pour juger de la rentabilité du projet. Les règles de décision sont les suivantes :

- Si le total des flux de trésorerie actualisé est nul, cela signifie que l'investisseur ne gagne pas plus que s'il avait placé à la banque avec le taux choisi pour l'actualisation. On appelle valeur actuelle nette (VAN) le total des flux de trésorerie actualisés.
- **Le retour pour 1€ investi est le rapport entre la valeur actuelle nette et le montant investi.**
- Calculer le taux d'actualisation qui rend équivalent le projet et le placement (c'est-à-dire qui annule la VAN). Ce taux d'actualisation est appelé taux de rentabilité interne (TRI) du projet. L'investisseur choisira le projet si son TRI est supérieur à l'opportunité de placement.

Reprenons l'exemple :

Supposons que nous ayons un projet sur 10 ans : investissement de départ 100 € et retour selon le tableau suivant, dans lequel les sommes

- dans la colonne « capitalisation », sont l'équivalent capital plus intérêt en fin de période
- dans la colonne « actualisation », sont l'équivalent du capital placé en première année pour obtenir la somme capital plus intérêt en année N

**Placement      Projet      Capitalisation      Actualisation**

année 0	-100	-100	-100	-100
année 1		0	0	0
année 2		2	2	2
année 3		10	11	9
année 4		15	17	14
année 5		20	22	18
année 6		20	22	18
année 7		20	21	17
année 8		15	16	13
année 9		15	15	13
année 10	122	10	10	8
Total	122	127	132	112
<b>Gains</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>37</b>	<b>12</b>

Sur cet exemple :

- Le placement rapporte 22 %
- Le projet rapporte 27%
- Avec capitalisation (chaque somme est remplacée par son équivalent placé jusqu'en fin de période), le projet rapporte 37%, à comparer aux 22% de placement.
- Avec actualisation, cela signifie qu'il rapporte plus que le placement. Le projet représente un enrichissement potentiel de 12 ramené en début de période : 112 au lieu de 100 pour le placement.
- **Le retour actualisé est de 0,12€ sur 1€ investi.**

Le choix du taux d'actualisation est important pour le calcul :

- Si les flux de trésorerie sont évalués hors inflation, le taux d'actualisation ne doit pas en tenir compte
- Le taux de placement sera le taux du placement le plus sûr, soit les obligations d'État (actuellement de l'ordre de 1%)
- Auquel s'ajoute un taux correspondant au risque de l'activité du projet : dans l'immobilier, ce risque est celui de la vacance du logement, de sa dégradation par les locataires et celui du non paiement du loyer. Les assureurs proposent des tarifs de l'ordre de 4% des loyers + charges pour les impayés et la carence locative. Le dépôt de garantie prendra en charge tout ou partie des dégradations causées par le locataire. Ces risques pourront être pris en compte dans le calcul des flux de trésorerie sans être inclus dans le taux d'actualisation.

### ***Le Retour Social sur Investissement (SROI)***

C'est le calcul réalisé en prenant en compte non seulement les flux de trésorerie du projet immobilier, mais aussi la valorisation des résultats retenus au cours de l'analyse.

***Dans l'analyse nous retiendrons un taux d'actualisation de 1,7% et une durée de vie des projets liée à la durée des emprunts nécessaires au financement de l'immeuble concerné.***



## 1.4 Quatre organismes représentatifs de la Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion en diffus dans le réseau FAPIL

### Fédération Départementale Pour le Logement Social (FDPLS) – Région « Occitanie-Méditerranée-Pyrénées »

Fédération d'opérateurs œuvrant pour l'hébergement, créée dans la perspective d'offrir des opportunités de logements. Petite structure qui a porté jusqu'à une trentaine de salariés au cours d'une période où le Conseil Général 66 lui confiait l'accompagnement des ménages logés. Aujourd'hui la FDPLS est recentrée sur la MOI. La fédération s'est fait une spécialité du Bail à Réhabilitation avec des collectivités locales, mais aussi des propriétaires privés identifiés dans son activité de prospection.

La FDPLS 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
- une vitesse de croisière de 5 à 6 opérations par an, tributaire uniquement des financements : sollicité par l'ARS pour des propriétaires occupants.

### SNL Solidarité Nouvelle pour le Logement (SNL 94) – Région « Ile de France »

Opérateur associatif de petite taille, créée à l'initiative de bénévoles, membre du réseau SNL, situé à Saint Maur dans le Val de Marne. La particularité du réseau : une forte implication de bénévoles. Dans le Val de Marne, ce sont 13 groupes locaux forts de 140 bénévoles qui assurent diverses missions, depuis l'accompagnement individuel d'un ménage jusqu'à son relogement durable, ainsi que la représentation de l'association dans les assemblées générales de copropriétés dans lesquelles SNL détient des logements.

Une dizaine de salariés assurent les missions MOI, en lien avec SNL Prologue qui porte la propriété des logements confiés en gestion à chaque association SNL.

#### Parc dans le diffus

Plus de 54 logements gérés en logements passerelle, avec 95 % de relogement pérenne.

- détenus par SNL Prologue soit en bail à réhabilitation, soit en pleine propriété
- mis à disposition par propriétaires privés

### Monde en Marge Monde en Marche (M&M) Région « Ile de France »

Une association créée il y a une dizaine d'années à l'initiative de bénévoles. Elle est animée aujourd'hui par plus de 60 bénévoles, dont 34 actifs (accompagnement, maîtrise d'ouvrage, administration, informatique et communication) et dispose de l'agrément MOI pour le département de l'Essonne.

M&M dispose depuis peu de trois compétences salariées : deux assistantes sociales et une assistante administrative. Elle est en fort développement.

M&M propose des logements passerelles, dans une perspective de relogement. En 2015 la moitié des familles logées ont trouvé un logement pérenne adapté à leurs besoins.

**Parc dans le diffus**

- 60 logements dont 8 détenus par une association et confiée 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) – Région « Auvergne-Rhône-Alpes »**

Fédération d'opérateurs grenoblois, gérant 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). 30 ans de présence militante sur le département en partenariat avec la Fondation Abbé Pierre. Son objet est de faire connaître le problème du mal logement en Isère, en s'appuyant sur son observatoire de l'hébergement et du logement, et de mettre en œuvre des solutions d'hébergement et de logement.

L'association dispose des compétences de 39 salariés, épaulés par 218 adhérents dont 68 bénévoles regroupés en divers groupes comme :

- le Groupe d'Appui et de Soutien Technique, constitué d'architectes, d'ingénieurs et d'économistes dont la mission est d'accompagner les projets de réhabilitation
- le Groupe AG-Copro qui représente UTPT aux assemblées générales des copropriétés où sont situés ses logements.

Au côté de solutions d'hébergement (un hôtel social), UTPT propose des logements pérennes dans un parc détenu en pleine propriété pour la grande majorité des logements. La moitié des ménages logés ne disposaient pas de logement auparavant ...

**Parc dans le diffus**

- 516 logements gérés par Territoires AIVS dont 327 détenus en propriété.
- Une production de 20 logements par an, détenus à partir de 2016 plutôt sur un modèle de bail à réhabilitation, via un Etablissement Public Foncier Local (EPFL) à l'échelle de l'agglomération (Métropole de Grenoble)

## 2 Utilité sociale de la Maitrise d'Ouvrage en diffus

---

### 2.1 Diversités des situations et convergence des résultats

L'enquête a été conduite dans les 4 organismes et a montré l'importante diversité des situations, sur les trois activités de la MOI dans le diffus.

- une offre immobilière de 1 à 7 logements (Saint Maur des Fossés 94),
- des logements captés, créés dans le cadre d'une transformation importante d'un immeuble ;
- un parc détenu en pleine propriété ou en bail emphytéotique
- une offre de logements temporaires (M&M et SNL) avec un accompagnement vers le relogement pérenne ;
- une offre de logement pérenne (FDPLS et UTPT) avec un accompagnement dans l'appropriation du logement et de son environnement ;
- les ménages logés interrogés : personnes seules, familles nouvellement arrivées en France, familles monoparentales, couple d'actifs et retraités;
- des contextes ruraux (Maureillas-66, Tullins-38), urbains détendus (Ceret-66) et urbains tendus (Saint Maur des Fossés-94, Longpont-91, Grenoble-38) ;
- des accompagnements réalisés par des professionnels ou des bénévoles ;
- des micro-structures (FDPLS et M&M) ou de taille importante (UTPT).

**La méthode a pourtant mis en évidence les convergences de problématiques :**

**En matière d'inadéquation d'offre et de demande de logements :**

- la difficulté d'accès au logement pour des ménages démunis, pas uniquement sur le plan pécuniaire, mais aussi sur le plan de l'accès à l'information, de l'autonomie dans la recherche de solutions ...
- des propriétaires encombrés d'un bien immobilier en mauvais état sans solution technique et économique viable.

**En matière de changements :**

- des travailleurs sociaux qui mobilisent leurs connaissances du territoire pour ouvrir la porte vers la solution proposée par la MOI ;
- l'entrée dans un logement adapté aux besoins du ménage ;
- des ménages
  - qui expriment leur reconnaissance d'avoir été pris en considération et de disposer d'un logement dont ils soulignent la qualité en comparaison de leur situation précédente ;
  - qui parlent d'une relation locative différente : le sentiment d'être compris et soutenu par les professionnels ;
  - qui parlent de l'écoute dont ils disposent ou ont disposé en cas de besoin par un tiers professionnel ou bénévole.

**En matière de résultats :**

- des ménages :
  - qui expriment leur sentiment de quiétude, de sécurité, d'intimité enfin possible dans un « chez soi » ;
  - qui parlent de leurs problèmes de santé et de leur volonté nouvelle de les traiter ;

- qui parlent de leurs ressources toujours précaires mais plus stables, comme leur situation générale ;
  - qui parlent de leurs enfants (systématiquement quand ils en ont) de leur place dans le logement, dans le quartier, à l'école ;
  - qui se projettent dans le futur ;
  - qui évoquent la possibilité de nouer ou renouer des relations, dans ou hors famille, de recevoir chez soi.
- des propriétaires, des élus :
    - qui évoquent le caractère unique des solutions proposées par la MOI ; adaptées à la taille du problème immobilier
    - pour qui l'opération MOI règle un problème patrimonial et de sécurité publique (un local insalubre) ;
    - qui, à travers le projet, mettent en œuvre la politique nationale en matière de logement et font faire l'économie à leurs administrés du paiement des pénalités ;
    - qui soulignent l'intérêt de l'accompagnement réalisé par les professionnels et les bénévoles des situations de mixité sociale nouvelles et des frictions qui peuvent en découler.
  - des professionnels :
    - qui parlent d'un travail qui « a du sens » ;
    - qui accompagnent dans la durée ;
    - qui parlent de l'importance de la confiance, de la bienveillance ;
    - qui interviennent de façon plus rapprochée au démarrage et à la demande par la suite ;
  - des bénévoles :
    - aux compétences très diverses :
      - bricolage pour aider à l'entretien des logements aux côtés de leurs occupants,
      - accompagnement des ménages, écoute et échanges, appui à l'intégration locale,
      - fonctionnement des structures, questions technique, comptable, relations publiques ...
    - qui s'expriment sur l'importance de la relation.
  - des institutions publiques (Collectivité, Conseil Départemental, DDCS ...) :
    - qui soulignent le caractère original de l'offre de service MOI dans le diffus qu'ils connaissent plutôt bien ;
    - qui sont conscients du faible poids de cette offre de service dans le territoire ;
    - qui s'interrogent sur le rapport coût / résultats de l'activité immobilière et de l'accompagnement.

## 2.2 Exemples d'analyse

### Ancien Hôtel de Céret, Pyrénées Orientales

#### *Conception d'une offre de logement adaptée, gestion locative et accompagnement*

- Achat 150 K€ par la commune d'un ancien hôtel désaffecté et insalubre situé au début d'une rue commerçante de la ville : une « verrue » qui n'incite pas les visiteurs à aller plus loin dans la rue. Une rue commerçante en déclin.
- L'immeuble est confié via la signature d'un bail à réhabilitation à la FDPLS qui propose une restructuration complète de l'immeuble avec conservation de la façade « haussmannienne » : production de 6 logements et d'un espace commercial en rez-de-chaussée.
- La commune utilise à titre gracieux le rez-de-chaussée pour y installer l'office du tourisme, actuellement logé à l'étroit et mal placé. La commune abandonne les loyers sur la période du bail. Elle récupère à l'échéance l'immeuble rénové et entretenu.
- Coût de l'opération 700 K€.
- Financement 66% subvention et 34% emprunt.
- Gestion locative confiée à l'AIVS « Se Loger en Terre Catalane » : loyer et charges par appartement de l'ordre de 300 €, ouvrant droit à l'APL.
- Accompagnement par professionnels de la FDPLS et de l'AIVS.





### Résultats collectés par les entretiens

#### Résultats du point de vue de la commune, propriétaire de l'immeuble :

- Règlement d'un problème patrimonial et urbain
- 6 ménages avec jeunes enfants viennent habiter au centre ville vieillissant
- La scolarisation renforce la fréquentation de l'école du bourg en menace de fermeture de classe
- La commune dispose d'un bel espace, bien placé à l'entrée de la rue commerçante pour son office du tourisme. L'occupation de l'espace est gratuit pour la commune.
- La rue commerçante devient plus accueillante et va voir sa fréquentation par les visiteurs augmenter
- La commune récupère un bien dont la valeur actuelle est de l'ordre de 1000 K€, estimée au prix moyen du m<sup>2</sup> à Céret, pour une sortie de trésorerie de 240 K€ (achat et participation au financement)
- Intérêt du portage associatif : des gens sérieux qui comprennent la question de la réhabilitation. Des opérations trop petites pour intéresser un bailleur HLM.
- La taille de l'opération et sa situation géographique, permettent aux artisans locaux de se positionner sur ce type de marché.
- Une mixité en « construction ». Toutes les opérations sont à taille humaine. Pas les problèmes des grands ensembles.
- Une rue fondamentale pour la cité. Il fallait voir l'état du bâtiment il y a 5 ans. Une rue quasiment piétonne avec un parking à l'entrée. Cette rue est une voie d'entrée dans la commune.

#### Résultats du point de vue d'un ménage logé : jeune femme seule avec son enfant de 3,5 ans

- **Situation avant le logement** : logée en urgence dans un bungalow de camping à 1h30 de Céret pour un coût de 410€ avec chauffage électrique. Souhait de se rapprocher d'un réseau d'amis à Céret. Avant séparation vivait à Perpignan dans un quasi taudis de 20 m<sup>2</sup>, à 3 et payait 360 € plus les charges.
- **Vers le logement** : contact de l'assistante sociale du secteur qui connaissait le projet et considérait que le logement était adapté : appartement neuf T3, 52 m<sup>2</sup> en centre ville avec un budget réduit de 350€, une APL de 180€. Une charge du logement qui passe de 410 à 120€.

- **chez moi, chez nous** : être détendue, se ressourcer. Bénéficier du confort de pouvoir se laver au chaud. Disposer du nécessaire : l'eau, l'électricité et la sécurité. Quand on se sent bien dans son nid, on est plus ouvert au monde. Recevoir. Faire des rencontres. Vivre près de son réseau d'amis. Nantaise : j'ai pu héberger des amis, c'est très important pour moi ...
- **le voisinage et le quartier** : ça va parce que ce n'est pas une grosse ville. La possibilité d'un jardin partagé, une vue sur le Canigou et sur des jardins. J'ai vécu à Perpignan dans une rue très bruyante. On est vite à la campagne, et il y a tout : médecin, acupuncteur, des bus pour aller à Perpignan.
- **Une relation de confiance totale avec les professionnels** : j'ai pu leur dire en grande simplicité, ce qui va et ce qui ne va pas. Je ne cache rien, pas comme avec une agence immobilière. Les choses sont claires et ça j'adore.
- **Des rencontres pour mon enfant**, la découverte du monde, surtout la nature.
- **Avoir des projets** : instruction en famille avant l'accès de l'enfant au CP.

#### Résultats du point de vue des partenaires financeurs (Conseil Départemental)

- Restauration de logement dont les propriétaires se désintéressent
- Des programmes d'excellente qualité. Exploiter les potentialités des bâtiments
- Un mouvement de catalyse des énergies lorsqu'une opération de ce type est montée, les autres propriétaires, la mairie ... s'intéressent au sujet et trouvent des opportunités.
- Contractualisation entre le propriétaire et l'association. Les pousser à mettre à disposition des immeubles, participer au financement des dépenses. Le propriétaire n'aurait pas fait l'effort, il le fait par opportunité
- Le propriétaire reste propriétaire, il n'a pas le sentiment d'en être dépossédé. Au bout de 15 à 20 ans il récupère son bien dans l'état où il l'a mis à disposition après réfection. Intérêt fiscal pour lui : pas de plus-value dans la récupération de l'immeuble. La taxe foncière est à la charge de l'association
- Des logements au cœur des villes
- Apporter de la vitalité et le commerce local
- Loger à des conditions de prix très inférieures au marché des familles à très faibles revenus dans des conditions très satisfaisantes

#### Résultats du point de vue des professionnels

- La présence innovante du réseau (installation de poulaillers pour utiliser les déchets ménagers)
- Une capacité à utiliser du bénévolat très technique, à la fois chez les administrateurs et les salariés
- Consultation de la Fédération par l'ANAH locale pour identifier les priorités

**Analyse**

<b>Partie prenante</b>	<b>Contribution réalisation</b>	<b>Résultats</b>	<b>Valorisation sur la période de 30 ans</b>
<b>Commune</b>	Mise à disposition via BAR d'un immeuble vétuste et inoccupé	Patrimoine valorisé : enrichissement de la commune Ecoles confortées Rajeunissement de la population Rue commerçante confortée Office du tourisme plus attractif logé sans frais Évite les problèmes et les coûts des grands ensembles	-150 K€ -90 K€ +1000 K€  +600 K€
<b>Département Région État</b>	Financement de la rénovation de l'immeuble Financement de l'accompagnement	Permet la réalisation du projet en assurant ses missions sociales	-55 K€ -19 K€ -230 K€
<b>Ménage logé</b>	Bon usage des équipements et respect du bail	Dispose d'un chez soi pour la famille et ses relations Amélioration des ressources disponibles du ménage Un emploi à la place du RSA Un cadre plus propice à l'éducation de l'enfant Pouvoir avoir des projets Une confiance totale dans les professionnels en charge de l'accompagnement	+104 K€  +500 K€
<b>Opérateur porteur de la MOI</b>	Mobilise des fonds privés (FAP) Réhabilite l'immeuble et produit 6 logements pour ménages démunis	Baisse de coût de production pour la collectivité Un immeuble rénové avec conservation de son inscription dans la rue et de sa façade Loge 6 familles avec jeunes enfants	+74 K€
<b>Professionnels MOI</b>	Conduite du projet de rénovation	Compétences disponibles et utilisées pour réhabilitation de qualité sur petit ensemble de logement centres bourgs Valeur économique du service	+39k€
	Gestion locative adaptée	Valeur économique du service Équilibre économique de l'exploitation Prévention des risques d'impayés et de vacance	+51 K€
	Accompagnement	Valeur économique du service Équilibre économique de l'exploitation Bon usage des équipements Prévention des risques d'impayés et de vacance	Compris dans GLA
<b>Bénévoles</b>	Compétences et temps mis à disposition de la conduite des projets immobiliers	Un outil informatique de gestion des projets immobilier Des économies sur les coûts de conduite de projet	



## Logement duplex pour accueillir une grande famille à Longpont (91)

### *Conception d'une offre de logement adaptée, gestion locative et accompagnement*

- Une maison de ville est à l'abandon depuis 20 ans et en mauvais état. Les propriétaires souhaitent faire une opération immobilière mais ne savent pas avancer.
- L'association arrive à convaincre la mairie de préempter le bien afin de le réhabiliter et de faire du logement. La mairie accepte car l'association proposait de réhabiliter le bien et non de le raser pour reconstruire.
- La mairie cherchant en même temps des locaux pour son service communication, le bien est acquis en copropriété avec la mairie : le rez-de-chaussée à la mairie pour le service communication, le restant servira à refaire 2 grands logements.
- L'association achète sa partie pour 162 k€. Avec 258 k€ de travaux l'opération revient globalement à 418 k€. Grâce à une subvention exceptionnelle du Conseil Général (liée à un reliquat historique de 103 k€ de l'ancien Conseil Général de Seine & Oise) l'opération est faite avec un taux de subvention de 86 %, 8,4 % de prêts Procila et 5,6 % capitaux propres.
- La gestion locative est directement assurée par M&M. Les 2 logements sont loués en continu depuis 2008 : une grande famille ou des femmes avec plusieurs enfants.
- Les loyers se situent sont de 486 et 427 € avec 25 € de charges mensuelles et ouvrent droit aux APL.
- Ce sont des logements de transition et ils sont accompagnés par les professionnels et bénévoles de M&M.

Avant



Après



### Résultats collectés par les entretiens

#### Résultats du point de vue de la commune :

- La réhabilitation du bien est venue régler un problème urbain et social (développement de squats) qui n'avaient pas encore de solution.
- Le projet a également permis également de doter les services municipaux de nouveaux locaux
- Maintien du cachet du bâtiment : pratiquement la seule structure qui a proposé de maintenir le bâtiment et de le réhabiliter
- Une réhabilitation réalisée dans un temps record et en faisant appel des compétences locales.
- Pas de problèmes avec les locataires qui sont préférentiellement des personnes ou des couples avec enfants.

#### Résultats du point de vue d'un ménage logé : Une famille avec 6 enfants

- **Situation avant le logement** : Le mari avec un statut d'asile politique travaille sur Rungis. Pour pouvoir réaliser le regroupement familial il avait accepté un logement HLM sur Reims. La femme et les enfants étaient donc arrivés dans cette ville dans laquelle ils n'avaient absolument pas d'attaches. Vu la distance entre le lieu d'habitation et de travail, et le manque de moyens, le mari dormait dans la voiture et réalisait quelques A/R dans la semaine. La femme n'arrivait plus à « tenir » les enfants et sa santé se détériore. La famille commençait à aller très mal.
- **Vers le logement** : contact avec M&M via Procilia. L'association leur propose un appartement en duplex en proximité de la mairie, au centre ville. A moins de 20 Km du MIN ...
- **Dans le logement** : « C'est la renaissance de la famille » ... « j'ai de nouveau, après pratiquement 10 ans, été avec la famille et ai pu accompagner les enfants ». « La santé de mon épouse s'est directement améliorée et j'ai pu reprendre en main les enfants ». La famille va bien maintenant.
- **Ressources du ménage** : Grace à la proximité avec le travail et ma plus grande disponibilité j'ai pu accepter un autre poste puis même suivre une formation professionnelle pour devenir responsable du carreau et d'une partie des ventes. « Mon salaire a progressé de plus de 60 % et les frais de déplacement et d'entretien de la voiture ont été quasiment divisé par 20 ».
- **Les enfants et la scolarité** : la scolarisation a été difficile sur Reims avec une assiduité qui n'était pas toujours suffisante. La plus âgée a arrêté les cours pendant cette période et est sans diplôme. Elle s'est mise en couple et est restée sur Reims dans une situation difficile. Aujourd'hui les autres enfants sont tous scolarisés et les résultats sont bons.

	Activités	Réalisation	Résultat 1	Résultat 2	Résultat 3	Résultat 4	Résultat 5
<b>Famille A</b>	Donner accès au logement (conditions plus accommodantes)	Logement	Logement en proximité du lieu de travail	Plus de frais de location sur Rungis (double logement) et moins de KM  3 heures de trajets en moins	Réduction des charges  Davantage de disponibilité et moins de fatigue	Amélioration du revenu  Evolution professionnelle : poste de responsable	Amélioration du revenu
			Famille regroupée	Epouse n'est plus en dépression  Recadrage enfants	Moindres hospitalisations  Enfants normalement scolarisés	Coûts santé moindres  Perspective d'un emploi qualifié pour les plus âgés	
		Appui intégration	Aide installation et courses  Inscriptions et démarches administratives	Courses faciles et moins chères Bonne intégration des enfants Meilleure utilisation des services publics	Limitation des charges  Scolarisation mieux gérée		
	Appui vers logement classique	Appui aux démarches	Obtention d'un logement dans le parc social classique	Logement de taille adaptée	Autonomie dans le logement		

**Analyse**

<b>Partie prenante</b>	<b>Contribution réalisation</b>	<b>Résultats</b>	<b>Valorisation sur la période de 30 ans</b>
<b>Commune</b>	Achat en copropriété d'un bien	Un bâtiment insalubre et problématique en moins (squats) Maintien de l'ancien bâti et du cachet de la rue Des locaux pour la mairie Augmentation du taux de logements sociaux dans la commune	
<b>Département Région État</b>	Financement de la rénovation de l'immeuble Financement de l'accompagnement	Permet la réalisation du projet en assurant ses missions sociales	- 209 K€ - 82 K€ - 67 K€
<b>Ménage logé</b>	Un logement de taille adaptée pour une période de transition plus facile	Regroupement de la famille Logement à proximité du lieu de travail ce qui évite les frais de transport et de vie extérieure Amélioration des ressources disponibles du ménage par montée en responsabilité et emploi de l'épouse	+185 K€  +640 K€
<b>M&amp;M</b>	Acquisition du bien Réhabilitation de l'immeuble et production de 2 logements pour ménages démunis	Deux logements adaptés à des familles importantes Logement en diffus avec faible concentration	
<b>Professionnels MOI</b>	Conduite du projet de rénovation	Compétences disponibles et utilisées pour réhabilitation de qualité de l'immeuble Valeur économique du service	68 K€
	Accompagnement	Valeur économique du service Équilibre économique de l'exploitation Bon usage des équipements Prévention des risques d'impayés et de vacance	Compris dans GLA
<b>Bénévoles</b>	Compétences et temps mis à disposition de la conduite des projets immobiliers et de l'accompagnement des ménages	Economies sur les couts de conduite de projet et en exécution des travaux Gestion des biens et entretien Accompagnement des ménages Mobilisation de la solidarité	15 K€  57 K€

## Un ensemble de vieux bâtiments acquis et réhabilité à Saint Maur des Fossés (94)

### *Conception d'une offre de logement adaptée, gestion locative et accompagnement*

Achat 250 K€ par SNL Prologue d'un ensemble de vieux bâtiments non utilisés dans le sud de la commune de Saint Maur des Fossés, connue pour sa faible offre de logements sociaux (7% du logement locatif)

L'ensemble est réhabilité avec conservation des bâtiments existants pour la production de 8 logements dont

- 7 à vocation temporaire, permettant au ménage logé de reconstituer sa capacité de recherche d'un logement pérenne
- 1 à vocation pérenne destiné à être occupé par un ménage trop fragile pour l'obtention d'un logement HLM.
- 1 logement est utilisé (temporairement) par SNL 94 qui assure la gestion locative et l'accompagnement des ménages.

Coût de l'opération 1470 K€, avec une réhabilitation aux normes BBC permettant de maîtriser les charges supportées par les résidents.

Financement 90% subvention et 10% emprunt, ce qui permet un coût de sortie des logements très accessible pour la commune : loyers et charges par appartement allant de 250€ (26m<sup>2</sup>) à 550€ (61m<sup>2</sup>), ouvrant droit à l'APL.

Surcharge Financière Commune 360 K€ intégralement déductible de la pénalité payée par la commune pour offre de logement social insuffisante.

Gestion locative et accompagnement confiés à SNL 94 et réalisés par l'équipe de professionnels épaulée par des bénévoles.



### *Résultats collectés par les entretiens*

#### **Résultats du point de vue de la commune :**

- Règlement d'un problème patrimonial et urbain. L'ensemble avait été acheté par le bailleur social de la commune et muré en 1996. SNL le rachète 15 ans plus tard. Près de trois ans seront nécessaires pour produire les logements.
- 7 logements sont proposés à des ménages à l'hôtel, expulsés ou sans logement, avec un turn over de 3,5 ans compte-tenu de la tension sur le marché locatif

- Les logements financés en PLAI comptent double dans la part des logements sociaux que la commune doit proposer. L'opération est nulle sur le plan trésorerie pour la commune puisque sa participation (surcharge foncière) viendra en déduction des pénalités
- La rue du chemin vert a gagné en image du fait de la rénovation de cet ensemble muré. Les propriétaires riverains voient leurs biens prendre de la valeur ...

### Résultats du point de vue des ménages logés

- **Situation avant le logement** : une mère de famille en séparation conflictuelle recherche une solution pour elle et ses 4 enfants entre (0 et 14 ans à l'époque) pendant 3 ans en appelant au secours les services sociaux. Elle n'a jamais travaillé et n'a pas de ressources personnelles.
- **Galère** : Problèmes de santé important après le 4<sup>ème</sup> enfant, délitement du couple, harcèlement moral, tentative de raisonnement du père, signalement au juge pour enfants. Proposition d'aller à l'hôtel. J'ai déjà vécu ça avec mes parents, 8 expulsions. Je ne voulais pas faire vivre ça à mes enfants. J'ai perdu 20 kg, mais est-ce que mes enfants auraient eu les mêmes résultats scolaires si j'avais été d'hôtel en hôtel ?
- **Vers le logement** : une assistante sociale connaît Solidarité Nouvelle pour le Logement dans le 94. Un appartement se libère.
- **Dans le logement** : « mon appartement c'est ma renaissance. »
- **Santé** : je vais mieux, mais je sais que d'un point de vue psychologique je ne peux pas m'en sortir toute seule. Me faire refaire les dents, traiter mon problème de cervicales depuis une bagarre avec mon mari.
- **Ressources du ménage** : pension alimentaire, RSA et CAF soit 1290€, loyer et charges 566€ moins 350€ d'APL. Un reste à vivre de 42 € par jour pour la famille.
- **Accompagnement** : je suis soutenue par les bénévoles. Ils me téléphonent, prennent de mes nouvelles, je ne suis pas toute seule. Ils jouent le rôle de mes parents : le soutien que je n'ai pas eu de ma famille, je l'ai avec les bénévoles. Honnêtement s'ils n'étaient pas là pour m'épauler, je ne sais pas si je pourrais m'en sortir ... 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. Deux bénévoles s'occupent de moi pour l'appartement : Hélène me téléphone régulièrement pour prendre de mes nouvelles, papoter, Serge bricole, tringles à rideaux, changer ma serrure ... Surprise, ils sont venus pour la galette des rois à la maison
- **Les enfants et la scolarité** : les enfants continuent de voir leur père, ce n'est pas un mauvais père. Ils changeront d'école à la rentrée prochaine. Ils ont sauté de joie à l'annonce d'une nouvelle maison. 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.

### Du point de vue des professionnels et des bénévoles

- Commission d'attribution avant. Les familles s'engagent à vivre un accompagnement social par un travailleur social
- Arrivée dans le logement, reconstitution des droits, aides financières, ouverture des compteurs, aides à l'emménagement, difficultés dans les factures à payer, si besoin de médiation au voisinage.
- Accompagnement de proximité (26 familles on a du temps) : avec les visites à domicile, on connaît les familles parfois plus dans l'intimité que les autres travailleurs sociaux, du coup les familles se confient à nous sur différentes choses, recherche d'un travail ou d'une formation. Soit on les aide à faire, soit on les oriente vers services existants.

- le locataire est au cœur de la structure et il se sent important, et on insiste sur les capacités des locataires : le logement est à vous, c'est à vous de choisir de le prendre ou non. Qu'il se sente acteur de la moindre décision qui est prise. Si besoin d'une aide financière, on fait tout pour que la personne s'implique, c'est pour elle, pour son projet. Le fait d'être disponible, on peut réagir assez vite aux situations du quotidien. On n'a pas 80 accompagnements. Ils sentent donc différemment que leur parole est entendue, qu'elle compte.
- Avec l'un, il faudra un an pour qu'il nous dise qu'il avait des difficultés, qu'il nous parle de ses crédits. Quand on a eu la réponse du dossier de surendettement il a crié de joie au téléphone. Avec une autre famille ce sera l'ouverture d'un courrier de la préfecture en présence d'un bénévole qu'elle avait peur d'ouvrir seule. Pour apprendre qu'elle avait un titre de séjour de 10 ans. Les familles sentent qu'on a un à priori positif, qu'on croit en leurs capacités, leurs potentialités, et ça nous aide après à déverrouiller ce qui est verrouillé dans leur vie, dans leur situation. Vous avez autant d'importance, il n'y a pas de distinction, leur dire en face, ils sentent bien qu'on le pense vraiment.
- Ce qui est mesurable, c'est le taux de réussite du relogement : 93%
- C'est tellement un soulagement pour les familles d'avoir un logement où tout fonctionne, les logements sont refaits, au niveau énergétique c'est OK...
- Santé : dans leur ancien logement, certains avaient développé des migraines, des problèmes de peau, boutons...
- Quand les familles tournent d'hôtel en hôtel, 1 semaine ou 2 semaines max, tous dans la même pièce, compliqué pour la scolarisation des enfants, fatigue, trajets, etc.
- Avoir un logement, sécurité, une sorte d'essoufflement de tout le reste, le corps lâche. Avant on ne faisait que chercher un logement. Une fois qu'on l'a, on se rend compte qu'il y a d'autres problèmes. par exemple une locataire avec pb dentaires très importants. Elle faisait pas attention avant. Conjoint maltraitant. enfants étaient sa priorité. Pb de dos qui se révèlent maintenant. La santé c'est pas la priorité des locataires. Nous, on s'en occupe. On les renvoie vers les centres médicaux, bilans de santé possibles.
- D'une manière générale, dès qu'elles ont un peu de réseau, elles invitent chez elles. Vraie fierté. Autre fierté, avoir une facture à son nom, pas au nom du CCAS si domiciliation, vrai plaisir, je peux inscrire mon enfant à la bibliothèque parce que je suis citoyenne de St Maur les Fossés.
- Hier visite dans une famille. Des copains du plus jeune garçon sont venus frapper à la porte voir Daniel, la maman très fière de me dire que c'était les copains de Daniel qui habitent dans la rue, ils jouent presque tous les soirs ensemble, une vraie satisfaction. Avant elle était en CHR, elle était seule dans un studio avec ses 2 enfants. Là les copains viennent, ils ont l'habitude. *On sort de la stigmatisation...*
- Au niveau du travail, moi ma posture c'est pas de pousser les gens à trouver du travail très vite. Je pense que les gens qui travaillent sont des gens qui sont épanouis à d'autres dimensions. Quand les personnes se sentent bien, elles ont envie de travailler. Les gens qui s'épuisent dans un travail, alors que tout le reste est compliqué, c'est pas toujours la meilleure solution. On les oriente quand ils veulent vers les associations, CAP emploi, Pole emploi, Mission Locale... On a parfois des annonces de travail. par contre on les pousse un peu à sortir de chez eux. Ça peut être une activité régulière pour pas s'enfermer chez soi., c'est pas bon. On y arrive mieux avec les autres, c'est la force de SNL. Du coup si on peut faire qq chose pour soi-même mais aussi pour les autres, ça aide chacun à s'épanouir, Plus on s'épanouit, plus on est heureux , plus on a envie de vivre, plus on peut faire des choses, et etc.
- Moi l'investissement des bénévoles dans SNL m'impressionne bcp. Certains s'impliquent bcp. Ils aident dans les démarches. Par exemple une famille logée loin. La B est vraiment un soutien dans l'accompagnement humain et dans les démarches sociales... les bénévoles ce sont les bons voisins ! Certains sont juste là pour parler,

dire aux familles vous n'êtes pas seules et on peut peut-être se voir de temps en temps, et d'autres sont des soutiens importants.

- Les bénévoles font connaître les groupes locaux à la mairie, pour dire « on est là ! on a besoin de logements, on aide les gens de notre ville » C'est impressionnant.
- SNL pour moi c'est une super combinaison entre mes aspirations personnelles et mon travail.

### Analyse

Partie prenante	Contribution réalisation	Résultats	Valorisation sur la période de 30 ans
<b>Commune</b>	Finance le projet de logement en diffus	Patrimoine valorisé : enrichissement de la commune Baisse des pénalités pour insuffisance de logements sociaux Évite les problèmes et les couts des grands ensembles	-360 K€  +360 K€
<b>Interco energie Département Région État</b>	Financement de la rénovation de l'immeuble Financement de l'accompagnement	Permet la réalisation du projet en assurant ses missions sociales	-68 K€ -67 K€ -231 K€ -283 K€
<b>Ménage logé</b>	Bon usage des équipements et respect du bail	Dispose d'un chez soi pour la famille et ses relations La famille se sent considérée et soutenue Ressources pour autonomie de la famille Un cadre plus propice aux enfants et à leur scolarité Projet d'amélioration de la santé Projet de travail Une confiance dans les professionnels et les bénévoles en charge de l'accompagnement	Impossible de mesurer un écart par rapport à situation antérieure
<b>Opérateur porteur de la MOI</b>	Achète un bien immobilier Mobilise des fonds privés (FAP) Réhabilite l'immeuble et produit 6 logements pour ménages démunis	Finance un bien immobilier Baisse de coût de production pour la collectivité Un immeuble rénové avec conservation de son inscription dans la rue Loge temporairement 8 familles sans logement Accompagne les familles vers une solution de logement pérenne adaptée Utilise temporairement l'équivalent d'un logement pour ses bureaux, en contrepartie, participe au financement du projet	-250 K€          +81 K€
<b>Professionnels MOI</b>	Conduite du projet de rénovation	Compétences disponibles et utilisées pour réhabilitation de qualité sur petit ensemble de logement centres bourgs Valeur économique du service	+110 K€
	Gestion locative adaptée	Valeur économique du service Équilibre économique de l'exploitation Prévention des risques d'impayés et de vacance	+135 K€



	Accompagnement	Valeur économique du service Équilibre économique de l'exploitation Bon usage des équipements Prévention des risques d'impayés et de vacance	Compris dans GLA
<b>Bénévoles</b>	Compétences et temps mis à disposition pour l'accompagnement des ménages logés	Des économies sur les coûts de l'accompagnement. Valorisation des 5,5 ETP engagés dans les 8/50 des logements gérés par SNL 94.	+750 K€

## Un T3 dans une petite copropriété dans un quartier dense de Grenoble (38)

Achat par UTPT-Développement d'un T3 situé au 2<sup>ème</sup> étage d'un immeuble collectif de 4 étages sans ascenseur dans un quartier du sud de Grenoble. Il s'agit d'une petite copropriété en bon état d'entretien, dans une zone d'habitation dense avec commerces et équipements à proximité comme écoles maternelle et primaire, équipement sportifs et culturels, connectée à une ligne de bus.

L'appartement de près de 60m<sup>2</sup> a été rénové et mis aux normes :

- changement des menuiseries et de la porte palière,
- reprise complète de l'installation électrique et changement du système de production d'eau chaude sanitaire,
- réfection complète des sols, murs et plafonds. Doublage des murs périphériques.
- Chauffage individuel gaz.

Classement Diagnostic de Performance Energétique F avant travaux et C après travaux, permettant au ménage logé de maîtriser le coût des fluides.

Coût de l'opération et montage financier :

- Coûts : achat (100 K€) et rénovation (44 K€)
- Subventions (70%) Prêts (26%) Fonds propres UTPT (3,5%)

L'appartement est proposé à des locataires, en logement pérenne.

Gestion locative adaptée et accompagnement par Territoires-AIVS, assurée par une équipe de professionnels épaulés par des groupes de bénévoles.



### Résultats du point de vue des collectivités locales et des financeurs

- Un partenariat ancien entre l'agglomération et UTPT
- Une équipe professionnelle qui est en capacité de mener un travail d'accompagnement plus précis que ce que fait un bailleur social. Orientation vers cette offre des ménages les plus en difficulté.

- Le logement en diffus a une forte capacité d'insertion : de petits logements avec des petits loyers, auxquels peuvent accéder des ménages comme des hommes seuls qui accueillent des enfants
- Sur les 322 logements vacants attribués en 2015 via la Commission Sociale Intercommunale<sup>8</sup>, 30 étaient proposés par UTPT
- Tous les candidats sont connus par les acteurs : repérage des très faibles ressources, un parcours de vie antérieure. Pas de diagnostic social approfondi, mais une anticipation par le travailleur social porteur de la candidature.
- Risque d'impayé, d'expulsion, de retour à la rue, d'hébergement : l'équipe professionnelle d'UTPT accompagne et prévient.

### Résultats du point de vue du ménage logé

- Situation avant le logement : cohabitation mère fille à Chambéry, puis à la suite d'un différend entre sœurs, décide de partir à Grenoble et se retrouve à la rue. Insécurité, agressions, mauvaise alimentation ...
- Vers le logement : une assistante sociale d'un service d'accompagnement social polyvalent porté par une association (SALTo, L'Oiseau Bleu) connaît bien UTPT. Un logement de dépannage est trouvé puis, l'appartement où la personne devient locataire.
- Conscience d'être chez soi, dans un quartier et un immeuble tranquille. « Quand je suis dans mon appartement je fais ce que je veux, peindre ...
- Je suis dans le chaud, je mange, je dors tranquille, je ne suis pas emmerdée.
- Des voisins gentils, un voisin me demande des nouvelles de ma santé, si j'ai besoin de quelque chose ...
- Ce quartier est bien : les gens sont polis. Lorsque j'ai des amis qui viennent, il y a des pb pour se garer. on y reçoit des amis, on discute on se fait des petites soirées.
- Des magasins, pharmacie, tabac, le tram
- j'ai des problèmes de santé : de l'arthrose à la jambe gauche, mardi prochain j'ai rendez vous au centre de santé. Il faut me pousser pour aller voir un médecin.
- Je ne travaille pas. Mon métier c'est femme de ménage. Quand j'étais à Chambéry, je faisais des montées, je travaillais dans des bureaux. Maintenant je vais voir ce qu'ils vont dire (le médecin), si je suis interdit de travailler.
- Avant ce que je n'avais pas : un compte bancaire à la poste, ni de papiers, pas de carte d'identité, dans la rue on pique ... On ne me pique plus rien, mes lovés (mes sous), mes papiers. Dans la rue, pas de Titine (un petit chien), pas de télé, pas de cuisine, pas de divan ...
- De bons rapports avec l'agence. Quand j'ai besoin de comprendre un papier, je demande à Caroline ou à une autre personne de Territoires. Ils me disent de ne pas m'inquiéter, qu'ils vont voir.
- Quand les prélèvements ne passent plus parce que je n'ai plus rien sur le compte. Je ne comprends pas bien pourquoi ... je ne sais pas. J'ai toujours le contact avec Caroline. Il n'y a pas longtemps, on m'avait fait un retrait de 50 €. A Marseille. J'ai écrit, et la poste a corrigé l'erreur.

---

<sup>8</sup> La Commission sociale intercommunale (CSI) a été mise en place par la Métro en janvier 2012, dans le cadre des orientations du Programme local de l'Habitat 2010-2015 visant à améliorer l'accès au logement des personnes en difficulté. Associant les bailleurs sociaux, les 49 communes de la Métro, l'Etat, le Conseil général de l'Isère et Amallia, cette instance partenariale permet de préparer les attributions des logements locatifs très sociaux, publics (PLAI) et privés (logements conventionnés). Il s'agit soit de logements du parc existant se libérant, soit de logements neufs mis à la location pour la première fois.

### Résultats du point de vue des professionnels de la gestion locative et de l'accompagnement

- Attribution du logement à l'un des 3 candidats retenus par la Commission Sociale Intercommunale. Organisation de l'entrée dans les lieux : état des lieux fait par le service maintenance, signature du bail avec le service gestion locative ... le service social prend le relais.
- Premier contact un mois après l'entrée dans les lieux, rendez-vous à domicile pour faire le point (le ménage était prévenu lors des premiers RV avant attribution) : point sur la situation, ressources, APL, services sociaux de l'énergie ... pour certains tout roule, pour d'autres les difficultés (par ex premier impayé), problème de chauffage ... on débouche sur un accompagnement « projet locataire ». Ils acceptent d'être accompagnés par UTPT sur un sujet particulier.
- UTPT a son propre service contentieux : il va agir en direction du FSL ... Un rappel du cadre du contrat : le paiement, les troubles de voisinage, l'entretien ... L'accompagnement se fait dans ce cadre. On s'assure que les gens ont compris ce qu'ils signent. Considération du contrat par la personne elle-même, considérée par UTPT.
- Depuis l'accueil, l'information du ménage doit être assurée correctement : la personne se sent considérée comme actrice, et non pas comme quelqu'un en difficulté. C'est du temps de gagné pour la suite. Les règles du jeu sont claires, les services sont présentés de façon claire, ...
- On dispose d'outils (liste de lieux de récup, les nom des personnes les coordonnées, pour l'électricité, pour l'eau...)
- Ils sont à même de s'orienter dans les services et d'être acteurs. Un contact personnalisé avec les services sociaux par exemple dans le cadre d'une absence de contact avec le ménage (qui fait l'autruche) : permet de déclencher un autre accompagnement des services sociaux. Une légitimité de UTPT qui permet de travailler avec les partenaires, y compris dans le cadre d'un congé pour vente. Un rachat possible par UTPT avec le ménage relogé.
- Les gens sont contents de nous recevoir, dans les logements en bon état qu'on leur met à disposition. À domicile on peut aborder des choses auxquelles on n'aurait pas pensé.
- Le fait que ce soit en diffus, et hors des quartiers très denses, c'est un plus pour les gens. Peut être difficile du fait de l'exigence des copropriétés, et de la stigmatisation de la personne UTPT.
- On fait des choses qui sont chouettes, qui ont du sens, on a fait ce choix de travailler dans une association.

### Résultats du point de vue des bénévoles

#### *Groupe AG-Copropriétés*

- UTPT est membre de 230 copropriétés. Assister aux AG est un travail gigantesque. Il est assuré par un groupe de bénévoles compétents qui sélectionnent les 100 AG qui nécessitent une présence d'UTPT en raison de l'enjeu des travaux prévus, des difficultés de voisinage relevées par les professionnels de l'accompagnement ...
- 10 bénévoles préparent, sont présents et assurent le compte-rendu, pour chacun 10 AG. Un volume de travail qui représente de l'ordre de 50 jours par an.
- L'influence du représentant d'UTPT est supérieure à son nombre de voix. Une compétence reconnue par les syndicats, y compris sur l'organisation des AG.
- Voter les dépenses du point de vue de l'intérêt du locataire et de UTPT.
- Intervenir pour régler les problèmes de voisinage. La parole apportée sur le travail d'UTPT, de ses objectifs et des salariés ... permet d'apaiser les situations. (une réalité reconnue y compris par les élus locaux sollicités pour des problèmes de voisinage – Fontaine, Sassenage ...)

#### *Groupe d'appui et de soutien technique*

parazon@ciste.fr

06 88 17 42 75

- Constitué d'architectes, d'économistes, d'ingénieurs spécialisés en structure, chauffage et sécurité
- Étudie les projets de rénovation aux différents stades d'élaboration du projet (conception, mise en chantier, réalisation et réception des travaux).
- L'expérience technique de ce groupe est mise à profit pour chaque projet ce qui constitue un capital irremplaçable de connaissances sur les spécificités de production de logements en diffus, adaptés à l'insertion de locataires en difficulté.

#### *Groupe des bénévoles bricoleurs*

- Ils apportent une aide aux personnes en difficulté, logées ou en cours d'installation après un séjour dans une structure d'hébergement. Ils interviennent pour des aménagements ou petits travaux dans l'optique du « faire avec ».
- C'est aussi l'occasion de préciser les droits et devoirs liés au rapport locatif avec les différentes parties impliquées (bailleurs, locataires, accompagnement social).

#### *Groupe d'accompagnement à la maîtrise des énergies*

- Il a pour objectif de mettre à disposition des locataires, pendant la phase d'entrée dans le logement, les outils et informations nécessaires à une maîtrise de leur dépense énergétique et d'anticiper ainsi d'éventuelles difficultés ultérieures.

#### *Groupe DALO*

- Les bénévoles assurent une permanence pour informer sur les droits que donne la loi DALO, conseiller et aider, si nécessaire, pour l'établissement d'un dossier de demande. Ils conseillent en cas d'échec de la demande. *Un Toit Pour Tous* est représenté à la Commission de médiation par un des membres du groupe.

### **Analyse**

<b>Partie prenante</b>	<b>Contribution réalisation</b>	<b>Résultats</b>	<b>Valorisation sur la période de 30 ans</b>
<b>Metropole Grenoble</b>	Financement de l'achat de l'appartement par UTPT	Une offre de logements pour les plus en difficulté Une offre de logement avec une forte capacité d'insertion Évite les problèmes et les couts des grands ensembles	-38 K€
<b>Département Région État</b>	Financement de la rénovation de l'immeuble Financement de l'accompagnement	Permet la réalisation du projet en assurant ses missions sociales	-20 K€ -14 K€ -24 K€
<b>Ménage logé</b>	Bon usage des équipements et respect du bail	Dispose d'un chez soi de la tranquillité et de la sécurité Amélioration de sa situation générale : avoir des papiers, un compte bancaire, des ressources S'occuper de sa santé Pouvoir accueillir des invités Un soutien du professionnel en accompagnement	
<b>Opérateur porteur de la MOI</b>	Mobilise des fonds privés (FAP) Réhabilite le logement acquis et produit 1	Baisse de coût de production pour la collectivité Un appartement rénové dans une copropriété.	+7 K€

	logement pour ménage démuni	Loge 1 personne seule auparavant à la rue	
<b>Professionnels MOI</b>	Conduite du projet de rénovation	Compétences disponibles et utilisées pour réhabilitation de qualité sur petits ensembles de logement en diffus Valeur économique du service	+10 K€
	Gestion locative adaptée	Valeur économique du service Équilibre économique de l'exploitation Prévention des risques d'impayés et de vacance	+36 K€
	Accompagnement <i>30 dossiers par professionnel à plein temps base 56 K€ par an chargé et géré</i>	Valeur économique du service Équilibre économique de l'exploitation Bon usage des équipements Prévention des risques d'impayés et de vacance Prévention des problèmes de voisinage Consolidation de la situation de la personne et de son autonomie dans gestion de sa vie Accès à des ressources comme des lieux de récupération. Médiation avec les institutions sociales	+56 K€
<b>Bénévoles</b>	Compétences et temps mis à disposition <i>Part de la valorisation du temps bénévole affecté au projet chemin des Alpins</i>	Des économies et une consolidation des activités de l'association <ul style="list-style-type: none"> <li>• conduite des projets</li> <li>• participation aux AG des copro</li> <li>• accompagnement des locataires et entretien de leur logement</li> </ul>	+6 K€

## Premières conclusions

### *Une grande diversité de situations d'offre de logement, mais des logements qui se ressemblent*

Les quatre offres de logements en diffus relèvent de projets qui ont chacun leur histoire spécifique. Ils sont bien conformes à la définition de l'échantillon :

- pleine propriété et droit réel immobilier (bail emphytéotique, bail à réhabilitation, bail à construction)
- petits ensembles dans immeuble ou logement seul dans copropriété
- des logements proposés à titre temporaire ou pérenne

Ils représentent assez bien la diversité du parc de logement d'insertion dans le diffus :

- des logements de taille moyenne ou petite,
- une rénovation adaptée à l'objectif de s'adresser aux ménages les plus en difficulté : de la qualité, dans une perspective d'économie des coûts d'entretien et de réfection (pour le propriétaire) et d'économie de charges (pour les locataires). L'ensemble représente le coût d'usage, élément qui devient déterminant dans la définition des opérations MOI.

La méthode d'évaluation permet bien de montrer les différentes répercussions économiques de cette production de logement, qui présentent une forte hétérogénéité. Opportunité d'enrichissement pour la commune de Céret, opportunité à somme nulle pour la ville de Saint Maur des Fossés, investissement lié à une politique continue pour l'agglomération de Grenoble.

La méthode souligne au passage des pistes pour le développement du logement d'insertion dans les communes de taille moyenne. 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<sup>9</sup> qui ont rencontré la FDPLS, SNL 94, M&M ou UTPT trouvent toutes un intérêt aux compétences que ces opérateurs proposent :

- la capacité de conduite de projet, le savoir faire technique pour conduire des projets immobiliers de petites tailles, caractéristique du diffus,
- la capacité des acteurs du logement d'insertion à mobiliser des fonds privés (dons de citoyens, fondations, fonds de dotation...),
- leur capacité à mobiliser de la compétence gratuite à travers le bénévolat,
- leur capacité à gérer la relation avec un public dont la demande est largement supérieure à l'offre. La sollicitation des acteurs MOI dans une recherche de solution se fait majoritairement à travers les travailleurs sociaux de la commune ou du secteur, qui connaissent bien leur capacité à comprendre et accompagner les situations les plus difficiles.

### *Une grande diversité de situations de ménages logés, mais tous confrontés à de grandes difficultés à se loger*

Les concours de circonstances qui ont provoqué les difficultés des ménages à qui les logements ont été attribués sont très divers. Ce qu'ils ont en commun, c'est le cumul de plusieurs facteurs :

- itinéraire personnel, qu'ils font parfois remonter à leur enfance,
- situation de rupture familiale, dans les 4 exemples

<sup>9</sup> Voir les déclarations des élus de Céret ou du CD 66, et les professionnels de la Métro de la région de Grenoble

- manque de ressources financières, voire l'absence totale
- solutions de logement de fortune, impossible ou indigente
- santé fragile dans une situation d'abandon de tout soutien

Cette liste non exhaustive sans doute, mais qui traverse une majorité des ménages rencontrés décrit en creux leurs attentes ... un logement digne et adapté à la fois à leurs besoins et à leurs ressources dans un contexte sécurisant, une gestion locative adaptée à leur situation fragile, le soutien de personnes de confiance en proximité.

La prise en compte des situations avant le logement dans l'évaluation du retour social est parfois possible, parfois non. Comment comparer les coûts du nouveau logement par rapport à l'absence de logement ? Comment comparer le coût d'un logement qu'on a du fuir pour des raisons de conflit de couple avec celui d'un logement qu'on assume seule ?

### ***Une grande diversité des itinéraires à partir de l'entrée dans le logement, mais des logiques qui se dessinent***

Les quatre exemples montrent à cette toute petite échelle la grande diversité des itinéraires de vie. Entre la jeune femme qui veut se rapprocher de Céret parce qu'elle y a des amis et la personne qui a fui la cohabitation avec sa mère se dessinent des parcours que peu de chose rapproche. Ce qu'elles expriment toutes d'une manière ou d'une autre, c'est le sentiment d'impasse dans laquelle elle se trouvait, dont la première porte vers la sortie est de disposer d'un chez soi. Pouvoir se poser, soi-même et ses enfants est énoncé comme une condition pour entreprendre la suite.

Dans les quatre exemples, le logement leur apparaît comme premier avant les problèmes de santé et la stabilisation de ses ressources économiques. Il y a là comme une logique qui se dessine, et qui met en lumière à nouveau l'enchaînement : logement => santé => emploi ou place dans la société. La mesure du retour social du logement d'insertion devra par contre trouver le moyen d'une valorisation de ces résultats, qui découlent explicitement de ce qu'exprime la majorité des ménages rencontrés.

Dans les quatre exemples, trois des ménages se sont largement exprimés sur la nécessité d'avoir un logement à eux pour le bien-être et le parcours des enfants. Tranquillité, bonne scolarité, relation calme avec les autres enfants et les adultes, capacité à se projeter, chances à réunir pour l'avenir ... tout est relié avec l'assurance d'un chez-soi, dans un « bon quartier », près d'une « bonne école ».

Ces expressions sont renforcées par celles des professionnels et des bénévoles interrogés.

Suivant les « astuces » proposées dans le Guide du Retour Social sur Investissement (SROI), les ménages ont été questionnés sur la valeur qu'ils accordaient à leur santé, à la scolarisation des enfants, au fait de nouer de nouvelles relations ... sur une échelle où ils étaient invités aussi à positionner le logement, l'alimentation ... Leur réponse a été sans surprise : la valeur de sa santé est au moins égale à la valeur d'un logement ! Le reste aussi. Il restera aux acteurs du logement à l'intégrer et le communiquer à leur partenaires ... Nous n'en avons pas tenu compte dans cette première mesure du retour social sur investissement.

### ***Une grande diversité des associations porteuses des activités de MOI, mais des fonctions essentielles assurées similaires***

Les chiffres du nombre de salariés, du parc détenu et du nombre de bénévoles montrent la diversité des 4 acteurs faisant l'objet de l'étude.



M&M est la structure la plus jeune, elle est à la fois en forte croissance et en structuration organisationnelle. Une équipe de salariés réduite à deux professionnels, qui va doubler dans les mois qui viennent, un territoire d'intervention ouvert, une dynamique portée quasi exclusivement par des bénévoles.

SNL 94, avec une douzaine d'années d'existence, fondée sur une base de bénévolat actif, disposant aujourd'hui d'une équipe d'une petite dizaine de salariés. Un parc détenu réduit en fort développement. Appui sur un dispositif de mutualisation de la fonction de portage immobilier à travers SNL Prologue et de soutien associatif avec SNL Union (pour un ensemble de 73 salariés).

FDPLS, fédération historique d'acteurs de l'hébergement et de l'insertion en Pyrénées Orientales, qui passe aujourd'hui par un étiage mais dispose d'une solide réputation de compétence, d'innovation et de sérieux. Une équipe de salariés réduite à deux professionnels et peu de bénévoles.

UTPT qui fait figure de grosse structure dans l'échantillon, avec 39 salariés et son parc de 516 logements gérés. Ses 30 ans d'existence lui permettent d'asseoir une image de solidité, de continuité, autant comme réseau militant que comme opérateur.

Les quatre acteurs ont structuré différemment leur activité en MOI, mais maîtrisent toutes directement ou indirectement les trois domaines : conception et production de l'offre de logement en diffus, gestion locative adaptée et accompagnement des ménages logés.

La mesure du retour social sur investissement peut prendre en compte les mêmes thématiques de résultats sur les quatre territoires.

### ***Des « assemblages » salariés-bénévoles divers, mais une forte dimension d'investissement citoyen***

Les quatre acteurs s'appuient sur une forte implication de bénévoles, en comparaison avec leur nombre de salariés comme en matière de compétences mobilisées.

La disponibilité de ces compétences et du temps mis à disposition pour les trois champs d'activité est un résultat important de l'investissement. Le calcul du retour social prend en compte ce temps valorisé au smic chargé (ce que la compétence coûterait si elle était salariée par l'acteur).

La dimension de relations humaines qu'expriment à la fois les bénévoles, les ménages logés et les professionnels est aussi un des résultats importants, que nous n'avons pas valorisé. Le calcul du SROI ne tient pas non plus compte de la dimension collective de l'engagement bénévole, de la dimension symbolique de la rencontre entre citoyens exclus et inclus qui est au cœur de la MOI portée par ces acteurs.

Enfin, l'influence politique de ces bénévoles, surtout présents dans les conseils d'administration est bien réelle et pourtant non prise en compte dans le calcul. Mais aucun des acteurs ayant participé à l'étude n'aurait existé ni ne continuerait d'exister sans eux ...

Des implications partenariales diverses, y compris avec les financeurs institutionnels, mais des montages financiers avec un poids des emprunts assez identique.

Les politiques publiques ont aujourd’hui des déclinaisons diverses sur les territoires, puisqu’elles sont portées par des acteurs nationaux, régionaux, départementaux et locaux.

financeurs publics	FDPLS		M&M		SNL 94		UTPT	
État	230	27 %	67	16 %	283	19 %	24	17 %
Région	19	2 %	82	20 %	231	16 %	14	10 %
Département	55	6 %	210	50 %	67	5 %	20	14 %
Collectivité locale	240	28 %	0		360	24 %	38	26 %
Emprunt et apports assoc	306	36 %	59	14 %	529	36 %	49	34 %
<b>Total coût opération</b>	<b>850</b>		<b>418</b>		<b>1470</b>		<b>145</b>	
<b>Coût par logement</b>	<b>142</b>		<b>209</b>		<b>163</b>		<b>145</b>	

Ce tableau montre des disparités importantes de participations financières publiques<sup>10</sup> mais une grande homogénéité de la part restant à trouver par l’opérateur pour équilibrer le projet. Les volumes d’investissement peuvent être très différents, les coûts par logement sont assez voisins et conformes aux coûts moyens sur leur territoire et le taux de financement public assez proche, même avec des écarts importants entre sources.

La mesure du retour social sur investissement peut donc être comparée entre les acteurs.

## Une méthode qui confirme son intérêt dans le champ du logement d’insertion dans le diffus

Les matériaux collectés sont présentés intégralement dans la suite du document :

1. Présentation de l’offre immobilière, de sa conception et de son financement
2. Présentation des entretiens :
  - a. Ménages
  - b. Professionnels
  - c. Bénévoles
  - d. Partenaires
3. Synthèse comparative des thématiques des entretiens des ménages
4. Tableau des résultats identifiés dans les entretiens
5. Carte des impacts et calcul du retour social sur investissement

L’analyse par structure confirme très largement les premières conclusions ci-dessus et constitue par là-même une invitation des opérateurs et de la FAPIL à poursuivre sur cette voie. Il est sans doute possible d’aboutir à une méthodologie adaptée au champ de la MOI en diffus et de la partager entre tous les adhérents du réseau. Son principal atout est de rapprocher dans une même démarche et un même raisonnement les dimensions économique et sociale, de constituer un sorte de fil d’Ariane, de fil rouge pour relier ensemble les faits aussi divers que ceux que ces entretiens révèlent aux réalités apparemment plus circonscrites de la production des logements et de la gestion locative.

<sup>10</sup> hors mode de détention de l’immeuble : le projet FDPLS total est chiffré coût d’achat du foncier compris pour être comparé aux autres

### L'étude souligne au passage quelques voies intéressantes pour la MOI en diffus

1. L'ingénieuse ingénierie de la rénovation de petits ensembles de logements, souvent abandonnés et constituant pour leur propriétaire comme pour les communes qui les abritent des problèmes difficiles à résoudre
2. Le vertueux assemblage citoyen-bénévole-salarié-ménage pour produire du sens, de l'efficacité, et de la reconnaissance politique
3. L'importance accordée aux moyens et techniques qui permettront de maîtriser les coûts d'usage des logements dans la durée. Efficacité énergétique, entretien courant des logements et des équipements, pérennité de l'immeuble.
4. La puissance de l'accompagnement, de proximité puis plus à distance, vers l'autonomie du ménage logé et sa responsabilisation sur son habitat. La capacité de cet accompagnement à déminer les situations avant qu'elles ne deviennent insolubles, et avant que le ménage ne risque de perdre ce qu'il a finalement de plus important à ses propres yeux : un chez-soi dans un « bon quartier ».

### Les 4 SROI calculés : similitudes et différences

Les entretiens que nous avons conduits ont largement confirmé les hypothèses de départ de la FAPIL : les résultats identifiables dans l'expression des ménages logés comme des professionnels qui les accompagnent se retrouvent dans un éventail de thématiques aussi large que les ressources, la santé, la scolarisation des enfants, les relations sociales, le sentiment de considération, la reconnaissance et la volonté de s'engager à son tour bénévolement ...

La difficulté d'attribuer une valeur à chacun de ces résultats a parfois été insurmontable, et les astuces proposées par le guide pour y parvenir se sont avérées inaccessibles aux moyens consacrés à cette étude.

Pour le calcul du SROI, nous sommes convenus d'un commun accord avec le groupe d'étude, que nous nous limiterions aux résultats dont la valeur attribuée ne prêtait à aucune interprétation. Nous avons été conduits malgré tout pour le calcul du SROI à extrapoler les résultats quantitatifs obtenus. Par exemple, l'opération de l'hôtel du centre de Céret a donné lieu à un calcul basé sur la situation d'un des 6 ménages logés. Même si le ménage rencontré est représentatif des ménages auxquels les nouveaux logements ont été attribués, l'approximation reste importante.

Mesure de l'utilité sociale	FDPLS	M&M	SNL 94	UTPT
valeur nette	373 990 €	1 634 101 €	1 579 674 €	182 587 €
valeur actualisée nette	244 479 €	1 061 391 €	866 393 €	118 114 €
retour social pour 1€	4,77 €	3,909 €	5,945 €	3,126 €
retour social actualisé pour 1€	3,12 €	2,539 €	3,261 €	2,022 €

## 3 Fédération Départementale Pour le Logement Social

---

### 3.1 Présentation

La FDPLS regroupe à son origine en 1995, quatre associations qui portent des valeurs communes et des projets en matière d'hébergement, de logement et de défense des consommateurs. L'objectif est alors de mettre en relation des chercheurs et des offreurs de logements privés, en tandem avec des travailleurs sociaux. La FDPLS participe au premier dispositif SOS Taudis de la Fondation Abbé Pierre, dont l'objet est de lutter contre l'habitat indigne et de faire réaliser des travaux dans des situations de blocage où, soit les propriétaires ne disposaient pas des moyens financiers, soit les locataires ne laissaient pas réaliser les travaux.

Au début des années 2000, le Conseil Départemental décide de réintégrer ces missions et la Fédération passe de 26 à 3 salariés.

Titulaire de l'agrément Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion, la Fédération prospecte pour trouver des logements à réhabiliter dans le diffus sur le département des Pyrénées Orientales pour les offrir à des ménages démunis. Elle est aujourd'hui sollicitée par des propriétaires publics ou privés pour son savoir-faire en « bail à réhabilitation »

Le bail à réhabilitation et le conventionnement avec ou sans travaux permettent de produire du logement social pour une commune, sans investissement, en conservant le même propriétaire. Les logements réhabilités comptent dans le pourcentage de logements sociaux de la commune (SRU).

Le BAR permet de remettre en location des logements en centre ville, qui ne seraient pas utilisés, de mettre en œuvre le développement durable par densification des bourgs, de maîtriser les coûts d'aménagement et d'empreinte carbone. La réhabilitation par des artisans locaux, choisis par la Fédération se fait hors contrainte d'appel d'offres. Une dynamique de création et de maintien de l'emploi des artisans locaux est soutenue.

La réhabilitation de logements en diffus permet une redynamisation des centres anciens : consommation sur place, vie des écoles, mixité sociale, renouvellement des populations ...

Le parc actuel est d'une trentaine de logements, pour plus de 70 de projets étudiés. Les compétences disponibles permettent de réaliser 5 à 6 opérations par an. Un outil informatique a été développé pour gérer les projets immobiliers.

Le parc de la FDPLS est géré par l'AIVS « Se Loger en Terre Catalane », l'accompagnement des familles est assuré par le travailleur social de l'agence. Sur le sud, la FDPLS assure le traitement des candidatures et l'aide à la recherche d'une solution, dans son parc ou ailleurs.

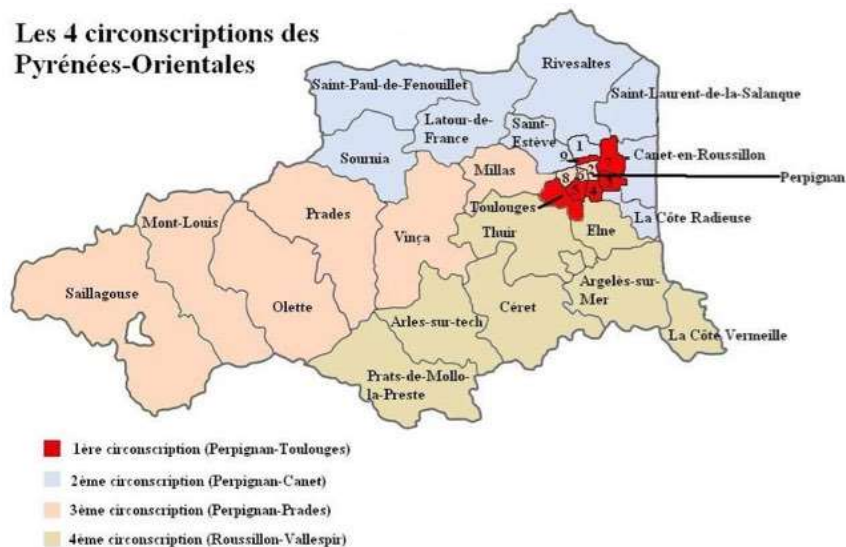
La FDPLS bénéficie d'un soutien fort du Conseil Départemental ainsi que des communes avec lesquelles l'association a conduit des projets.

2016 : 53 personnes logées  
24 dans le parc privé dont 7 en logement BAR  
29 logements HLM

## 3.2 Contour de l'enquête

### Ménages logés

Trois familles ont été rencontrées, logées dans les communes de Rivesaltes, Céret et Maureillas (près de Céret).



### Famille O, Maureillas

La famille était logée à Perpignan. Monsieur trouve un petit logement au Boulou après sa séparation et son divorce, ne lui permettant pas de recevoir ses enfants.

Aujourd'hui, la famille dispose d'un F3 sur 2 niveaux au centre du village de Maureillas, à 28 km du travail (20 minutes).

En haut deux chambres et une salle de bain

En bas coin salon et cuisine

Une cave

Un coin de jardin

Pas de garage

Loyer : 390€

Chauffage électrique mais bonne isolation et double vitrage.

*« Je touche du bois je suis très bien. J'ai des voisins supers. Je participe à l'association locale « A 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.*

*Reprise de l'appartement nickel, en mars 2007. J'ai refait la peinture des chambres et de la salle de bain. Ils me l'ont donné propre, j'espère qu'ils vont me dire que c'est toujours propre ...*

*Un petit jardin en bas dans un jardin collectif, 10 poules et un coq. Des œufs bio pour les amis, des voisins. Beaucoup d'amis, ça n'a pas de prix.*

*Une petite supérette, le boulanger ...*

*Un fils de 9 ans ½ : les amis ? Plein. L'école est à 2 minutes et il fait toujours beau. Le jardin et les poules. Un parc pas loin ... il connaît tout le monde à Maureillas. Beaucoup de vélo et de foot, je suis dans le club de foot du Boulou (FC)*

*Je suis parti au Havre l'année dernière, le travail m'a rappelé. Piratage du compte bancaire. Des amis qui m'ont aidé, m'ont prêté de l'argent. Enquête policière, remboursement des sommes volées. À la FDPLS, ils m'ont aidé, on a étalé. »*

### **Famille L à Rivesaltes**

Un couple dont la femme assure la place de « gardienne d'église » depuis 93. Lui retraité, elle fait des ménages au centre paroissial et chez des infirmiers, employeur évêché.

Le logement, propriété de l'évêché était insalubre : réseau électrique câblé en isolation tissu, humidité, wc sans écoulement, pas de peinture. « *On se chauffait avec des bouteilles de gaz* ». Une salle de bain de fortune.

En 2009, la mairie qui avait racheté, confie à la FDPLS la mission de réhabiliter le logement dans le cadre d'un bail à réhabilitation. Prêt d'une maison pendant les travaux. « C'était folklorique, c'était prévu pour 6 mois, ça a duré un an. »

Réfection à l'identique des murs. Recomposition des volumes. Obligation imposée par des escaliers très étroits. « *Une sacré différence avec l'état d'avant.* »

*« Avant on ne payait pas de loyer, ni fluide. Maintenant on paye presque 400 € par an »*

Très bonne relation avec l'AIVS : lui en invalidité pendant 6 mois avant de toucher la retraite. Accord avec l'AIVS de donner quelque chose tous les mois, puis régularisation lorsque la pension a été versée.

*« C'était important de rester là, du fait du travail avec l'église. Un bon voisinage  
Repartir dans un autre quartier : il faut repartir à 0, il faut recommencer une vie ...*

*Ici, il y a le soleil, on sort la table on appelle les voisins on fait l'apéro, 5 à 6 fois dans le mois. Est ce qu'on peut faire ça dans tous les quartiers ? Ça n'a pas de valeur ! Quand on fait la bringue, les voisins ne vont pas râler ! Ils sont là !*

*On reçoit nos filles, avec leurs enfants. »*

### **Famille A - Céret**

Voir Monographie ci-dessous

## Offre de logement

Rivesaltes : logement unique sur deux niveaux, réhabilité dans une maison de village attenante à l'église au cœur du vieux Rivesaltes. Bail à réhabilitation sur une propriété communale.

Maureillas : logement réhabilité dans petit immeuble de deux logements donnant sur la rue principale du village. Bail à réhabilitation sur une propriété privée. Le propriétaire occupe le deuxième logement de l'immeuble et n'était pas en mesure de financer la réhabilitation.

Céret : logement dans petit immeuble collectif de 6 logements et un rez-de-chaussée commercial occupé par l'office de tourisme de Céret. Réhabilitation d'un ancien hôtel situé à l'entrée de la « rue du commerce » en plein centre de la ville. Bail à réhabilitation sur une propriété communale.

## Compétences bénévoles et professionnelles

MOI : la FDPLS ne dispose aujourd'hui que de 2 salariés pour 1,5 ETP. Le président bénévole apporte des compétences de conduite d'opération et de gestion de projets. Un outil informatique autoproduit permet de gérer les dizaines de projets actifs. L'association s'appuie sur un partenariat local d'architectes et d'artisans pour la réhabilitation.

GLA : La gestion locative est assurée par l'AIVS « Se loger en terre Catalane ».

Accompagnement : FDPLS et AIVS se complètent sur le territoire départemental pour l'accompagnement à la recherche, à l'entrée et à la vie dans le logement.

## Partenaires institutionnels

Conseil Départemental des PO : son conseiller président de la commission finance est un sponsor averti de la MOI. Le Conseil Départemental a intégré la majeure partie de cet accompagnement après une période au cours de laquelle le CG66 s'était appuyé sur la Fédération pour mettre en œuvre sa politique de lutte contre le mal logement.

Les communes avec lesquelles la FDPLS est en relation communiquent de façon positive sur l'intérêt de la MOI.

### 3.3 Analyse

#### Synthèse thématique

	Famille L	Famille A	Famille O
<p>situation avant le logement</p> <p><i>permet de valoriser les résultats obtenus par la solution de logement compte tenu de sa situation initiale</i></p>	<p>Une place de gardien d'église en 93</p>	<p>Vit seule avec son enfant de 3,5 ans. Après une séparation, trouver un logement en urgence. Habitait à 1,5h de Ceret. Souhait de se rapprocher d'un réseau d'amis à Céret.</p> <p>A Perpignan je vivais dans un quasi taudis de 20 m2, à 3 et on payait 360 plus les charges.</p>	<p>Migrant pour le travail en 1994, en pleine décennie noire en Algérie. Petite entreprise du bâtiment. Plus aucune activité. « Réfugié économique »</p>
<p>la galère avant</p>	<p>Un logement insalubre Electricité hors norme, humidité, wc sans écoulement. Pas de chauffage. Une salle de bain de fortune.</p>	<p>Suite à une séparation, logement au camping, dans un bungalow.</p> <p>Un bungalow. 350 par mois plus les charges. 60€ d'électricité à 0,30€ du kwh.</p> <p>Dans l'urgence, le camping a été la seule solution</p>	<p>Logé à Perpignan puis divorce et petit logement au Boulou.</p>
<p>l'accompagnement vers le logement</p> <p><i>accéder à des offres de logement inaccessibles sans accompagnement</i></p>	<p>En 2009, la mairie de Rivesaltes qui avait racheté, refait le logement. Prêt d'une maison pendant les travaux.</p>	<p>Contact de l'assistante sociale du secteur.</p> <p>Elle m'a parlé d'ici, et m'a dit que je correspondais bien au projet ...</p> <p>Des logements allaient se libérer bientôt, en centre ville un budget réduit de 350 euros, correspondant à l'APL.</p>	



<p>le logement</p> <p><i>disposer d'un logement adapté à la situation via un bail ou un titre d'occupation qui constitue son domicile et sa résidence principale</i></p> <p><i>la valeur du logement par rapport à la valeur du marché</i></p> <p><i>le reste à payer et le reste à vivre</i></p>	<p>T3 dans une maison de village.</p> <p>« Une sacré différence avec l'état d'avant.</p> <p>Avant on ne payait pas de loyer, ni fluide, maintenant on paye presque 400 € par an. »</p>	<p>Ancien hôtel réhabilité en centre ville.</p> <p>5 rue Saint Férreol CERET</p> <p>Appartement T3 52 m2. Entrée dans du neuf.</p> <p>« Ça correspond bien, le budget est encore moins cher que prévu. »</p>	<p>T3 en duplex.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En haut deux chambres et une salle de bain</li> <li><input type="checkbox"/> En bas coin salon et cuisine <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Une cave</li> <li><input type="checkbox"/> Un coin de jardin</li> <li><input type="checkbox"/> Pas de garage</li> <li><input type="checkbox"/> Loyer : 390</li> <li><input type="checkbox"/> Chauffage électrique mais bonne isolation</li> </ul> </li> </ul>
<p>chez moi, chez nous</p>		<p>Les conséquences vitales</p> <p>Etre détendue</p> <p>Permet de se ressourcer : bénéficier d'un confort : se laver au chaud. Tout ce qui est matériel, l'eau, l'électricité et la sécurité.</p> <p>10/10</p> <p>Quand on se sent bien dans son nid on est plus ouvert au monde.</p>	<p>Un petit jardin en bas dans un jardin collectif, 10 poules et un coq</p> <p>Des œufs bio pour les amis, les voisins</p>
<p>le voisinage et le quartier</p>	<p>Il y a le soleil, on sort la table on appelle les voisins on fait l'apéro, 5 à 6 fois dans le mois.</p> <p>Est ce qu'on peut faire ça dans tous les quartiers ?</p> <p>Ça n'a pas de valeur !</p> <p>Quand on fait la bringue, les voisins ne vont pas râler ! ils sont là !</p>	<p>Sur la situation du logement dans Céret : ça va parce que ce n'est pas une grosse ville. La possibilité d'un jardin partagé, une vue sur le Canigou et sur des jardins. Ça me fait plaisir de les voir ;</p> <p>J'ai vécu à Perpignan dans une rue très bruyante. On est vite à la campagne, et il y a tout médecin, acuponcteur, des bus pour aller à Perpignan.</p>	<p>Ici tout le monde se connaît</p> <p>C'est convivial</p> <p>Les enfants et l'école</p> <p>Beaucoup d'amis, ça n'a pas de prix</p>
<p>animal</p>			
<p>alimentation</p>			
<p>santé</p>			
<p>sanitaire</p>			
<p>recevoir</p>	<p>On reçoit nos filles, surtout celle qui habite loin, avec son mari et ses enfants.</p> <p>L'appartement est suffisamment grand pour les loger.</p>	<p>Faire des rencontres : réseau d'amis</p> <p>Nantaise : j'ai pu hébergement des amis, c'est très important pour moi ...</p>	

travail	<p>Lui retraité, elle travaille fait des ménages au centre paroissial et chez des infirmiers, employeur évêché.</p> <p>C'était important de rester là, du fait du travail avec l'église. Un bon voisinage</p> <p>Repartir dans un autre quartier : il faut repartir à 0, il faut recommencer une vie ...</p>		<p>28 km du travail, 20 minutes</p> <p>au sud ouest de Perpignan à Fondeville</p> <p>Soudeur serrurier</p>
accompagnement par l'association	<p>Rapport avec l'AIVS : Très bonne relation : Invalidité de lui pendant 6 mois avant de toucher la retraite. Accord avec l'AIVS de donner quelque chose tous les mois, puis régularisation lors du retour.</p> <p>Julie Rieutord, une relation de famille.</p>	<p>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 ne cache rien, comme avec une agence immobilière. Les choses sont claires et ça j'adore.</p>	<p>FDPLS lors de mes ennuis de compte bancaire, ils m'ont aidé, on a étalé le paiement de l'arriéré.</p>
ce que je n'avais pas avant			
culture			
choisir son logement			
scolarisation des enfants		<p>Des rencontres pour mon enfant, la découverte du monde, surtout la nature.</p> <p>Avoir des projets : instruction en famille, d'ici l'école.</p>	<p>9 ans ½</p> <p>L'école est à 2 minutes</p> <p>Le jardin et les poules</p> <p>Un parc pas loin</p> <p>Il connaît tout le monde à Maureillas</p> <p>Beaucoup de vélo et de foot</p>
reconnaissance			
Vie de famille			
nouvelle dynamique personnelle			
services sociaux			

Tableau des impacts

activité	réalisation	résultat 1	résultat 2	résultat 3
prospection de la FDPLS	identification de l'ancien hôtel en délabrement, sur 4 niveaux Un immeuble récupéré par les impôts pour une dette fiscale.	Un patrimoine trop petit pour intéresser un bailleur social. Solution : projet MOI.	6 logements réservés aux ménages en difficulté	6 familles monoparentales sorties de la « galère ».
programme de réhabilitation	conservation du vieux bâtiment, restructuration globale	conservation de l'esthétique du bâtiment et de sa présence dans la rue	immeuble de cachet qui redonne de l'intérêt au début d'une rue commerçante	augmentation de la fréquentation touristique dans cette rue et nouvelle dynamique pour le commerce de la rue
coût total de réhabilitation : 700 K€	une maîtrise d'œuvre par FDPLS sur petit budget	travaux réalisés par artisans locaux du fait de l'absence d'appel d'offres	Chiffre d'affaires des 7 artisans locaux qui y ont travaillé (450K€). Appel à des savoir-faire de réhabilitation de l'ancien.	Maintien d'une activité économique locale et de savoir-faire permettant la réhabilitation respectueuse de l'ancien
offre de 6 logements T3 de 60m <sup>2</sup>	6 familles logées, ciblées avec jeunes enfants ou monoparentales	9 enfants à scolariser dans les écoles primaires de la commune	la ville évite les fermetures de classes depuis plusieurs années.	
Offre d'un R0 nu de 200m <sup>2</sup>	accueil de l'office de tourisme de la ville de Céret, actuellement situé dans un local exigu et vétuste (80000 visiteurs du musée d'art moderne)	amélioration de l'information des touristes et de la fréquentation des autres éléments du patrimoine de la ville et de sa région	valeur locative des 200 m <sup>2</sup> , utilisation « gracieuse » par la Ville, dans le cadre d'un BAR ne donnant pas lieu à loyer pour la FDPLS	
rachat du bâtiment aux impôts titulaire d'une hypothèque	recette publique pour l'état 150 K€	Faible investissement pour la récupération par la commune d'un bâtiment clé de la rue commerçante		
participation financière de la commune	90 K€ pour le financement et un abandon de loyers pendant 30 ans (durée du bail à la FDPLS), soit 30 K€ sur 30 ans après déduction de toutes les charges	récupération à 30 ans d'un bâtiment d'une valeur de 200+348=548 m <sup>2</sup> soit au prix de l'immobilier actuel : 768 K€		

financement PLAI- ANAH	200 K€	Conventionnement CAF	Accès à l'APL pour les personnes logées	Moindre coût sur le budget du ménage
financement département et région	75 K€			Moindre coût sur le budget du ménage
emprunt	240 K€	30% du coût de la réhabilitation	Coût de sortie des logements abordable pour les locataires	Moindre coût sur le budget du ménage

## Chiffrage et mesure du Retour Social Sur Investissement

Voir carte des impacts FDPLS

La mesure du retour d'1€ investi dans la MOI de l'Hôtel Garreta est construite sur l'exemple de la situation de la famille de l'échantillon y habitant, public ciblé par le projet.

Les impacts retenus dans l'évaluation du SROI sont limités à ceux auxquels nous avons pu affecter une valeur aux indicateurs :

- Différentiel de coût du logement pour Mme A, entre la situation avant le logement et dans le logement à l'hôtel Garreta
- Coûts d'entretien des logements et de leurs équipements moindres du fait de l'accompagnement dans l'appropriation et la bonne utilisation.
- Amélioration de revenu due à l'emploi, du fait de l'accès à un logement adapté à son nom.
- Chiffre d'affaires pour la MOI de l'Hôtel Garreta et pour la gestion locative des logements.
- Écart de valeur du patrimoine avant et après réhabilitation diminué des coûts d'investissement pour la commune, évalué au prix du m<sup>2</sup> de la commune.
- Valeur locative du Rdc affecté à l'Office du Tourisme : 200 m<sup>2</sup> évalués au prix de location des locaux commerciaux dans le département
- Part hors État des financements des réhabilitations : commune et département
- Valeur des services rendus par les bénévoles de la FDPLS dans la recherche d'opportunités de réhabilitation et dans le montage des opérations et la conduite des réhabilitations

La durée de l'évaluation est celle du bail à réhabilitation, soit 30 années pour l'Hôtel Garreta.

Les évaluations sont pour certaines précises, pour d'autres approximatives mais raisonnables.

### Valeur nette :

- Somme des flux de trésorerie positifs et négatifs, dont l'investissement de départ.

### Valeur actualisée nette :

- Somme des flux de trésorerie positifs et négatifs actualisés au taux de 1,7 % qui est le coût de l'emprunt contracté pour le projet.
- *Actualisé* 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.

Retour Social sur Investissement, hors impacts non retenus pour le calcul, en valeur courante et en valeur actualisée au taux de 1,7%.

Mesure de l'utilité sociale	FDPLS
valeur nette	373 990 €
valeur actualisée nette	244 479 €
retour social pour 1€	4,77 €
retour social actualisé pour 1€	3,12 €

### 3.4 Monographies

#### Femme seule avec enfant de 3 ans et demi. Situation d'urgence après divorce

##### Une solution qui satisfait toutes les parties prenantes Ville, Département, Propriétaires, Familles logées

Pour la petite ville de Céret (7500 habitants) en pays catalan, la réhabilitation de l'Hôtel Garreta en plein centre ville, est un véritable atout. Cet immeuble qui tombait en ruine, à deux pas du Musée d'Art Moderne, n'était pas du plus bel effet pour les habitants et les visiteurs. La Ville est propriétaire du bâtiment depuis 2011, après le rachat aux impôts qui possédaient une hypothèque sur cet ancien immeuble. En décidant de le réhabiliter avec le concours de la FDPLS, elle a trouvé le moyen de créer de nouveaux logements sociaux alors qu'elle était en déficit par rapport à la loi ALUR, d'installer son office du tourisme dans de nouveaux et beaux locaux de 200 m<sup>2</sup> au rez-de-chaussée, de recréer de l'activité dans cette rue du centre ville en la redynamisant et en lui redonnant un vrai cachet.

La volonté de mise en conformité avec l'exigence de production de logement social a été un facteur incitatif. L'opération était trop petite pour intéresser un bailleur social classique. Cet immeuble a permis la réalisation de 6 logements sociaux, dans le diffus. Les centres villes ont souvent par le passé été réappropriés par des familles aisées, au détriment des ménages populaires ou défavorisés. Ce type d'opération permet de remettre de la mixité sociale en centre ville.

Il s'agissait également pour la municipalité de faire revenir dans le centre ville des familles jeunes avec de jeunes enfants. L'objectif est clair : maintenir les écoles en ville. La ville n'a pas connu de fermeture de classes depuis de nombreuses années, et cette opération renforce cette plus-value. Par ailleurs, elle a pu installer son Office du Tourisme en rez-de-chaussée, très mal logé auparavant : c'est en cohérence avec la volonté de redynamiser le centre grâce au passage engendré.

La ville est « une ville musée ». Environ 100 000 personnes viennent visiter le Musée d'Art Moderne chaque année. Un projet d'exposition sur Dali en partenariat avec le Musée de Figueres est en cours, et la ville peut espérer drainer une partie des 1,8 million de visiteurs annuels de Figueres. Cette rue est fondamentale pour la cité. *« Il fallait voir l'état du bâtiment, il y a 5 ans. C'est une rue pratiquement piétonne, agréable, c'est une voie d'entrée dans la vieille ville. Grâce à la redynamisation, on va pouvoir penser à aménager en face »*, exprime un conseiller municipal.

Pour le département *« la restauration est magnifique ! »*. Robert Garrabe, vice-président du Conseil Départemental des Pyrénées-Orientales, gratifie ce type d'opération de multiples intérêts. *« Un propriétaire n'aurait pas fait l'effort de réhabiliter, il le fait par opportunité. »* En restaurant des biens dont les propriétaires se désintéressent ou qu'ils n'ont pas les moyens de réhabiliter et en exploitant la potentialité de ces bâtiments anciens de centres villes, le montage permet à ses yeux, d'augmenter le nombre de logements en centre ville, de loger, à des conditions de prix très inférieurs au marché, des familles à très faibles revenus et de renforcer la vitalité du tissu local, ses commerces notamment. *« Cela permet aussi à des entreprises locales d'intervenir dans la mesure où les opérations ne sont pas suffisamment importantes pour mettre en concurrence les entreprises locales avec des entreprises hors région. L'offre locale pour l'entretien des bâtiments est ainsi confortée. Tout le monde est gagnant. »*

Le chantier a permis de mobiliser des entreprises locales. 7 d'entre elles ont été sélectionnées selon le critère du « mieux disant » et la réhabilitation a été conduite en un temps record puisqu'une année a suffi.

### Les programmes sont d'excellente qualité.

Pour les nouveaux ménages logés, on peut sans conteste, arguer de l'indéniable intérêt. Les logements sont en effet réhabilités par la FDPLS, en bail à réhabilitation consenti par la municipalité, puis attribués à un public rencontrant des difficultés de logement, pour un loyer en adéquation avec leurs ressources.

Valérie est l'une de ces personnes logées dans un T3 de 52 m<sup>2</sup> depuis Septembre 2015. Elle vit seule avec son fils de 3 ans et demi depuis une séparation compliquée. Elle a dû quitter en urgence le domicile partagé avec le père de son enfant. Elle habitait alors en couple à Perpignan, à une heure et demie de Céret. Dans l'urgence, elle fait le choix de se rapprocher de Céret où elle possède un cercle d'amis. Mais c'est au camping qu'elle trouve la seule solution temporaire d'hébergement accessible. Elle occupera un bungalow pendant plus d'un hiver avant de se voir proposer un logement au centre ville par l'AIVS. Si son fils a une certaine nostalgie du camping, elle, pas du tout. *« Ce n'était vraiment pas mon truc ! Je ne me sentais pas en sécurité, c'était précaire comme solution. »*. C'est l'assistante sociale de secteur qui lui a parlé de cette possible solution, en lui disant qu'elle correspondait bien au projet. Elle a emménagé il y a seulement 8 mois.

L'appartement est composé de 2 chambres et d'une pièce à vivre. Sur le plan pécuniaire, grâce à cette solution, elle économise globalement 350€ par mois. Son loyer pour cet appartement complètement neuf avec de bonnes prestations thermiques lui coûte moins cher (250€ de loyer) que le bungalow du camping (350€ plus les charges). Les charges du chauffage électrique notamment représentaient 60 € par mois au camping. *« 0,30€ le kwh, je surveillais ça de près, mais c'était quand même très cher pour se chauffer. A Perpignan je vivais dans un quasi taudis de 20 m<sup>2</sup>, à 3 et on payait 360€ plus les charges. Ici, ça correspond bien à mes besoins, le budget est encore moins cher que prévu ! »*

Ici, elle est en ville, mais vite à la campagne. Elle trouve tout ce dont elle a besoin à proximité, médecin, acupuncteur, bus... L'appartement est assez grand pour qu'elle puisse héberger des amis nantais de passage. C'est important pour elle !

Elle dit qu'elle peut recommencer à faire des projets de vie et parle de « conséquences vitales ». Elle se sent plus détendue. *« Etre ici me permet de me ressourcer. Bénéficier du confort, pouvoir se laver au chaud... Tout ce qui est matériel, l'eau, l'électricité et la sécurité. 10/10 ! Quand on se sent bien dans son nid, on est plus ouvert au monde. »* Elle a fait le choix de se consacrer à l'éducation de son fils avant l'âge obligatoire de sa scolarisation. Les rencontres qu'elle fait ici, la nature sont bénéfiques pour eux 2. *« J'ai une vue sur le Canigou et sur des jardins. Ça me fait plaisir de les voir. »* Céret n'est pas une grande ville. Elle aura peut-être bientôt la possibilité d'un jardin partagé. Pour elle qui fait attention à la qualité de son alimentation et qui se préoccupe de l'environnement, cela répond à ses choix de vie.

### Un montage proche de la « perfection » !

Le propriétaire d'un tel bien est une autre des parties prenantes pour lesquelles tout semble profitable. Grâce au montage proposé, le bail à réhabilitation, il reste propriétaire de son bien sans en supporter les charges. Dans ce cas-ci, la ville récupérera son bien, réhabilité et valorisé, à l'échéance du bail. La taxe foncière est prise en charge par l'association pendant toute la durée de location du bien. Si le propriétaire était un particulier, il pourrait déduire la plus-value de ses recettes fiscales au moment de la revente, ou déduire une partie de sa valeur de l'ISF s'il était assujéti à cet impôt.

### Les financements mobilisés

Le bail permet de couvrir les dépenses d'emprunt grâce au paiement des loyers par les locataires.

Cette articulation de fonds publics représente pour la Ville « *un montage dans la dentelle* ». Le représentant du Département note quant à lui que « *l'activité se développe en ce sens sur d'autres opérations. Elles sont dans des lieux où les HLM n'iraient pas. Il y a une complémentarité évidente entre les différents acteurs publics. C'est une dentelle complémentaire qui répond à un besoin que les HLM ne pourraient pas réaliser.* » Il va même jusqu'à dire que lorsqu'on explique bien les tenants et aboutissants d'un tel montage, les intéressés n'y voient que du positif. Cela créerait « *un mouvement de catalyse des énergies lorsqu'une opération de ce type se fait. Les autres propriétaires, la mairie, ... se mobilisent.* »

#### Montage de l'opération

Rachat du bâtiment aux Impôts : 150 K€  
 Participation de la Ville : 90 K€  
 ANAH : 200 K€  
 Département et Région : 75 K€  
 (Subvention et garantie des emprunts contractés)  
 Emprunt : 240 K€

L'attribution des logements est menée par l'ensemble des acteurs de la ville. La réception des demandes de logements est assurée en mairie. Les commissions d'attribution sont composées du CCAS, des bailleurs sociaux, et la FDPLS.

La sélection des candidats permet de sécuriser la relation locative, et l'ensemble des acteurs institutionnels (Ville et Département), se disent très heureux de la population accueillie.

Le portage associatif est également un gage de sérieux pour les acteurs institutionnels. Ils sont là du début à la fin du montage et de la réalisation de l'opération, et leur intervention va au-delà puisqu'ils s'occupent de la gestion locative et sont en lien avec les locataires pendant la durée de leur bail. Une sorte d'assurance pour les collectivités locales de travailler avec des professionnels qui connaissent à la fois les problématiques de la réhabilitation, les problématiques sociales des personnes logées et l'ensemble du réseau des acteurs locaux.

Valérie, quant à elle, apprécie d'avoir à faire à une agence immobilière à vocation sociale. C'est une véritable relation de confiance qui s'est établie avec les personnes qui l'accompagnent. Elle peut ainsi leur dire avec une grande simplicité et en toute transparence, ce qui va, ce qui ne va pas. « *Avec une agence immobilière classique, je serais tentée de mentir, de masquer mes difficultés. Là, les choses sont claires, et j'adore ça !* »

Valérie est une jeune femme d'une petite quarantaine d'années que l'on peut trouver un peu fragile d'apparence quand on la croise. C'est une des forces de ces propositions d'habitat, innovantes et créatives dans leur montage, qui sont faites à des publics « défavorisés » de ne pas s'arrêter aux apparences souvent trompeuses et de proposer un droit, un simple droit, celui d'avoir un lieu de vie décent et adapté. Valérie est une jeune femme comme tout un chacun. Elle n'a ni besoin ni envie d'être stigmatisée parce qu'elle a rencontré à un moment de sa vie « des difficultés ». Le logement dans le diffus fait partie de la panoplie de moyens qui vont dans ce sens.

## 4 Monde en Marge Monde en Marche

### 4.1 Présentation

Monde en Marge Monde en marche (M&M) est une jeune association créée en 2003 par une équipe locale sensible au principe « un logement décent est un droit pour tous ».



**Comme nous, vous connaissez :**

- **des jeunes en situation précaire qui cherchent à se loger**
- **des familles aux très faibles revenus**
- **des couples séparés dont l'un se retrouve sans logement**
- **des personnes qui perdent leur emploi et ne peuvent plus payer leur loyer**

**Il y a aussi des familles qui vivent dans des logements insalubres, et qui se taisent, ou se cachent.**

Son but est de réaliser des logements accessibles à tous et de travailler prioritairement sur la mise en place de logement sociaux avec financement PLAI.

C'est avant tout une équipe de bénévoles très organisée qui réalise les activités de MOI (du montage des dossiers au suivi des chantiers en passant par une partie des réalisations) et un accompagnement de proximité des familles. Elle s'appuie sur une équipe salariée réduite : deux assistantes sociales (le deuxième poste a été créé tout récemment) – le pivot professionnel indispensable - une secrétaire et un poste d'animation pour l'intégration des ménages en service civique depuis mars 2016.

M&M démarre son activité sur la commune de Longpont-sur-Orge (Essonne) grâce à un agrément de Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion communal. Mi-2016, M&M gère un parc de plus de 60 logements dans le diffus allant du studio au T4. 50 autres logements sont en cours de réalisation ou en prévision.

M&M cible les personnes les plus en difficulté afin de les aider à « reprendre pied ». Il propose un logement temporaire avec un temps moyen d'occupation de 2 ans. « Dès que les familles vont bien (mieux), nous les invitons à envisager la suite et les accompagnons dans la recherche d'un logement pérenne dans le parc privé ou public ». En 12 ans, plus de 120 familles auront pu réaliser ce parcours.

**Notre association a deux objectifs : Le premier est de mettre à votre disposition un logement décent avec un loyer le plus bas possible. Le second est de vous aider à réussir le parcours que vous venez d'entreprendre en vous faisant accompagner par un travailleur social et par un de nos membres bénévoles.**

**Au bout de ce parcours vous devrez pouvoir accéder à un nouveau logement du parc traditionnel public ou privé ce qui permettra à une autre famille de bénéficier de votre logement devenu libre.**

La réussite des actions et la renommée qui en découle ont fait que M&M est de plus en plus sollicitée par les communes avoisinantes qui ont des projets sociaux et/ou des biens à disposition. Ces communes recherchent un opérateur capable de conduire ces opérations avec la partie « sur mesure » qui y est attachée, et de les gérer par la suite.

« L'objectif n'est pas de tout faire partout et surtout pas de tout piloter depuis le siège de M&M. Mais répliquer notre modèle qui semble réussir – un groupe de bénévoles avec une assistante sociale – sous forme d'antennes dans les différentes villes peut être une dynamique très intéressante pour tous les acteurs. Avec l'expérience que nous avons acquise nous sommes persuadés que le logement aidé diffus et le contact avec nos bénévoles favorisent la mixité sociale, élément déterminant pour éviter l'isolement et permettre l'intégration. »

L'extension des agréments au département est sollicitée et obtenue. Des projets sont actuellement en cours dans 4 autres communes. L'objectif à terme : entre 200 et 300 logements.

## 4.2 Contour de l'enquête

### Les Ménages logés

Quatre ménages ont été rencontrés. Deux sont actuellement logés par M&M, deux sont déjà repartis ayant trouvé un logement dans le parc social de la commune.

***Famille A : Marié, père de cinq enfants, il doit fuir le Zaïre lors des troubles de 2001. Arrivé seul en France, il réussit grâce à Terre d'Asile, à obtenir le statut de réfugié politique.***

Il cherche du travail, réussit à obtenir un poste en intérim à Rungis et peut commencer à penser au regroupement familial. La situation dans son pays d'origine reste très compliquée et surtout risquée pour les membres de sa famille. Mais vu la taille de la famille (5 enfants plus 2 en tutelle), il faut un grand logement pour pouvoir envisager ce regroupement. Impossible à trouver en région parisienne, c'est finalement à Reims qu'il obtient un logement social.

La famille le rejoint enfin en février 2005. Commence une période d'une autre complexité ... Mr travaille à Rungis et la famille habite à Reims. L'A/R quotidien n'est pas possible, trop de temps, trop de frais ; hébergement chez des amis, puis dans la voiture ... Une présence insuffisante au niveau de la famille qui a énormément de mal à s'insérer seule dans une ville inconnue et avec des moyens plus que limités. Des problèmes médicaux apparaissent et la famille commence à « battre de l'aile ». Les recherches d'une solution de logement dans le parc social de la région parisienne reste sans succès ... La situation se dégrade de plus en plus mais il faut tenir...

C'est en 2010 qu'il rencontre M&M qui, vu la situation, leur propose une maison de 4 pièces à Longpont. Le logement n'est pas tout à fait conforme aux règles de correspondance entre la typologie du logement et la composition du ménage en œuvre pour les attributions de logements sociaux, mais ce n'est pas grave. C'est la résurrection. La famille déménage, les bénévoles facilitent l'installation et l'intégration en ville, les heures de fatigue disparaissent, la famille se ressoude. M. peut même suivre une formation professionnelle, monter en responsabilités et décrocher un CDI temps complet. Les revenus suivent. Aujourd'hui il est installé dans une maison individuelle propriété de bailleur social. Les enfants sont tous scolarisés avec des résultats enviables.

***Madame C Une femme avec deux enfants de 19 et 9 ans en 2009.***

Un divorce compliqué l'oblige à déménager du 77 et à s'installer à Garges-lès-Gonesse un quartier très difficile et peu recommandé notamment pour les femmes et les jeunes enfants. Auxiliaire de vie elle travaille dans une maison de retraite à côté de Longpont. Au moins 2 heures aller et 2 heures retour en transport en commun... Avec le fractionnement des horaires lié au métier cela fait une absence de 18 heures par jour en moyenne : départ 5 heures du matin – retour 23 heures. Un accord avec une voisine pour s'occuper des enfants.

Mais le rythme devient rapidement intenable... Le revenu est faible et, avec les remboursements encore à assumer liées à la « vie précédente », c'est un restant à vivre de moins de 400 € par mois. Aucune perspective d'amélioration en perspective. Avec les inquiétudes liées à la zone d'habitation c'est la dégringolade. Les envies suicidaires sont là.

La mise en relation avec M&M tombe à pic et va stopper la spirale. Un logement sur Longpont est proposé, en proximité du travail et dans une zone calme. L'assistante sociale aide (oblige) à faire un dossier de surendettement. Les démarches aboutissent et le revenu disponible commence à progresser. Les inquiétudes pour les enfants disparaissent aussi. Les échanges avec les bénévoles redonnent espoir et confiance dans la vie. La proximité avec le lieu de travail permet d'accepter des vacances qui améliorent encore la situation financière. Le temps gagné permet même de suivre une formation et d'obtenir un diplôme d'aide médico-psychologique puis de laisser la maison de retraite pour un poste à l'hôpital. Aujourd'hui la famille habite dans un logement fraîchement construit par le bailleur social juste en face de l'hôpital : 5 minutes à pied ! La fille est au lycée et le fils est devenu policier.

***Madame D D'origine sénégalaise elle se retrouve, après une vie de couple chaotique, en hôtel d'urgence avec un fils de quelques mois et sans ressources. Une fille de 5 ans au pays. Avec l'appui de l'assistante sociale de quartier elle obtient le RSA ce qui lui permet de payer le loyer de l'hôtel et d'avoir un reste à vivre de 50 € par mois.***

*« La situation était meilleure qu'avant avec au moins un lieu à moi et plus cette dépendance à la bonne volonté des amis pour m'accueillir chez eux une nuit de temps en temps. Mais ce ne sont pas des conditions pour vivre avec un enfant de bas âge »* Pas de possibilité pour cuisiner et très peu d'espace pour faire grandir et éduquer un enfant d'un an. Le centre commercial était devenu le lieu de vie premier, l'espace pour promener et sortir le fils.

Elle est mise en relation avec M&M, et malgré son niveau de ressources extrêmement faible, l'association lui propose un T2 à Longpont. Grâce aux bénévoles et à la mairie, l'appartement est entièrement équipé en moins d'une semaine car elle n'avait rien : lits, tables, chaises, frigo, canapé, étagères etc. Elle se retrouve enfin avec un chez elle, la possibilité de cuisiner, de faire faire la sieste à son fils, de jouer avec lui et même de le faire garder. Le reste à vivre passe à 679 €.

Elle commence à rechercher du travail et a même déjà pu faire quelques vacances en restauration. En septembre son fils va pouvoir entrer à l'école, et elle enfin envisager de faire venir sa fille.

***Monsieur P. Il habite Longpont depuis 2009 avec sa femme puis 2 enfants. Auto entrepreneur en électricité et bâtiment, son entreprise vivote jusqu'en début 2014. Les retards dans les paiements de ses clients ont commencé à mettre en difficulté sa trésorerie. L'entreprise plonge suite au dépôt de bilan d'une grande entreprise qui lui laisse une ardoise qu'il ne peut absorber.***

La déroute professionnelle s'accompagne rapidement d'un effondrement familial et il se retrouve à la rue – dans sa camionnette – dès l'automne 2014. L'hiver 2014/2015 sera terrible entre les locaux de la Croix-Rouge, le recours au 115 ou l'hôpital dans les périodes de très grands froids.

Il se ressaisit en début d'année 2015 et décide de tenter de s'inscrire à une formation professionnelle en électricité (bureau d'étude) proposée par l'AFPA 77. Un domaine recherché par les recruteurs. Il utilise les locaux de la Croix-Rouge ou du 115 pour réviser et préparer l'examen. Les locaux ne sont pas les plus appropriés pour se concentrer et réviser mais il s'accroche. Et il obtient son inscription. C'est une formation rémunérée mais il ne rentre pas dans les critères. Il touchera un peu moins que le RSA (462 €). Pas assez pour vivre ni pour louer quelque chose...

Grâce au responsable de l'association qu'il connaissait déjà et à l'assistante sociale, il obtient un studio où, déduction faite des aides, le loyer plus les charges ne lui reviennent qu'à 72 €/mois. M&M a cru en son prochain. Grâce à l'association il a pu trouver les conditions matérielles et morales pour faire ses études. Ils lui ont sauvé son projet de formation.

## L'offre de logement

M&M possède un parc de 50 logements dans le diffus, composé d'une majorité de T3, un peu moins de T2 ainsi que quelques studios et T4. C'est un parc relativement mixte constitué de :

- Maisons individuelles
- De petits collectifs de 6 à 8 logements
- Et de copropriétés en pavillonnaire.
- Ce parc va encore se diversifier avec l'acquisition de plusieurs nouvelles maisons (à 1 ou 2 logements) et surtout le projet de construction d'un bâtiment de plus de 2000 m<sup>2</sup> avec 15 logements et une pension de famille de 15 places.

## Compétences bénévoles et professionnelles

M&M ne dispose aujourd'hui que de 3 salariés et d'un poste de service civique depuis mars 2016 : deux assistantes sociales et une secrétaire.

La plus grande partie des activités est portée par les bénévoles tant au niveau du fonctionnement de la structure que de la MOI. Même au niveau de l'accompagnement des personnes logées, cet appui bénévole reste un pilier important.

MOI : L'ensemble de l'activité MOI repose sur les bénévoles et M&M a la grande chance de posséder une équipe compétente dans le domaine avec plusieurs anciens artisans et même un ancien notaire. Le président bénévole, même s'il n'est pas issu du métier, porte des compétences de gestion de projets et s'appuie sur d'anciens artisans ou cadres pour la conduite des opérations.

L'association fait travailler les artisans locaux pour la réalisation de travaux qu'ils ne peuvent faire en direct.

GLA : La gestion locative est assurée par l'opérateur avec un suivi important du bureau et des 2 groupes d'accompagnateurs.

Accompagnement : l'accompagnement des personnes logées s'organise de la façon suivante :

- Un accompagnement professionnel assuré par l'assistante sociale de l'association qui suit les personnes dans des différentes démarches tout en faisant appel aux assistantes sociales du secteur (autant que possible).
- Un accompagnement bénévole de type « voisin attentif » organisé et structuré avec :
  - Une personne désignée pour chaque ménage
  - Un accompagnement d'une heure en moyenne par semaine, mis en œuvre de façon libre et adaptée en fonction des besoins (souvent beaucoup au début puis moins)
  - Une rencontre mensuelle de ces accompagnants répartis en 2 groupes afin d'échanger sur les actions, difficultés et éventuelles mesures à prendre.

## Partenaires institutionnels

La commune et son CCAS : qui connaissent bien maintenant la structure et orientent de plus en plus de personnes vers elle

La CAF: mais c'est très difficile de travailler avec eux, du fait de l'organisation de l'institution qui rend impossible l'accès à un interlocuteur référent et du fait des délais de traitement des calcul d'APL dans les cas fréquents de changements de situation des personnes ...

Le conseil départemental

## 4.3 Analyse

### Synthèse thématique

	M&M			
	Famille A	Madame C	Madame D	Monsieur P
situation avant le logement  <i>permet de valoriser les résultats obtenus par la solution de logement compte tenu de sa situation initiale</i>	Arrivé en catastrophe de RDC en 2001 avec statut de réfugié politique.  Contrat de travail en CDI au MIN de Rugis.  A réussi à faire venir sa famille et ses 5 enfants mais grâce à un logement social dur Reims .... Impossibilité de trouver un logement de la taille suffisante en région parisienne pour le regroupement familial.  Ne pouvant financer 2 logements ni faire les A/R quotidien à Reims, squat chez des amis, vit dans sa voiture ...	Congolaise d'origine, elle vivait en France avec son mari qui faisait ses études en France.  Une séparation compliquée avec un mari sans emploi et sans revenu. 2 enfants de 19 et 9 ans lors de la séparation.  Le couple vivait à Evry. Elle trouve un travail d' Assistante de vie à coté de Longpont dans une maison de retraite, dans laquelle elle a un contrat depuis 2002. Divorce, le couple avait des dettes, impayé de loyer dans le logement. Expulsés. Le mari retourne au pays. Elle retrouve un logement dans les cités déshéritées à Garges les Gonnesses, soit à plus de 2 heures transport en commun de son travail (Nord Sud de Paris)	Etait hébergée à l'hôtel par les services sociaux pendant 9 mois  Sénégalaise, mariée au Sénégal en 2007 avec un ressortissant habitant en France.  Arrive en France en 2012 et rejoint son conjoint ....	Petit artisan il fait faillite suite au dépôt de bilan d'un gros client qui avait un retard de paiement important  La déroute professionnelle s'accompagne d'un effondrement familial  Termine à la rue en 2014 ... Un hiver très difficile Souhaite se ressaisir et faire un formation professionnelle pour aller sur un emploi qualifié.

la galère avant	<p>Les aller-retour du père à Reims : 5 h de voyage, des nuits dans la voiture à Rungis pour ne pas dépenser l'argent nécessaire au foyer.</p> <p>Isolement de la femme et des enfants pendant 5 années avant le regroupement familial, dans l'insécurité permanente du fait de la fuite du père.</p> <p>Un isolement qui se poursuit en France, dans une ville et un contexte inconnu, sans accompagnement, sans connaissance du système scolaire ...</p> <p>Naissance d'un 6ème enfant, dans cet isolement de la mère.</p> <p>Isolement culturel et social de la femme et de ses enfants renforcé par l'éloignement du père.</p> <p>Problèmes liés à l'éducation des enfants en période d'adolescence. Problèmes scolaires.</p> <p>Une vie harassante pour un travailleur, dont les journées commencent à 4h du matin</p> <p>Une mise en danger régulière dans des trajets routiers nocturnes et sous état de fatigue</p>	<p>Elle doit partir le matin à 5 h et rentre le soir à 23 h, avec des horaires fractionnés répartis sur la journée : 7:00 à 9:30, 11:00 à 13h, 15:30 à 20:00. La voisine s'occupe de la petite. La cité n'est pas un endroit pour les enfants et les adolescents.</p> <p>Les anciennes dettes du couple ponctionnent l'essentiel de son petit revenu de 1200€ brut par mois.</p> <p>En 2008 elle songe à se suicider avec sa fille.</p>	<p>A été « mise dehors » par son conjoint</p> <p>Enceinte de 4 mois à ce moment là ...</p> <p>Fille plus agréée (3 ans) restée au Sénégal</p> <p>Vivait à l'hôtel avec son fils avec le RSA</p> <p>Impossible de faire à manger</p> <p>Très dur pour l'enfant ... aucun espace pour jouer, commencer à marcher ...</p> <p>Allait manger au resto du cœur</p>	<p>Vivait dans sa camionnette et utilisait le 115 et les services hospitalier pendant les période de grands froids ...</p> <p>Utilise les locaux de la Croix Rouge et des structures du 115 pour réviser et préparer son examen d'admission</p> <p>A besoin d'un minimum de conditions physiques et psychologiques pour conduire son projet de formation.</p>
<p>l'accompagnement vers le logement</p> <p><i>accéder à des offres de logement inaccessibles sans accompagnement</i></p>	<p>Entrée en contact en 2010 avec M&amp;M via Proclia (acteur du logement 1%)</p> <p>Proposition d'une maison en duplex à Longpont sur Orge, qui permet de regrouper la famille après 9 ans de galère.</p> <p>La maison est un peu petite, en logement temporaire, M&amp;M continue à accompagner la recherche. Demande via DALO dans les communes limitrophes.</p>	<p>Recherche au travers du 1% logement via son employeur à Longpont.</p> <p>Proposition d'un logement à Longpont. Elle gagne 5 heures de vie par jour et la possibilité de retourner chez elle dans les pauses de son horaire fractionné.</p> <p>La Mairie l'oriente à M&amp;M. Reste dans le logement temporaire de M&amp;M de 2009 à 2011. Un référent suit l'arrivée de la famille.</p> <p>Montage d'un dossier de surendettement par l'assistante sociale de M&amp;M, qui permet de restaurer un reste à vivre suffisant (auparavant 450€ sur les 1000€ partaient en remboursements)</p>	<p>C'est l'AS de la MDL qui avait déposé un dossier auprès de M&amp;M</p>	<p>A fait beaucoup de demandes mais aucune n'a réussie</p> <p>est rentré en relation avec M&amp;M via l'AS</p> <p>Le studio, même petit lui à permis de se poser enfin. Il peut préparer comme il faut sa formation.</p> <p>A même pu revoir et accueillir ses enfants</p>
le logement	Attribution d'un Pavillon HLM à Longpont, grâce à l'appui de M&M. Locataire.	3 ans dans un logement de M&M Maintenant en HLM à Longpont.	Un T2 appartenant à M&M  A été totalement équipé grâce aux bénévoles et au réseau de M&M	Un Studio de M&M

chez moi, chez nous	<p>On s'est posé, on a pu reprendre une de vie de famille.</p> <p>Un peu d'ordre a été remis dans les relations avec les enfants.</p> <p>La grande fille est restée à Reims</p>	<p>En 2011, les HLM construisent une résidence en face de l'hôpital. M&amp;M accompagne son dépôt de dossier et appuie son dossier pour une attribution de logement social.</p> <p>Elle habite aujourd'hui à 3 minutes à pied de son boulot.</p>	<p>En sécurité avec son fils Paix intérieure</p> <p>A les conditions pour faire à manger et s'occuper enfin de son fils</p> <p>Est en train de faire le nécessaire pour faire venir sa fille</p>	<p>Peut dormir ... peut étudier et enfin re envisager son avenir ...</p> <p>Peut recevoir ses enfants et même espérer récupérer des temps de garde.</p>
le voisinage et le quartier		<p>Importante du quartier, de la sécurité, des fréquentations ...</p>	<p>Quartier tranquille très bon pour l'enfant</p> <p>Recherche une crèche ... A déjà trouvé une assistance maternelle</p> <p>Le fils va rentrer à l'école communale en septembre</p> <p>Un peu trop isolé car peu de transports collectifs, peu de bus.</p>	<p>Accueillant, serviable. Ai donné des coups de main et en ai eu en retour ..</p>
animal				
alimentation			<p>Peut se faire à manger, cuisiner, stocker les produits au frais</p>	<p>Je mange a nouveau comme il faut.</p>
santé	<p>Grossesse compliquée par l'isolement à Reims, hospitalisation. Enfants livrés à eux-mêmes, famille gérée par l'ainée ...</p>			
sanitaire				
recevoir				<p>Pouvoir recevoir mes enfants est très important</p>
travail	<p>Grace à une meilleure disponibilité Monsieur a pu passer sur un autre poste. Il a même fait une formation et est monté en responsabilités.</p> <p>Mme commence à trouver des missions d'intérim et grâce à l'association, fait du ménage à l'école.</p>	<p>Le temps récupéré par la proximité logement travail lui permet de compléter son revenu par des vacances à l'hôpital, soit environ 300 € en plus, et lui a permis de suivre sa formation.</p> <p>En 2011, son nouveau diplôme et ses vacances à l'hôpital lui permettent d'être recrutée par l'hôpital.</p>	<p>Quelques petits remplacements en restauration</p> <p>Peut envisager de trouver un emploi plus conséquent ...</p>	<p>Faire cette formation qui me permettra de postuler à un poste qualifié.</p> <p>Objectif : un revenu stable.</p>

accompagnement par l'association	<p>Accompagnement par un référent de l'association pour l'intégration de la famille dans la cité lors de l'accès à la maison en duplex en logement temporaire. A aidé à connaître les commerces, le quartier, aide aux démarches administratives, suivi de la scolarisation ...</p> <p>Présence du référent jusqu'à 4 fois par semaine au démarrage.</p> <p>Sentiment d'avoir été accueilli, une ville qui ne leur était du coup plus inconnue.</p> <p>Une reconnaissance à l'association sans limite, qui s'est traduit par l'acceptation du rendez vous proposé pour l'étude même s'il avait fallu décaler une période de travail.</p>	<p>Orientation vers une formation qualifiante pour devenir aide médico psychologique. Le revenu passe de 1200 à 1500 brut.</p> <p>Un esprit : un monde en marche, ... et une Delphine, assistante sociale qui l'a soutenue.</p> <p>J'avais besoin d'un suivi personnel mais surtout de trouver un logement.</p> <p>Au moment où la situation était stable, Delphine a dit qu'il était temps d'avoir un logement seul, et de laisser le mien pour d'autres galères.</p> <p>L'association a tout fait au moment où j'étais au plus bas.</p>	<p>N'avait rien au moment de sa rentrée dans le logement. M&amp;M à fait appel à ses bénévoles et réseaux et, en moins d'une semaine, lui ont entièrement équipé son appartement : table, chaises, frigo, lit etc.</p> <p>Une accompagnante qui les aide quand pb de papier, de transport.</p> <p>Très bon appui de l'AS de l'association pour toutes les démarches ...</p>	
ce que je n'avais pas avant				La sérénité, la capacité a me concentrer pour étudier et préparer mon avenir
culture				
choisir son logement	L'association a permis la reconstitution de la famille par la mise à disposition d'un logement temporaire de taille inférieure à la réglementation.			
scolarisation des enfants	Tous les enfants sont scolarisés.	Suivi enfin possible de la scolarité de la petite. Participation aux réunions du collège. Avant une relation uniquement téléphonique avec l'école.		
Vie de famille	<p>Le regroupement familial n'a été possible qu'avec la condition de disposer d'un logement de taille suffisante.</p> <p>On a pu reprendre une de vie de famille.</p> <p>Un peu d'ordre a été remis dans les relations avec les enfants.</p> <p>La grande fille est restée à Reims. Suite à la période d'écartèlement familial.</p>	Elle est redevenue normale ...		
nouvelle dynamique personnelle	Passer à un poste de responsabilité	<p>Prête à aider tous ceux qui sont en difficulté !</p> <p>Disponible pour M&amp;M à la demande !</p>		Je serai toujours reconnaissant à la confiance que m'a accordée M&M. Ils peuvent me demander n'importe quoi et je serai toujours présent.
services sociaux		Je préfère faire appel à des compatriotes. C'est une honte de faire appel pour des bons d'achat pour manger. Je l'ai fait deux fois, quémander non!		



	Activités	Réalisation	Résultat 1	Résultat 2	Résultat 3	Résultat 4	Résultat 5
<b>Famille A</b>	Donner accès au logement (conditions plus accommodantes)	Logement	Logement en proximité du lieu de travail	Plus de frais de location sur Rungis (double logement) et moins de KM  3 heures de trajets en moins	Réduction des charges  Plus de disponibilité et moins de fatigue	Amélioration du revenu  Evolution professionnelle : poste de responsable	Amélioration du revenu
			Famille regroupée	Epouse plus en dépression  Recadrage enfants	Moindres hospitalisations  Enfants normalement scolarisés	Coût santé moindre  Perspective d'un emploi qualifié pour les plus âgés	
		Appui intégration	Aide installation et courses  Inscriptions et démarches administratives	Courses faciles et moins chères Bonne intégration des enfants Meilleure utilisation des services publics	Limitation des charges  Scolarisation mieux gérée		
	Appui vers logement classique	Appui aux démarches	Obtention d'un logement dans le parc social classique	Logement de taille adaptée	Autonomie dans le logement		

<b>Mme C</b>	Donner accès au logement	Logement	Logement en proximité du lieu de travail	Gain de 3H de transport par jour Optimisation des temps de césure (4H)	Réduction de charges Deuxième emploi (vacations) Formation qualifiante (assistante de vie à Aide Médico Sociale)	+ 500 € de revenu /mois Changement d'emploi	+50 % en revenu
			Loyer très modéré : 150 €/mois	Réduction du coût du logement	Espoir pour poursuivre		
			Proximité avec les enfants	Gestion de la scolarité Eviter les frais de garde	Fils avec un emploi Moindre frais	Revenu supplémentaire	
			Quartier sécurisé	Sécurité	Epanouissement des enfants		
		Appui AS et tuteur	Appui moral et "contrainte" de gérer la situation  Aide au changement d'emploi	Suicide évité Gestion du dossier de surendettement  Formation	Sortie du "tunnel" en vue : début 2017  Evolution professionnelle	Remboursement de l'intégralité de la dette	
	Appui vers logement classique	Proposition Appui aux démarches et soutien du dossier	Logement dans le parc social classique à 200 m du lieu de travail	Autonomie dans le logement	Disponible comme bénévole pour les besoins de l'association		
<b>Mme D</b>	Donner accès au logement	Logement	"Vie normale"	Cuisine, manger chez elle, ...	N'a plus faim, conditions d'éducation fils, nouvelle vie sociale	Plus recours aux Restos du cœur	
			Gestion de la famille	Repos de l'enfant, crèche, Envisage de faire venir sa fille	Rentrée scolaire prévue		

			Gestion de son temps et projection dans une dynamique d'emploi	Recherche un travail temporaire Inscription en formation professionnelle (Médico-social)			
		Appui AS et tuteur	Faire valoir ses droits	RSA, CMU, ...			
<b>Monsieur P</b>	Donner accès au logement	Logement	Repos et alimentation normale	Peut suivre la formation qu'il a réussi à obtenir et s'y consacrer	A validé les différents UC à ce jour	Perspective d'un emploi salarié	Se projette dans une dynamique à 10 ans
			Adresse pour demander ses droits	RSA, CMU, droit à la formation	Ressources minimums pour vivre		
			Reprendre contact avec sa famille (enfants)	A pu recevoir ses 2 jeunes enfants pour Noël	Demande de garde partagée sollicitée		
	Vie militante de l'association	Propose des chantiers comme artisan	Revenu complémentaire	Réinsertion dans le réseau local			

<b>Bénévoles</b>	Activité MOI	Architecte, menuisier, notaire	Montage des dossiers projet et des opérations Conduite des travaux Une partie de la MOE	Des logements Restent dans le bain coté métier	Une insertion sociale et une bonne santé		
	Accompagnateurs - Tuteurs	Suivi des personnes	Accueil, dépannage, intégration sociale des personnes logées	Peu de problèmes de voisinage  Valorisation de la solidarité Utilité sociale des bénévoles	Réduction des sollicitations des services publics locaux Moindre sollicitation police ... Moindre dépenses en équipement et ameublement etc. Moindre problèmes de santé	Gain de temps dans les administrations  Insertion sociale et bonne santé	
	Fonctionnement de la structure	Comptabilité (2j/S)	La comptabilité de la structure Reste dans le bain coté métier Une vie sociale forte En pleine forme	Compétences  Me sens toujours intégré	Moindre problèmes de santé		
		Président	Une activité à temps plein...	Des projets et des projets ... dans plein de domaines du social ...	Une dynamique locale Des Emplois ...		

<b>AS CCAS</b>	Accompagnement social	Accueil des personnes et prise de connaissance des dossiers	Dossiers préparés Facilité de communication	Gain de temps : entre 20 et 50 %			
		Traitement des demandes	Des interlocuteurs Un suivi des dossiers	Beaucoup plus rapide également			
		Suivi des personnes	Plus simple Des interlocuteurs pour le suivi Un accompagnement moral et de mise en œuvre	Traitement plus efficace			

## Tableau des impacts et des résultats

Voir en annexe 2

### Chiffrage et mesure du Retour Social Sur Investissement

La mesure du retour d'1 € investi dans la MOI d'une opération de MOI est faite sur l'exemple de la situation de la famille A ayant vécu dans cette maison.

Les impacts retenus dans l'évaluation du SROI sont limités à ceux auxquels nous avons pu affecter une valeur aux indicateurs :

- le différentiel de coût du logement pour la famille A, entre la situation avant le logement et dans le logement de M&M
- coûts d'entretien des logements et de leurs équipements moindres du fait de l'accompagnement dans l'appropriation et la bonne utilisation.
- Les charges en moins liées aux déplacements, l'isolement sur Reims, le double lieu de vie ...
- Amélioration de revenus due aux évolutions permises par la proximité avec le lieu de travail
- Chiffre d'affaires pour la MOI, la maison et pour la gestion locative du logement.
- Écart de valeur du patrimoine avant et après réhabilitation diminué des coûts d'investissement pour la commune : évaluation au prix du m<sup>2</sup> de la commune.
- La valeur des services rendus par les bénévoles de la M&M dans la recherche d'opportunités de réhabilitation, dans le montage des opérations, la conduite des réhabilitations et l'accompagnement des locataires

La durée de l'évaluation prise en compte est de 30 années.

Les évaluations sont pour certaines précises, pour d'autres approximatives mais raisonnables.

Mesure de l'utilité sociale	
valeur nette	1 634 101 €
valeur actualisée nette	1 061 391 €
retour social pour 1€	3,909 €
retour social actualisé pour 1€	2,539 €

## 4.4 Monographies

### Famille Nombreuse - 9 ans avant de pouvoir vivre tous ensemble

Mr DA a du fuir le Zaïre. Douanier de métier, il avait accepté de livrer un colis au Président Laurent-Désiré Kabila alors assigné à résidence. Lorsqu'il est sorti, des coups de feu ont éclaté, son supérieur a été embarqué et le président Kabila abattu. Mr DA a eu peur pour sa sécurité et a décidé de quitter le territoire.

Arrivé à Roissy seul, il réussit à convaincre les services de l'immigration de lui accorder un sauf conduit de 4 jours. Avec Terre d'Asile, il entame les démarches pour obtenir le statut de réfugié politique.

Il cherche du travail en région parisienne et en trouve en intérim à Rungis pendant 5 mois. Ce contrat sera prolongé, il travaille désormais en CDI.

Il peut alors penser au regroupement familial. Il cherche une grande maison. C'est à Reims qu'il en trouve une, dans le logement social. Sa femme et ses 5 enfants ainsi que 2 autres enfants en tutelle, ont pu le rejoindre en Février 2005. Mr DA travaille à Rungis quand sa famille habite à Reims. Ce sont alors d'autres difficultés qui commencent. Faire la route plusieurs fois par semaine (environ 5h de voiture aller-retour) engendre une fatigue et des coûts démesurés. Lorsqu'il ne rentre pas à Reims, il dort à droite à gauche, parfois en sous-louant une chambre, parfois chez des amis, parfois dans sa voiture... Sa femme se retrouve seule à Reims pendant la semaine avec les 7, puis 8 enfants après la naissance de leur 6<sup>ème</sup> enfant.

La recherche d'une solution de logement dans le parc social de la région parisienne reste sans succès : ils ne sont pas prioritaires puisqu'ils ont déjà un logement sur Reims. La piste de l'obtention d'un prêt locatif via le 1% logement n'aboutit pas car leurs ressources financières ne permettraient pas de couvrir le montant nécessaire à la construction ou à l'achat d'une maison de taille suffisante pour loger la famille. Le dépôt d'un dossier DALO n'a rien donné.

#### Alors il faut tenir, coûte que coûte...

Ce n'est qu'en 2010 qu'ils seront mis en lien avec Un Monde en Marche, une association adhérente de la FAPIL. L'association a pu leur proposer une maison de 4 pièces en duplex dans le centre de Longpont. Ils sont enfin tous ensemble pour la première fois depuis 9 ans ! Il s'agissait d'une solution passerelle avant de pouvoir trouver en trouver une définitive. C'est désormais chose faite, puisqu'ils ont pu signer un bail pour un pavillon HLM de 5 pièces à Longpont-sur-Orge..

#### Etre logé, ce n'est pas seulement avoir un toit.

Dès lors, beaucoup de choses ont changé dans leur vie.

Ne plus faire tous ces kilomètres, représente un gain de temps considérable. Là où il mettait à minima 2 h pour rejoindre sa famille ou son travail, Mr DA ne met plus désormais que 20 minutes. C'est l'organisation même de la vie quotidienne qui est transformée. Lorsque la famille habitait Reims et qu'il rentrait parfois vers minuit depuis la région parisienne, les enfants voulaient le voir et l'attendaient. Le lendemain, fatigués, c'était difficile pour eux, et les plus grands ont rencontré des difficultés scolaires.

Être à 2 dans la semaine pour assumer la vie de famille, est bénéfique pour toute la famille. Qu'il s'agisse de suivre les études des enfants, de l'intégration collective dans l'environnement local, du partage des tâches quand survient l'hospitalisation de l'un des enfants, on peut aisément en comprendre l'intérêt pour tous. La présence du père dans la vie quotidienne, moins épuisé physiquement et moralement, moins stressé, est un point de repère structurant pour l'ensemble de la famille. Pour la mère de famille, c'est une sécurité indéniable que de savoir son mari présent, pas loin : elle n'est plus seule. La charge qu'elle a assumée pendant toutes ces années, la crainte quant aux kilomètres effectués par son mari alors qu'il était fatigué, ont d'ailleurs laissé des traces et sa santé en a pâti : « *c'est resté sur les reins !* », dit Mr DA. Pour lui, c'était impossible de raconter à son épouse les difficultés qu'il rencontrait, notamment pour se loger lorsqu'il était sur la région parisienne : « *on ne peut pas dire à sa femme que son ami ne m'a pas ouvert et que j'ai du dormir dans la rue... enfin dans la voiture !* » Il est désormais beaucoup plus tranquille et serein.

Pour la famille DA, l'association Un Monde en Marche a été un soutien sans faille dans l'installation et l'intégration locale. Les démarches administratives ont été soutenues pour l'obtention d'un logement pérenne. Au quotidien, au début, « *Madame Jackie* » était tout le temps disponible pour se repérer dans la ville, connaître les administrations, aider, faire des courses, suivre les dossiers de l'école... « *Jusqu'à 4 h par semaine ! ... En fait, cette disponibilité, c'était tout le temps !* ». L'association les a aidé à s'installer dans la région parisienne, leur a fait découvrir Paris. Madame DA a pu travailler en intérim, ce qui a considérablement joué dans l'obtention du logement de droit commun. La famille a pu obtenir la nationalité française, à l'exception de Madame, qui continue les démarches.

Alors oui, être logé ce n'est pas « *seulement* » avoir un toit au-dessus de la tête. Pouvoir bénéficier d'un logement adapté à ses besoins et à sa réalité quotidienne, est le point de départ vital, le socle sur lequel une famille dite « en difficulté » peut se construire et construire sa vie.

## **Femme seule – 2 enfants La galère est derrière elle**

Clarisse a aujourd'hui 53 ans. Elle vit seule avec sa fille de 16 ans. Elles habitent un logement social à Longpont sur Orge dans l'Essonne depuis 2011. Son fils de 26 ans est indépendant. L'appartement est un F3, il est situé dans un petit immeuble de 3 étages. Longpont est une petite commune calme.

Clarisse travaille comme AMP (Aide Médico Psychologique) à l'Hôpital de la ville. Elle habite ... en face de son travail : un « cadeau » pour elle !

Clarisse est une femme souriante, elle a le regard pétillant et déterminé.

Avec un travail en CDI, un appartement qui convient à ses besoins et à ses ressources, sa fille au lycée, son fils policier, Clarisse a aujourd'hui une situation aussi stable que possible quand on fait partie des « familles monoparentales ».

Il n'en a pas toujours été ainsi, et elle est de ces personnes qui n'ont pas sombré malgré les difficultés. D'abord grâce à son courage, et ensuite grâce à l'appui de 4M (Monde en Marge Monde en Marche), une association adhérente de la FAPIL.



« *J'étais totalement perdue à ce stade. Avant d'arriver à 4M, j'ai pensé au suicide... Et je pensais emmener ma fille avec moi !* » Sa fille avait alors 8 ans, son fils 18 et elle 45. Quand elle raconte ce par quoi elle est passée, elle a du mal à retenir ses larmes.

### La litanie des difficultés qui s'empilent !

Arrivée en France en 1982 avec son mari étudiant en médecine, elle apprendra l'assassinat de ses parents au Congo Brazzaville en 1997.

Elle habite alors en Seine et Marne vers Evry. Son mari avait arrêté ses études de médecine et ne travaillait pas. Elle est auxiliaire de vie dans une maison de retraite à Longpont. En 2006, de façon concomitante, le couple est expulsé de son logement pour des impayés de loyer et se sépare. Le mari repart en Afrique, Clarisse se retrouve seule avec ses 2 enfants.

Par son réseau, elle réussit à intégrer un logement qui se libère à Garges-Lès-Gonesses. Pour aller à son travail, elle a alors 4 h de déplacement quotidien en RER. Elle partait de chez elle à 5h du matin et ne rentrait qu'à 23H, à cause d'une longue coupure dans sa journée. Elle dormait parfois sur un banc pour se reposer.

Elle parle de cette période comme d'un temps où elle avait tout le temps peur. Une peur bleue, viscérale. « *« Le quartier était chaud là-bas ! Avec les temps de transport et mon emploi du temps, je laissais mes enfants toute la journée. Ma fille allait à l'école puis chez une voisine, mais mon fils, c'était un ado. J'avais tout le temps peur qu'il se fasse prendre dans de sombres histoires du quartier. Lorsque le soir, j'ouvrais la porte de l'appartement et qu'il était devant la télé, j'étais enfin rassurée : il ne lui était rien arrivé ! J'avais tout le temps peur pour les enfants, je ne pouvais pas rester. »*

Son salaire était de 1200€/mois. Elle en consacrait une partie au remboursement des dettes contractées avec son mari, inscrit aux abonnés absents !

Malgré une situation économique précaire, elle n'imagine pas aller voir les services sociaux. Cela aurait été une « honte », c'est elle qui le dit. « *Je préfère demander à des compatriotes, plutôt que d'aller voir une assistante sociale de la commune, lui exposer mes problèmes et lui demander des bons alimentaires... Quémander ? Ça non !* »

La fatigue et le stress de la situation : qui peut vraiment l'imaginer ?

L'une de ses forces a été de ne jamais lâcher son travail, malgré la fatigue et l'insécurité qu'elle ressentait pour sa famille. Elle dépose des demandes de logement dans les communes à une distance gérable de son lieu de travail. Elle alerte plusieurs fois son directeur sur sa situation et son état d'épuisement. Mais aucune solution ne se débloque. Elle est à bout, totalement accablée et découragée. Son travail est sa bouée, mais le prix devient lourd à payer. Cette situation durera 3 ans.

### Couler à pic ou être soutenue ?

C'est en 2009 que l'horizon va se déboucher. Une oreille attentive à la Mairie de Longpont, comprend sa détresse et perçoit qu'elle est à 2 doigts de craquer. Elle la met en relation avec M&M, qui rapidement lui propose un T2, à 30 mn de son travail.

Delphine... Ce prénom revient souvent dans les propos de Clarisse : « *Delphine a fait ceci... Avec ou grâce à Delphine,...* ». Delphine c'est l'un des piliers salariés de l'association, elle est assistante sociale. Une énergie à déplacer les montagnes, une femme qui rit

beaucoup, qui n'a pas sa langue dans sa poche et qui sait mettre les points sur les «i»... Delphine, très présente et attentionnée surtout. Lorsque Clarisse est arrivée dans ce logement accompagné par l'association, Delphine passait à peu près tous les 3 jours lui rendre visite. Ça pouvait être plus souvent, si en passant dans le quartier, elle voyait que les volets de l'appartement de Clarisse restaient fermés en pleine journée. Parce que Clarisse est en dépression. Elle a tenu tout ce temps, mais en arrivant, elle craque... Elle tient encore le choc pour assurer son travail, mais le reste lui demande un effort insurmontable. Ouvrir la boîte aux lettres par exemple, et risquer de trouver encore des factures, encore des mises en demeure d'huissier est au-delà de ses forces...

### La vie qui petit à petit reprend un cours « normal »

Petit à petit, elle remontera la pente grâce à ce logement et à l'association. C'est avec Delphine que des démarches salutaires se sont enclenchées. *« C'est Delphine qui s'est occupé de tout. Elle était là à un moment où j'étais au plus bas, moi je ne pouvais plus rien pour moi-même ! »*

D'abord, le montage d'un dossier de surendettement, qui a permis d'allonger le règlement des dettes. Elle finit de régler l'ensemble des dettes du couple fin 2016 : *« je vais faire une sacrée fête ! »*.

Ensuite, l'incitation et le soutien pour faire une formation qualifiante d'AMP, qui permet à Clarisse de changer d'emploi en 2011 et d'augmenter ses revenus. Elle gagne aujourd'hui à minima 1500€ et grâce à des vacances complémentaires, son salaire peut atteindre 1800€ certains mois.

Le reste à charge de son loyer est de 150€ par mois. Mais ce sont près de 500€ de différentiel mensuel pour son reste à vivre qu'a permis cette étape.

Clarisse a également été accompagnée par un tuteur de l'association, un bénévole qui est là pour la présence, le service, les dépannages... Aujourd'hui, Clarisse est prête à aider tous ceux qui sont en difficulté. Elle est devenue une militante active au sein de M&M, et participe à des animations, des repas, pour accueillir les derniers arrivés ou trouver des fonds.

En 2010, Delphine lui dit droit dans les yeux *« Clarisse, le moment est venu, il va falloir que tu partes. On ne te met pas dehors, mais là tu es prête pour avoir ton propre logement sans être accompagnée par nous. Et cet appartement que tu occupes, on va le libérer pour d'autres qui sont dans la galère puissent en bénéficier. On va donc travailler ensemble à ça ! »*

La mairie, avec qui l'association travaille, informe M&M qu'un ensemble de logements sociaux va bientôt sortir de terre, juste en face de l'hôpital où travaille Clarisse... Juste en face ! Après avoir connu les 4h de transport quotidien, après avoir vécu un temps d'absence auprès des siens de près de 18h chaque jour, Clarisse vit à 2 pas de son travail.

*« Ça a été une véritable chance de trouver cette solution. D'abord, sortir de cette zone là-bas où je ne me sentais pas en sécurité, et puis tout ce temps gagné sur les temps de transports, c'est fou, ça change tout ! J'avais besoin d'un logement, d'une solution plus gérable, c'est sûr, mais j'avais aussi besoin d'être soutenue. »*

## 5 Solidarités Nouvelles pour le Logement - Val de Marne

---

### 5.1 Présentation

En 1996, à Fontenay-sous-Bois, quelques amis décident de lancer une nouvelle action en faveur du logement. Le premier groupe local SNL du Val-de-Marne est né. Bientôt rejoints par des sympathisants qui forment des groupes dans deux autres villes, ils décident de créer Solidarités Nouvelles pour le Logement Val-de-Marne. L'association prendra officiellement son envol le 1<sup>er</sup> janvier 2004, forte de 3 groupes locaux et 9 logements acquis avec le soutien de SNL Union, pépinière des associations SNL.

Le modèle principal de la proposition de logement est quasi exclusivement du Logement Passerelle dans le Val de Marne. La durée moyenne des ménages logés a été de 30 mois en 2015.

Début 2016, le nombre de logements géré par l'association sur le département du Val de Marne est de 54. De nouvelles opportunités de logements qui pourront être mis à disposition des plus précaires se dessinent et la projection pour 2019 est de 80 logements.

SNL 94 compte 8 salariés et son action est menée avec le soutien actif de 151 Bénévoles, qui interviennent au sein de 13 groupes locaux de solidarité.

16 familles (contre 8 en 2014) ont été relogées en 2015 (soit 54 personnes) . 93% des ménages sont relogés dans le logement de droit commun.

### 5.2 Contour de l'enquête

#### Les ménages logés

2 familles ont pu être interviewées. Plusieurs tentatives de rencontres avec un autre ménage logé n'ont pas abouti.

#### **D. 39 ans, 4 enfants, séparée après une vie en couple pendant 20 ans**

Une séparation conflictuelle, aucune ressource pour elle qui n'a jamais exercé d'activité professionnelle. Elle a cherché une solution pendant 3 ans pour quitter le domicile conjugal. Une médiation, été mise en place, un signalement fait au juge des enfants... La situation dégénéralant, les services sociaux ont orienté la famille vers SNL.. la famille est dans le logement SNL depuis Novembre 2015, 6 mois.

Cet appartement sera la renaissance de cette femme et de ses enfants. Même si son budget est extrêmement serré, elle se reconstruit petit à petit.

Elle trouve auprès des bénévoles de l'association un soutien quasi parental qu'elle n'a jamais eu dans sa vie. Elle est pleine de projets, alors qu'elle se laissait couler par l'ampleur des changements qu'elle devait mettre en place.

**Couple, 3 enfants, réfugiés du Congo sous protection de l'ONU**

Arrivés en France par le programme de réinstallation des Nations Unies, ils sont d'abord accueillis en Auvergne dans un tout petit village. Trouver un emploi s'avère plus qu'incertain sur ce territoire, Pôle Emploi les incite même à aller dans une autre région. Ils décident de rejoindre la région parisienne et sont accueillis par une église évangélique. Ils vont rester 3 ans dans une pièce sans confort (1 seul point d'eau froide et des toilettes), à chercher une solution de logement décente. Situation typique de mal logement où 2 enfants vont naître. L'un d'eux fait des bronchiolites à répétition qui nécessiteront des hospitalisations.

Le logement qu'ils occupent depuis quelques mois est géré par SNL 94. Un T3 tout confort, en plein centre ville qui contraste avec la situation de leur précédent lieu de vie, situé loin de tout en pleine zone industrielles. « *ça a changé notre vie, complètement !* »

## Offre de logement

Saint Maur des Fossés

### Bénévoles et professionnels organisme : MOI, GLA et Accompagnement

#### *Noémie : Chargée d'accompagnement social lié au logement,*

Temps plein, 26 familles accompagnées, chance : visites à domicile.

Commission d'attribution avant. Les familles s'engagent à vivre cet accompagnement social par 1 TS

Arrivée dans le logement, accompagnements aides financières, ouverture des compteurs, aides à l'emménagement, tout ce qui touche au moment s'il y a des difficultés dans les factures à payer, si besoin de médiation au voisinage. On fait de l'accompagnement de proximité (26 familles on a du temps) : avec les visites à domicile, on connaît les familles parfois plus dans l'intimité que les autres travailleurs sociaux, du coup les familles se confient à nous sur différentes choses, recherche d'un travail ou d'une formation soit on les aide à faire soit on les oriente vers services existants, aide à l'éducation.

Durée de l'accompagnement est liée à la présence dans le logement. Pas soumis encore à des délais par le CD. Quand relogement fait, nous on continue pendant au moins 6 mois, et ils peuvent revenir vers nous si besoin, mais on n'est plus missionné pour !

Dans les logements passerelle, le délai c'est souvent 18 mois. DALO possible au bout de 18 mois de contrat d'occupation.

Nous on est encore en possibilité de vivre au rythme de la famille.

Glissement possible des pros vers les bénévoles si pas assez de temps missions.

Nommer ce qui est vraiment utile aux personnes dans leur passage au sein du logement  
SNL : accompagnement, évolution des gens

La manière de fonctionner = le locataire est au cœur de la structure et il se sent important, et on insiste sur les capacités des locataires, il faut juste leur permettre de le savoir et de le développer. Le logement est à vous, c'est à vous de choisir de le prendre ou non. (si accompagnement social trop important. Qu'il se sente acteur de la moindre décision qui est prise. Si besoin d'une aide financière, non on fait tout pour que la personne s'implique, c'est pour elle, pour son projet.)

Le fait d'être disponible, on peut réagir assez vite aux situations du quotidien. On n'a pas 80 accompagnements. Ils sentent donc différemment que leur parole est entendue, qu'elle compte.

Avant tout privilégier la confiance. On a un bon à priori sur les situations. Le loyer c'est la première dépense dans le mois, quand un locataire me demande une aide financière, on reprend tout, comment ça se fait que ça arrive, comment on peut résoudre le pb qui fait que ça arrive.

La responsabilité du locataire, le logement est un droit, mais il a la responsabilité de payer le loyer. On leur demande de payer toujours quelque chose.

Ce qui est particulier à SNL : décalage avec formation, nous on a une intimité avec le locataire, dans le respect de ce qu'ils souhaitent, nous on est l'association qui leur propose un logement. Avant on parle avec leur AS, on ne les rencontre que quand on leur propose un logement à eux.

Locataire endettée, il lui a fallu 1 an pour qu'elle nous dise qu'elle avait des difficultés. Encore attendre pour qu'elle nous parle des crédits qu'elle avait contractés quand montage du dossier de surendettement. ça prend du temps. Quand on a eu la réponse de la commission de surendettement, elle a crié de joie au téléphone, si on avait été chez elle, je l'aurais prise dans mes bras... C'est pas forcément quelque chose qu'on apprend en formation.

Pour cette personne, il y a eu un effacement de dettes, on attend les 15 jours de rétractation, faute faite par la banque. Différence entre ses ressources et ses créances elle serait en permanence en négatif. « Plus jamais je ne prendrai de crédit, plus jamais je ne mettrai en danger, c'est promis ». Pédagogie, des choses qui nous mettent en danger, il ne faut pas le faire. ça dans l'intimité ça passe !

Autre situation : courrier reçu de la préfecture, famille n'osait pas ouvrir, peur, elle sait qu'elle aurait pu venir au bureau pour ouvrir le courrier, elle a préféré le faire avec sa bénévoles : elle a appris qu'elle avait un titre de séjour de 10 ans. Affronter la réalité ensemble, et voir les solutions qu'on peut proposer.

Les familles sentent qu'on a un à priori positif, qu'on croit en leurs capacités, leurs potentialités, et ça nous aide après à déverrouiller ce qui est verrouillé dans leur vie, dans leur situation. Vous avez autant d'importance, il n'y a pas de distinction, leur dire en face, ils sentent bien qu'on le pense vraiment.

Evolution du travail social, avant approche psychologisante, la reproduction, vous ? Pas assez de recul.

J'ai appris humainement et professionnellement, avant tout privilégier la confiance. Il y a parfois des locataires qui reviennent et qui ont encore des difficultés. On essaye de vivre.

Ce qui est mesurable, c'est le taux de réussite : 93% de relogement. la plupart des locataires s'en sortent tout seuls, ils sont autonome / Leur logement. Ma crainte : une famille que j'accompagnais, chaque trimestre je remplissais avec elle ses déclarations de ressources pour le RSA, est-ce qu'elle va savoir le faire seule ? Elle y arrive. Elle va à la CAF quand besoin.

*Effets visibles, impacts sur différentes thématiques : avoir un logement SNL sur le coût, travail formation scolarité, relations familial, lien social, santé :*

Dépôt de garantie : différence/autres acteurs, on leur propose de le payer par tranche de 8 mois, petites échéances, inclus dans l'appel du loyer, APL enlevé (avance faite par SNL du paiement d'après estimation APL même si soucis avec CAF? ils ne payent que le résiduel, ça ne les étouffe pas, ). On leur propose de continuer à payer la même chose ensuite et de le mettre en épargne volontaire, pour achat quand relogement. Elles prennent l'habitude de payer un peu plus, une part va en épargne. Quand relogement, les loyers sont plus chers, surface possiblement plus importante, ils ont l'habitude. Peuvent payer le DG, le mois en cours sans APL et le mois d'après. Anticipe le projet de relogement. on est tout de suite dans la projection du logement pérenne.

Le loyer passe par les bénévoles : prétexte de la rencontre. Si difficulté ça passe par nous.

C'est tellement un soulagement pour les familles d'avoir un logement où tout fonctionne, les logements sont refaits, au niveau énergétique c'est OK... famille avec 3 enfants, ils ont 1 T3, c'est un peu juste, mais demain ils auront une pièce en plus.

Impact sur la Santé : toutes les demandes de CMU nous on aide les familles à faire toutes ces demandes. Il y a des familles qui n'ont pas de référents sociaux. parfois, quand on fait les démarches, ça peut aider à gagner du temps. Dernière étape DALO? recours

indemnitaire, Préfecture devait verser cette somme à structures de logements sociaux, la dernière étape doit indemniser la famille à cause du temps passé dans un logement insalubre... On fait un point santé avec l'avocate. Dans leur ancien logement, certains avaient développé des pb de migraines, des pb de peau, boutons... Quand les familles tournent d'hôtel en hôtel, 1 semaine ou 2 semaines max, tous dans la même pièce, compliqué pour la scolarisation des enfants, fatigue, trajets, etc. exemple d'une femme logée dans le 93 qui travaillait dans le 94, quand pause (3-4 heures) elle restait dans le 94 sur un banc parce pas le temps, ça agit sur la fatigue physique morale. Avoir un logement, sécurité, y'a un espèce d'essoufflement de tout le reste, le corps lâche. Avant on cherchait que 1 logement. Une fois qu'on l'a, on se rend compte qu'il y a d'autres pb. par exemple une locataire avec pb dentaires très importants. Elle faisait pas attention avant. Conjoint maltraitant. enfants étaient sa priorité. Pb de dos qui se révèlent maintenant. La santé c'est pas la priorité des locataires. Nous on s'en occupe. On les renvoie vers les centres médicaux, bilans de santé possibles. « Chantier de la santé ».

*Relations dans les familles, dans les couples ? Lien social ? Scolarisation enfants*

Sur les 26 familles qu'on accompagne, il n'y a qu'une seule famille qui ne lui convient pas. Enfants dans le salon, lit à étage, elle est dans la chambre. On insiste sur le besoin de relogement rapide. Autonome. pas vraiment besoin de SNL

D'une manière générale, dès qu'elles ont un peu de réseau, elles invitent chez elles. Vraie fierté. Autre fierté, avoir une facture à son nom, pas au nom du CCAS si domiciliation, vrai plaisir, je peux inscrire mon enfant à la bibliothèque parce que je suis citoyenne de St Maur les fossés.

Les enfants mêmes jeunes, soit ils ont été avec leurs parents dans les hôtels, ils les ont vu souffrir, exemple d'une femme avec sa fille, mère qui s'implique dans SNL? l'une comme l'autre elles sont fières du parcours qu'elles ont fait ensemble, elle a senti les difficultés de sa maman, elle est en 6ème.

Hier visite dans une famille. y'a des copains du plus jeune garçon qui sont venus frapper à la porte voir Daniel, la maman très fière de me dire que c'était les copains de Daniel qui habitent dans la rue, ils jouent presque tous les soirs ensemble, une vraie satisfaction. Avant elle était en CHRS, elle était seule dans un studio avec ses 2 enfants. Là les copains ils viennent, ils ont l'habitude. *On sort de la stigmatisation...*

Au niveau du travail moi ma posture c'est pas de pousser les gens à trouver du travail très vite. Je pense que les gens qui travaillent sont des gens qui sont épanouis à d'autres dimensions. Quand elles se sentent bien, elles ont envie de travailler. Les gens qui s'épuisent dans un travail, alors que tout le reste est compliqué, c'est pas toujours la meilleure solution. On les oriente quand ils veulent vers associations, CAP emploi, Pole emploi, Mission Locale.. on a parfois des annonces de travail. par contre on les pousse un peu à sortir de chez eux. ça peut être une activité régulière pour pas s'enfermer chez soi., c'est pas bon. On y arrive mieux avec les autres, c'est la force de SNL. Du coup si on peut faire qq chose pour soi-même mais aussi pour les autres, ça aide chacun à s'épanouir, Plus on s'épanouit, plus on est heureux, plus on a envie de vivre, plus on peut faire des choses, et etc. Certains des bailleurs veulent bien reloger des gens qui sont aux minima sociaux, mais c'est compliqué. On ne peut pas obliger les gens à travailler, c'est pas comme ça qu'on fonctionne.

*Relations avec les bailleurs ? Attribution des logements SNL ?*

Quand on a 1 logement vacant, on envoie un avis de vacance. Certains logements ont des réservataires de l'accès au logement (1% logement, certains ont aidé à financer certains logements), ce qui est compliqué dans ces cas-là, c'est que c'est eux qui nous envoient des candidatures, qui ne sont pas le public classique de SNL.

Critères d'attribution : correspondance avec la composition familiale, au moins un des signataires du bail en situation régulière, et que l'autre soit régularisante, que la personne soit en situation de mal logement ou pas logée, et accumule des précarités avec un isolement important. Et ce qui se passe, parfois c'est que les réservataires nous envoient des gens qui collent à fond avec ces critères, mais souvent sont salariés, donc ils ont une vie active autour, il leur manque « juste » un logement. Ils n'ont pas forcément besoin de la spécificité SNL. Encore une fois, il y a l'accompagnement, par 3 personnes ; un travailleur social et des bénévoles des groupes locaux de solidarité. Ce sont des citoyens concernés par le mal logement qui cherchent des logements, accompagner ces personnes vers le droit commun. Dans un souci de dynamisme pour le locataire et pour le bénévole, peut-être que parfois certaines situations n'ont pas de sens.

Après envoi avis de vacance aux collecteurs, aux associations qui font les maraudes, aux travailleurs sociaux qu'on connaît, les TS envoient simplement un rapport social, on reprend contact avec le TS, on n'est jamais en contact avec le futur locataire immédiatement. On fait un premier tri pour trouver situations les + SNL. Commission d'attribution proposée avec le groupe local de solidarité, c'est eux qui choisissent, sélection en fonction des capacités du groupe, en fonction du cumul des précarités, de l'urgence de la situation.. Par exemple quand une famille est exclue du SIAO, y'a très eu de chances pour elle de trouver une solution de logement. SNL est là pour ces personnes là. Les bénévoles ont le dernier mot ! Quand c'est le collecteur pas le choix.

MHL Mission Hébergement Logement du Département, qui s'occupe entre autres des femmes seules avec enfant à l'hôtel, 1 ou 2 situations maximum.

#### *Calibrage de l'accompagnement*

un peu à la demande en fonction de l'étape vis à vis du logement ou du relogement. Au début on se voit assez fréquemment, parce que vu qu'on demande qu'un rapport social, y'a tous les papiers à demander, on a besoin de beaucoup de documents. On fait la demande au FSH (Fonds de solidarité Habitat - premières aides à l'emménagement. pas d'APL le 1er mois de loyer, c'est lourd, loyer à 500€ - FSL on pourrait demander le DG, nous on leur propose de pas le faire. Sauf si RSA pas mis en place), on a 2 mois pour faire ce document. Après ça dépend vraiment des besoins des familles. Moi j'essaie de voir les locataires pour ceux qui sont très autonomes et qui n'attendent qu'un relogement, j'essaie de les voir au moins tous les 2 mois et de les appeler régulièrement. Mais en général, c'est tous les mois. Leur bénévole ou binôme les voit à minima pour le loyer. Donc pas mal de passage de SNL.

Logements pas meublés. Matériel donné par réseau des bénévoles, on a un local à St Maur, un des locataires s'occupe de la réserve de matériel. On ne propose pas de cuisinière, prêt CAF remboursable tous les mois, une partie aidée, ils repartent avec !

#### *Comment ça se passe avec les bénévoles.*

Moi l'investissement des bénévoles dans SNL m'impressionne beaucoup. Certains s'impliquent beaucoup. Qui aide dans les démarches. Par exemple une famille logée loin. La B est vraiment un soutien dans l'accompagnement humain et dans les démarches sociales... les bénévoles ce sont les bons voisins ! Certains sont juste là pour parler, dire aux familles vous n'êtes pas seuls et on peut peut-être se voir de temps en temps, et d'autres sont des soutiens importants. Et ce qui est beau aussi dans cet accompagnement B, ils font connaître les groupes locaux de la mairie, des assis pour dire « on est là ! on a besoin de logements, on aide les gens de notre ville » C'est impressionnant. Début Avril « un bal pour un toit », c'est une association folklorique qui donne de son temps, et qui aide SNL à récupérer de l'argent. Y 'a aussi positionnement et parole publique : faire parler la cité, que les citoyens s'investissent pour tout le monde. On essaie de s'entendre avec toutes les mairies. Ne pas faire du logement social vain, que les locataires SNL s'impliquent après dans la vie de la



ville. Saïd devenu bénévole SNL. Vrai désir de passage de flambeau. On m'a aidé je veux aider aussi. ça vaut la peine. Il a eu une chance, il veut aider quelqu'un d'autre.

SNL pour moi c'est une super combinaison entre mes aspirations personnelles et mon travail. D'abord valoriser les capacités avant de trouver des solutions à des problèmes, c'est ce que j'ai découvert et je suis ravie de commencer par là. J'ai appris à travailler comme ça ! Connaissances théoriques, mais là c'est concrètement, on se le rappelle tous les jours. Des personnes sont vulnérables à u moment de leur vie, nous on est là pour les soutenir à ce moment là. Dès que ça va mieux, le TS part. On ne fait pas partir des personnes qui ne sont pas prêtes au relogement. On peut assurer aux bailleurs que ça se passera bien. On s'éclipse. Si on bien fait notre job, la famille va en aider d'autres.

J'essaie de rencontrer les bénévoles au moins 3 fois/An. Par exemple on veut dire quelque chose à la mairie de St Maur où il n'y a pas de logements sociaux, on le fait avec les B...C'est que du plus pour les mairies, que nos locataires soient partenaires, moins d'amende à payer, etc..

### ***Entretien avec Gérard Vauleon - Bénévole (est également Président de SNL 94, mais parle en tant que propriétaire bénévole)***

Couple, retraités, pas de besoin particulier, les enfants sont grands, logés etc. A hérité de 200 K€, dont ils n'avaient pas l'utilité. A souhaité faire quelque chose de concret et de solidaire.

Résultats de leur point de vue :

- Décision cohérente avec nos engagements. on était déjà bénévoles pour SNL depuis 12 ans.
- Envie que ça bouge côté logement. Si des propriétaires privés se mobilisent, ça favorise l'action.
- Analyse « froide » et patrimoniale : avaient eu des parts dans des Fonds communs de placement éthique CCFD, mais ça ne rapportait plus rien. Pas envie d'un placement qui ne rapport rien.
- C'est la tranquillité d'esprit
- Placement pas idiot. Utilité sociale énorme. 2 chiffres :
  - Familles logées restent 3 ans en moyenne. 93% sortent vers le logement pérenne.
  - 40% des personnes logées viennent de l'Hôtel social. ça coûte 6200€ / pers et par an à la collectivité = 25 M°€ en tête social pour le département (à vérifier). Nous à SNL ça coûte 1800€/pers et par an. On pourrait loger 3 X plus de personnes.
- SNL nous a séduit, parce que « rêver utopie d'un logement pour tous », mais très ancré dans la terre, dans le concret. C'est très sain.

S'est rapproché de SNL, qui a cherché pour eux 1 appartement, en mauvais état pour investir.

A pu acheter un appartement de 50 m2, 3 pièces. SNL a cherché pour eux. Bien situé, centre ville, écoles. Bail à réhabilitation 15 ans, mise à disposition de logements réhabilités,

acte signé chez un notaire entre association et propriétaire privé. Signature en Mars 2015, mis en bail le jour même.

Il était en mauvais état. 80 K€ de travaux réalisés. Aujourd'hui 4000€ / m<sup>2</sup> à Maisons Alfort. Demain valeur du bien à minima 280 K€.

### *Entretien avec Clémentine Peron-Gillet - Directrice SNL 94 (VDM - Val de Marne)*

Logements « passerelle » exclusivement sur Val De Marne, accueillant ceux qui ne peuvent, « en l'état » être logés ailleurs.

- 95% de relogement dans le logement pérenne
- Moyenne 2015 de durée dans le logement passerelle : 2,8 ans

54 logements accompagnés sur le département

En 2019, projet d'atteindre 80 logements

2 grands modèles :

- Achat par SNL 94. Gestion directe avec locataires
- Bail à réhabilitation, mise à disposition de logements réhabilités, acte signé chez un notaire entre association et propriétaire privé.
- 1 autre plus rare : Mise à disposition par fondations ou privés qui déduisent de leur ISF
- Intérêt pour propriétaires :
- pas de recettes, mais aucune dépenses pendant 12 ou 15 ans
- remise à neuf d'un logement souvent en état moyen. Bien qui prend de la valeur. Démarche patrimoniale

140 Bénévoles sur le VDM. Organisés en groupes locaux de proximité (8 sur VDM) Rôle essentiel

- Accompagne directement les ménages logés dans la proximité. relations de bons voisins et encaissement des loyers (permet de voir au moins une fois par mois les ménages)
- Certains sont référents entretien des logements, d'autres en appui administratif au siège.
- Sont formés
- Recherche des investisseurs, réseau
- démarche auprès des notaires, relations avec les communes

Budget association SNL 94

Dons en 2015 : 154 K€ (130 en 2014)

1 à 20% de frais fixes

6 ETP

Accompagnement social : financé par le département, c'est correct en ce moment, mais selon le nombre de familles suivies, la composition des familles, ça peut fluctuer et devenir plus tendu. On dégage des marges sur la production de logements pour financer le reste des actions.

## 5.3 Analyse

### Synthèse thématique : impacts et résultats

- Leur existence et leurs besoins ont été considérés par la société : discrimination positive et accès aux droits.
- Ils ont une adresse (courrier, emploi, santé, compte en banque). « Je peux m'inscrire à la bibliothèque ! »
- Sont à l'abri, protégés, en sécurité. Dans un logement adapté à leur budget, aux besoins de la famille et connecté à la ville,
- Peuvent se poser cuisiner, se reposer, recevoir, avoir de l'intimité, vie privée,
- Deviennent citoyen de la commune scolarisation des enfants j'ai une facture, je peux inscrire mes enfants à la bibliothèque !
- développement de capacités à habiter, entrer en relation, assurer les tâches et les obligations de la vie quotidienne.
- Ils connaissent les équipements du logement et savent les utiliser et les maintenir en état.
- Amélioration de leur situation personnelle (chaque membre de la famille) :
  - emploi : revenus
  - santé : recours à la médecine
  - scolarité : progression des enfants
  - lien social : relations
- Utilisation des équipements de la commune (bibliothèque, café, ...)
- Connaissance des droits, inscription dans les dispositifs de droit commun
- Estime de soi. Sérénité, maîtrise de sa vie, projection dans l'avenir.
- Remise en état de l'immeuble et adaptation des logements aux usages actuels et à moindre coût
- Le logement reste en état dans la durée

### Chiffrage et mesure du Retour Social Sur Investissement

Voir carte des impacts en annexe

Mesure de l'utilité sociale	
valeur nette	1 579 674 €
valeur actualisée nette	866 393 €
retour social pour 1€	5,945 €
retour social actualisé pour 1€	3,261 €

## 5.4 Monographies

### Couple avec 3 enfants – Réfugiés politiques du Congo

#### 4 ans de vie chaotique

Mimi et Simon ont chacun une petite quarantaine d'années. Ils sont depuis Mars 2016, avec leurs 3 enfants, dans un logement géré par SNL dans le Val de Marne. C'est un logement passerelle avant de trouver une solution de logement pérenne. Un gros « ouf de soulagement » pour eux après 4 ans de solution chaotique. Mimi, et Simon, même s'il ne l'exprime pas clairement, étaient à bout de forces.

Leur histoire ? Celle de migrants, ayant du quitter le Congo pour des questions de sécurité. Ils sont partis avec le statut de réfugié international sous protection de l'ONU. Comme tant d'autres, ils ne diront rien de ce qu'ils ont vécu, avant... Ils sont envoyés en Algérie pendant 6 mois, le temps de trouver le pays qui les accueillera en programme de réinstallation. Ils sont francophones, c'est la France qui les reçoit. On leur dit qu'ils seront plus autonomes et auront ainsi davantage de chance de se débrouiller... Ils ont un seul enfant lorsqu'ils arrivent en France en 2012. Leur statut de réfugié est immédiatement reconduit sur le territoire français.

Ils sont d'abord accueillis dans un tout petit village de 500 habitants en Auvergne, où même les habitants et Pôle Emploi leur disaient avec sympathie : « mais qu'allez-vous faire ici ? Il n'y a pas de travail, pas de bus, vous n'allez pas vous en sortir ». Ils décident de rejoindre la région parisienne, et commencent par louer une chambre à un propriétaire privé, 400€ par mois. Puis, par un réseau de relations, c'est une église évangélique qui leur propose un hébergement. Ils logeront pendant 3 ans dans une pièce qui jouxte la salle de prière. L'église est située dans une zone industrielle, loin de tout commerce et sans aucun voisinage autre que des locaux d'entreprises.

Les conditions de logement dans cette unique pièce étaient typiques du mal logement. Mimi raconte : « *Il n'y avait que des toilettes et un seul point d'eau froide, pas de douche. Alors pour se laver, ça prenait facilement 45 mn à une heure. Prendre de l'eau au robinet, la faire chauffer, la verser dans une grande cuvette et se laver dedans comme ça. Parfois c'était tellement dur qu'on ne se lavait que tous les 2 ou 3 jours* ». Le seul chauffage était un radiateur à bain d'huile, « *le radiateur branché* » dit Mimi. Ils dormaient sur des matelas posés directement par terre. En participation aux charges, ils dépensent 400€ par mois pour cette pièce. 2 autres enfants sont nés pendant cette période. Les 3 enfants sont aujourd'hui âgés de 5 ans, 2 ans et 3 mois.

Par souci d'économie de chauffage et dans cette atmosphère malsaine, leur second fils fait des bronchiolites à répétition, dont l'une grave, qui a nécessité une hospitalisation de 9 jours. « *On était toujours chez le médecin, toujours. J'ai fait des enfants dans la galère* ».

Ils font toutes les démarches pour trouver un logement social. « *Quand on a fait la demande de logement on nous disait, il faut travailler* ». Simon n'a pas de travail. Alors, avec le peu de ressources qu'ils avaient, c'est-à-dire le RSA (924€ avec les 3 enfants), ils ont mis de côté pour que Simon puisse faire une formation de cariste qui devait lui ouvrir les portes de l'emploi. Simon admire cette qualité de sa femme « *Mimi, elle garde l'argent à côté* ». N'ayant pas encore travaillé, aucune solution de prise en charge pour la formation n'a été possible semble-t-il. La formation leur a coûté 600€. Simon trouvera quelques courtes

missions, mais pas suffisamment pour espérer se voir attribuer un logement social.

### A bout de forces

Mimi est enceinte de son 3<sup>ème</sup> enfant, elle est épuisée. Une copine lui suggère d'aller revoir une Assistante Sociale. Mimi avait fait une mauvaise expérience, *« ça m'a découragée la façon dont on m'a reçue là-bas. Mais je savais pas m'orienter, je n'étais pas allée voir la bonne assistante sociale. Ma copine me dit qu'il faut que j'aille voir celle de ma ville »*. L'assistante sociale qui la reçoit perçoit sa détresse, mais l'exhorte à ne surtout pas quitter ce logement avant d'avoir une autre solution, même si c'est insatisfaisant. *« Moi je dis, non je peux pas rester encore un hiver là, je fais mieux d'appeler le 115, pour aller à l'hôtel. Je suis à bout de force, j'étais vraiment très très fatiguée. Il faut monter les escaliers de secours, avec la grossesse, ça faisait pitié. Je suis en règle avec l'État. Je n'en peux plus. J'étais avec mon fils, il avait 18 mois par là, il respirait mal.»* Le dossier de demande de logement est appuyée par l'assistante sociale, qui incite encore le ménage à rester, à patienter : *«Même si on vous met dehors, il faut pas sortir. Je te conseille pas d'aller au 115. Si ça devient trop dur, tu m'appelles aussi »*. Mimi est un peu rassurée.

Et puis, un jour l'assistante sociale la prévient qu'elle va recevoir un courrier et qu'elle devra aller en mairie. Ils rencontrent SNL pour la première fois. Un logement leur est proposé. C'est celui qu'ils occupent aujourd'hui. *« J'étais vraiment impatiente, je ne pouvais plus dormir »*. Elle a cependant accouché de son 3<sup>ème</sup> enfant alors qu'ils étaient encore dans cette église. Elle s'en souvient comme d'une dernière épreuve *« J'ai accouché en Février, avant d'être là. C'était grave. J'étais seule avec mon fils de 20 mois. Le bébé avait une mauvaise position. Quand je suis descendue pour aller chercher ma fille à l'école, mon fils dormait, je l'ai laissé. Les contractions ont commencé quand j'étais à l'école, je ne suis pas retournée à la maison, l'école a appelé les pompiers. C'est une copine qui a été chercher mon fils qui dormait. »*

### La vie a changé du tout au tout

Le travail d'accompagnement auprès des ménages logées que conduit SNL pour l'insertion par le logement, est constitué d'un maillage fin entre l'intervention des professionnels et celle des bénévoles. Dans le Val de Marne, 140 bénévoles agissent au quotidien et directement auprès des familles logées. Si l'on compare en ETP<sup>11</sup>, l'intervention des uns et des autres est équivalente en nombre d'heures : 5 ETP pour les Professionnels et 5 pour les bénévoles. Ceux-ci sont formés dans le cadre d'un programme qui permet d'approfondir leur rôle et leur engagement dans des pratiques définies et un état d'esprit à adopter dans leur intervention. Regroupés au sein de comités locaux de proximité, ce sont eux qui in fine, une fois l'analyse des dossiers des demandeurs faite par les professionnels selon des critères précis, vont décider s'ils peuvent s'engager ou non à accompagner correctement le ménage retenu. Ils ont aussi la mission de collecter mensuellement le loyer, une façon de créer à minima un lien, parce que l'accompagnement n'est pas imposé. Les bénévoles interviennent à la demande et l'association compte sur la création d'une relation forte pour être à l'écoute de besoins qui ne s'exprimeraient pas forcément directement. Bien souvent, cela semble bien se passer, mais certains ménages refusent ce type de logement par peur d'être « trop » accompagnés.

Simon parle de cet accompagnement par les bénévoles en ces termes : *« On doit accepter l'accompagnement. Mais ça ne nous dérange pas, ça nous arrange. Nous on a 3 bénévoles qui sont proches de nous. Ils sont là quand on a besoin. Ils ne viennent pas contrôler, ils ne*

<sup>11</sup> Equivalent Temps Plein

*nous tourmentent pas, ils nous aident. C'est toujours nous qui appelons. Avec SNL on va être aidés pour faire les démarches pour trouver un logement. »*

Pour Mimi et Simon, la vie a changé du tout au tout.

**Premier impact** : leur fils de 2 ans n'a plus fait une seule bronchiolite depuis qu'ils ont emménagé. *« Je n'ai pas vu une seule fois le médecin depuis qu'on est ici. L'appartement est sain, c'est bien aéré et bien chauffé ! »* L'appartement de type T3, a été refait à neuf par SNL après l'achat par un propriétaire qui a mis son bien à disposition, moyennant un bail à réhabilitation. L'appartement a été acheté en mauvais état pour une valeur de 200 000€ puis laissé à SNL pour réfection et gestion locative. 80 000 € de travaux ont été effectués pour le ramener à un état neuf, aux normes actuelles en terme de consommation énergétique notamment. Pendant 15 ans, le propriétaire ne perçoit pas les loyers mais n'a aucune charge financière sur ce bien. Pendant cette période, le logement est loué à plusieurs ménages en difficulté (public PDALPD), le temps qu'ils soient prêts et/ou qu'ils remplissent les conditions d'accès à un logement de droit commun. En moyenne, dans le Val de Marne, la durée d'occupation d'un logement est aux alentours de 3 années. Au bout de 15 ans, le propriétaire récupèrera son bien, entretenu et valorisé.

**Second impact** : une vraie chambre pour leur fille scolarisée en maternelle et de l'espace pour chacun dans un logement adapté. *« Dans le couple, on était toujours tous les 5 dans une même pièce, toute la journée. »* Ici, ils disposent de 2 chambres et d'un salon cuisine. Même si c'est un peu juste pour 5 personnes, SNL les prévient que lorsqu'ils auront un logement pérenne, ils auront une pièce de plus. Pour leur fille aînée âgée de 5 ans, c'est le paradis : elle a « sa » chambre, même si elle la partage avec son petit frère, c'est une vraie chambre. *« Pour elle ça a vraiment changé sa vie, c'est elle-même qui en profite vraiment. Elle était soucieuse : « maman je veux avoir ma chambre ». Toutes les copines qu'elle a à l'école, elles veulent venir à la maison... Je peux pas les recevoir. Elle se posait plein de questions. Du jour où on est venu dans cet appartement, elle dit je veux plus aller là-bas. Elle est vraiment très contente. Elle comprend tout. Maintenant, elle va commencer à inviter ses copines à la maison. Aucun parent n'aurait voulu que son enfant vienne nous voir là-bas. »* Elle va entrer en CP à la prochaine rentrée scolaire. Difficile de mesurer réellement le bénéfice sur sa scolarisation. Mais ce ressenti d'être une enfant comme les autres et de pouvoir accueillir ses copines à la maison, cet espace personnel qu'elle peut occuper ne peuvent que la servir au quotidien en la rendant plus forte, plus à l'aise, et mieux intégrée.

**Troisième impact** : être en centre ville, proches de tous les services et commodités. La facilité de mouvement, à pied ou avec les transports en commun, l'accès aux commerces, au parc tout proche avec les enfants, des voisins de palier à qui on dit bonjour lorsqu'on les croise, tout cela conforte le sentiment de faire partie de la ville et de n'être plus relégués dans une zone de non vie. Mimi dit qu'elle ne profite pas encore de la bibliothèque, mais qu'elle ira sans doute un de ces jours.

**Quatrième impact** : le sentiment de sécurité et de pouvoir avancer. Mimi exprime cela avec ses propres mots : *« Le sentiment le plus fort : je sens que je suis protégée. Je suis à l'abri. Là où j'étais tout pouvait arriver, on pouvait me mettre dehors, où est-ce que je vais avec les enfants ? Ici, ils vont pas me mettre dehors, jusqu'à ce que je trouve un logement, ça me soulage. Il suffit que je sois en règle avec eux. Je comprends bien ici en France que pour avoir un logement, il faut que tu aies un travail. Mais si tu ne dors pas dans de bonnes conditions, tu es déstabilisé moralement. Vous n'êtes pas à l'aise hein ? Je vois maintenant par rapport à là où j'étais, je vois que je vis comme tout le monde... »* Le « simple fait » d'avoir une facture à son nom peut être source de fierté, et ouvre la porte de l'accès aux

services culturels locaux, comme la bibliothèque.

L'approche professionnelle de l'accompagnement à SNL est basée sur la confiance dans les capacités des personnes. Noémie est accompagnante sociale pour SNL : « *On insiste vraiment sur leurs capacités, il faut juste leur permettre de le savoir et de les développer. Avant tout privilégier la confiance. On a un bon à priori sur les situations. Le logement est à vous, on fait tout pour qu'ils se sentent acteurs de la moindre décision qui est prise. S'ils ont besoin d'une aide financière, nous on fait tout pour que la personne s'implique, c'est pour elle, pour son projet. Le fait d'être disponible parce qu'on n'a pas 80 accompagnements, nous permet de réagir assez vite aux situations du quotidien. Ils sentent donc différemment que leur parole est entendue, qu'elle compte. Les familles sentent qu'on a un a priori positif, qu'on croit en leurs capacités, leurs potentialités, et ça nous aide après à déverrouiller ce qui est verrouillé dans leur vie, dans leur situation. Vous avez autant d'importance que d'autres, il n'y a pas de distinction, leur dire ça en face, ils sentent bien qu'on le pense vraiment.* Selon le moment, l'accompagnement est plus ou moins important en nombre de visites et d'heures de présence auprès des ménages. Au début, les professionnels mettent en œuvre rapidement l'ensemble des droits, et notamment ceux liés au logement. Ils peuvent intervenir s'il y a des besoins de médiation avec des institutions ou si une situation présente des difficultés particulières, quand les bénévoles se concentrent eux sur une relation de « bon voisin ».

Alors la vie elle est devant. « *Elever les enfants, donner le meilleur de nous-mêmes, puis penser un peu à moi, commencer à travailler. Chercher de quoi s'en sortir. On gagne pas beaucoup mais on s'en sort mieux. On met de côté. Là, le moral il est au top !* » dit encore Mimi. Ceux qui la connaissaient « avant » disent que sa tête a changé. Elle est moins « chiffonnée » !

**Cinquième impact** : l'amélioration de leurs ressources.

**Avant :**

**RSA : 924€ (3 enfants)**

**Participation aux charges/loyer :**

**400€. Aucun droit à l'APL.**

**Reste à vivre : 520€ par mois pour 5 personnes**

**Maintenant :**

**Simon avait pu trouver une formation financée d'agent de sécurité. Il a trouvé un CDI. Son salaire est de 1250€ par mois. Ils n'ont donc plus de RSA**

**L'APL n'est pas encore mis en place mais ils espèrent 200€**

**Aides diverses : AF, Aide à l'emploi : 710€**

**Loyer sans prise en compte de l'APL : 585 €**

**Reste à vivre sans APL : 1375€**

**Reste à vivre avec APL : 1575 €**

C'est clair et net sur tous les plans : leur vie a changé du tout au tout. Le taux de relogement des ménages dans le parc de droit commun est, à lui seul, une mesure de l'impact positif de ce type d'action. Il est de 93% en 2015. « *Des personnes sont vulnérables à un moment de leur vie, nous on est là pour les soutenir à ce moment là. Dès que ça va mieux, le travailleur social part. On ne fait pas partir des personnes qui ne sont pas prêtes au relogement. On peut assurer aux bailleurs que ça se passera bien. On s'éclipse. Si on bien fait notre job, la famille va en aider d'autres.* »

Simon a encore une parole à partager : « *Je suis devenu « plus Homme », plus fort. Tout ce*

*qu'on a enduré m'a appris qu'il y a toujours des portes qui s'ouvrent. Ça donne des raisons d'espérer. On est fiers d'inviter des gens chez nous. ça nous donne du courage pour aller travailler. Et on ne veut pas rester apatrides, on veut devenir citoyens français. On est devenus des personnes, quoi ! »*

### **Femme seule, 39 ans, 4 enfants (17, 8 7 et 3 ans)**

*« C'était une séparation conflictuelle, le papa n'acceptait pas de me laisser partir...J'ai jamais travaillé, moi, j'ai pas de CV, j'ai rien quoi ! Il m'a fallu plusieurs années pour y arriver... »*

#### **Un déclic**

Delphine a été en couple pendant 20 ans avec le père de ses 4 enfants âgés de 3 à 17 ans. Elle dit de lui que ce n'était pas un mauvais père, juste un mauvais mari. Pour lui, il était impossible d'imaginer se séparer de ses enfants. Elle ne parle pas directement de mauvais traitements, elle parle de « harcèlement » : *« Pour lui, je n'étais bonne à rien, je n'arriverai jamais à rien. Il était très possessif, il m'a coupé de ma famille, des amis que j'avais, je ne m'en suis rendue compte que plus tard. On ne recevait jamais personne. Pendant ces 20 ans, on a été en vase clos... »*. Elle a eu 2 cancers pendant cette période et glissé dans la dépression. *« Arrivé à un stade, on se laisse dépasser par les événements... »*.

Grâce à l'école où elle continue à accompagner ses enfants, elle rencontre pourtant une amie, qui lui fait prendre conscience petit à petit que ce qu'elle vit n'est pas normal et que peut-être ses enfants ont le « droit » de la voir heureuse. Ce sera le déclic, et elle envisage de quitter son compagnon. Cela met son mari hors de lui et la situation dégénère pour toute la famille. Il devient de plus en plus agressif. Le plus âgé des fils tente de s'interposer. Les services sociaux sont sollicités, une médiation avec les services de l'enfance est tentée, le juge pour enfants intervient et éloigne l'aîné de la famille. *« Plus on demandait à mon mari de changer de comportement, plus il s'en prenait à moi... Il faisait du chantage, il est allé très loin, il a fait une tentative de suicide devant ses enfants... »*. Le juge la soutient et lui assure que tout va être fait pour l'aider. Les enfants bénéficient d'un soutien psychologique. Mais, au quotidien, elle est toujours dans la même situation.

Il lui faudra 3 ans pour parvenir à quitter cette situation toxique. *« Pendant 3 ans j'ai demandé de l'aide. Trouver une solution pour partir, un logement sans rien, c'est pas possible. J'ai demandé de l'aide aux services sociaux, aide que j'ai pas réussi à avoir. 4 mois avant que je parte on m'a dit ah ! bon parce que vous voulez vraiment le quitter ! Ils ont quand même pris conscience que la situation dégénérait, un logement se libérait chez SNL, ils me l'ont proposé. »*

#### **Où puise-t-elle un tel courage ?**

Cet appartement, c'est une véritable renaissance pour elle. Même si « beaucoup » reste à faire. A la fois sur le plan matériel, et sur le plan psychique pour elle et ses enfants.

Au vu de sa situation (une femme seule sans ressources avec 4 enfants), seule une association d'aide à l'insertion par le logement peut offrir une solution de transition vers ce qui se nomme parfois « l'autonomie » ! A la fois grâce au montage financier du bail à



réhabilitation qui permet une mise à disposition d'un logement à un prix bien en deçà des prix du marché, et grâce à l'accompagnement réalisé par les bénévoles et les professionnels de l'association qui s'appuient sur les capacités des personnes et les valorisent : c'est le leitmotiv de SNL. Noémie est salariée de SNL, chargée d'accompagnement social lié au logement. Elle exprime cette posture professionnelle de la sorte :

*« A SNL, le locataire est au cœur de la structure, il le sait, et il se sent important. On insiste sur ses capacités à être acteur de la moindre décision qui est prise. Il faut juste leur permettre de le savoir et de le développer. S'il a besoin d'une aide financière, nous on fait tout pour que la personne s'implique, c'est pour elle, pour son projet. Grâce à l'implication des bénévoles et aux choix faits par l'association, en tant que professionnels, on n'a pas 80 ménages à accompagner. On est plus près d'une petite trentaine. Ce qui fait qu'on est plus disponible et plus réactif aux situations du quotidien. Ça change tout : les locataires savent que leur parole est entendue, qu'elle compte et la confiance peut s'installer ».*

Pour Delphine aujourd'hui, l'équation économique est dépendante des minimas sociaux. Le reste à charge en terme de loyer est de 110 €. Comme elle dit : *« Courses, repas, habillement pour 4 personnes, c'est super serré... »*

La moindre galère avec la CAF entraîne un « serrage de ceinture » pour elle : *« la Caf a fait des erreurs sur 3 mois, ils m'ont pas versé assez d'allocations familiales mais trop de RSA. Ils m'ont prélevés 760 € pour me reverser 600 de l'autre. J'ai donc été à découvert, donc serrage de ceinture pour redresser la situation. Mais je suis positive sur ce point là, je vais m'en sortir. »*

Il faudrait, il faudra certainement qu'elle travaille, et donc sans nul doute qu'elle fasse une formation. Mais pour l'association, une fois que les personnes sont installées dans leur logement, il faut laisser du temps au temps. Le travail « à tout prix » n'est pas forcément la priorité. Ils ont besoin de souffler, parfois le corps lâche et les problèmes de santé émergent, quand ils sont en sécurité. Noémie, encore *« Je pense que les gens qui travaillent sont des gens qui sont épanouis à d'autres dimensions. Quand elles se sentent bien, elles ont envie de travailler. Les gens qui s'épuisent dans un travail, alors que tout le reste est compliqué, c'est pas toujours la meilleure solution. Par contre assez vite on va les pousser à sortir de chez eux, et à faire avec d'autres. On y arrive mieux avec d'autres c'est la force de SNL, une sorte de cercle vertueux qui peut s'enclencher ».*

Delphine est dans ce logement depuis seulement 6 mois lorsqu'on la rencontre. Elle reconnaît qu'elle respire mieux, mais qu'*«il reste des choses psychologiques que je ne peux pas régler toute seule. J'ai vécu trop de choses depuis ma naissance. »*

Ce qui frappe avec Delphine, c'est sa lucidité. *« Je suis en pleine conscience de ce que je vis ».* Lucidité sur la réalité dans laquelle elle est, sur les difficultés qui sont devant elle, sur les impacts de son histoire personnelle dans sa vie d'aujourd'hui aussi. Ses mots sont puissants pour qui veut bien tendre l'oreille : *« On m'a proposé des bons de vacances pour que je parte en vacances. Mais c'est hors de question tant que j'ai des problèmes financiers. La moindre dépense tout ça. Je soufflerai quand j'aurais réglé tous mes soucis. Je suis née dans la merde avec mes parents, j'ai vécu 7 expulsions, un père violent, une mère alcoolique qui a fait un AVC sous les coups de mon père. Je gère la situation parce que je l'ai toujours vécu la galère mais je la vis mal parce que je vis la même situation. Je suis consciente de ma situation, je fais pas de connerie, et là je suis dans la merde. Je peux pas me détacher*

*de mes problèmes. J'ai pas d'autre choix de faire que ça aille. On peut pas se permettre de se laisser aller quand on a des enfants. »*

De fait, elle force le respect. La psychologue qui suit ses enfants lui a demandé comment elle faisait pour être encore debout. Et on reste coi devant sa façon de raconter :

*« C'est pas difficile d'être debout, c'est pour le bien des enfants. Je me suis toujours dit que je ne revivrais pas ce que ma mère a vécu, c'est pas au même degré certes, mais ça y ressemble ce que j'ai vécu avec le père des enfants. Quand j'ai décidé de partir, c'était pour mettre fin à la boucle infernale. Ça se serait jamais arrangé. C'est pas simple à faire. C'est un peu effrayant, mais c'est la bonne décision. J'ai demandé à ma famille pendant 3 ans de m'héberger, j'ai pas eu d'aide. Je me suis débrouillée toute seule. Je me suis même adressée à la Fondation Abbé Pierre. 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. Mes enfants ils ont toujours eu des bonnes notes, ils ont toujours bien travaillé, les 3 dernières années de harcèlement moral, j'ai perdu 20 kg, mais c'est pas mes enfants qui ont le plus souffert. J'ai pris sur moi pour mes enfants. Ma fille elle est en dernière année de maternelle elle a jamais fait une faute à l'école. Ça vient d'elle. D'un côté les services sociaux ils me disaient que j'aurais du aller à l'hôtel pour désamorcer la situation, mais si j'avais été à l'hôtel, est-ce que mes enfants, ils 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. A 4 enfants dans une chambre d'hôtel c'est pas vivable, quand on est enfant c'est dur. Je suis même passée par l'étape caravane. On change d'hôtel régulièrement, je me voyais pas me faire trimballer avec mes enfants comme ça... C'est facile de conseiller quand on a son chez soi, son travail son salaire qu'on a tout !*

Elle sait qu'elle doit se soigner psychologiquement ... *« Pour m'aider à faire sauter des blocages que la situation m'a créée, je suis au stade où j'ai des angoisses que je refile aux enfants, je dors mal, je suis pas bien... »*

Des soins sur le plan psychologique, des problèmes aux cervicales suite à des bagarres avec son ex conjoint, des problèmes dentaires... elle doit s'occuper d'elle. Elle sait qu'elle repart de zéro.

### Au quotidien, ce qui change

Même si elle sait que sa situation est compliquée, Delphine fait plein de projets. Travailler, passer son permis. *« Tout ce que j'ai pas pu faire jusque là, je veux le faire. SNL ça les a surpris, ils m'ont dit qu'en général, quand les gens arrivent chez eux, ils ont envie de rien. Me soigner, me reconstruire, y'a plein de choses que je dois faire, mais je suis un peu impatiente, je veux aller trop vite. Je voulais vite travailler, tout ça. A SNL on m'a dit on va faire une chose avec l'autre. J'ai eu une baisse de moral parce que je trouvais que ça n'allait pas assez vite. Ça les a fait rire, je suis pleine d'énergie. »*

Le rôle des bénévoles est primordial. Delphine est même surprise de tant d'attention, de présence et de chaleur humaine. Serge et Hélène, les 2 bénévoles qui s'occupent d'elle ont chacun un rôle : Hélène téléphone régulièrement pour prendre des nouvelles, papoter, savoir comment elle va. Serge bricole, installe, répare dès qu'elle a le moindre besoin. *« Ils jouent un peu le rôle de mes parents. Le soutien familial que j'ai pas eu, je l'ai avec les bénévoles. L'autre jour, ils ont débarqué avec la galette des rois. Y'a beaucoup de chaleur humaine. Ils seraient pas là pour m'épauler, franchement je sais pas si je pourrais tenir depuis 6 mois, entre les démarches, les enfants, le changement de vie, ça fait beaucoup pour une personne qui repart toute seule à 0... »*

Pour les enfants, la séparation se passe bien d'après Delphine. Ils continuent à voir leur père régulièrement puisque les parents ont la garde alternée. Le jour du déménagement, ils étaient à l'école et l'installation de l'appartement s'est fait dans la journée avec les bénévoles. Ils sont allés directement dans le nouvel appartement à la sortie de l'école et tout était prêt : leurs lits étaient faits, leurs chambres installées... *« Ils ont sauté de joie »*. Ils terminent l'année scolaire dans leur ancienne école et ne changeront qu'à la rentrée suivante, histoire de ne pas tout bouculer d'un coup. C'est pour l'aîné que les choses semblent avoir été le plus positif.

Il est en internat dans une maison de l'enfance de l'armée, suite à une mesure de protection prise par le juge. Il est dans un établissement scolaire public et a commencé une alternance dans le domaine de la vente. *« J'ai vu le changement dans son comportement dès que j'ai quitté le domicile familial. Je pense qu'il m'en voulait de rester avec son père alors que ça se passait mal. En grandissant, il se mêlait des histoires des grands, c'était pas forcément bon, ils en venaient aux mains avec son père, c'est moi qui ai demandé de l'aide aux services de l'enfance pour qu'il soit placé le temps qu'on trouve une solution. Ce qui se passait à la maison ça jouait sur son comportement, ça se voyait à l'école, il piquait des colères à la maison, des crises ingérables. Maintenant, il est beaucoup plus tranquille. Ça se passe bien dans son alternance. Il a gagné en autonomie. »*

La commune de Fontenay Sous Bois où est logée Delphine est partie prenante de l'action conduite par SNL.

Manuela Dias, directrice de l'Habitat Durable et Solidaire de la Ville dit de SNL avec qui le partenariat date d'une quinzaine d'années, que ce type de montage est un complément nécessaire aux autres dispositifs existants. *« Les publics que permet d'accueillir SNL sont des publics extrêmement fragiles, ils cumulent souvent les difficultés : ils sont fragiles économiquement, ils peuvent avoir subi des violences intrafamiliales, la rue... Ils ne peuvent pas rentrer directement dans le parc de logements sociaux. Un accompagnement social spécifique, dans la proximité est nécessaire. Un dispositif comme celui proposé par SNL, cela nous permet de sortir de situations où on a un blocage, où on n'a aucune solution pérenne et pour lesquelles on ne peut pas répondre aux critères de l'Etat. D'un point de vue économique, la solution d'envoyer les gens à l'hôtel, c'est une fausse solution. Les gens y rencontrent de très mauvaises conditions de vie... et ça coûte un fric fou à la collectivité, à nous tous donc. »*

Delphine a repris 5 kg, signe que ça va mieux.

*« Je vais y arriver ! C'est pas en s'apitoyant que les choses s'arrangent. Je vous donnerai des nouvelles ! »*

## 6 Un Toit Pour Tous

---

### 6.1 Contour de l'enquête

Fédération d'opérateurs grenoblois, gérant 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 (Territoire). 30 ans de présence militante sur le département en partenariat avec la Fondation Abbé Pierre. Son objet est de faire connaître le problème du mal logement en Isère, en s'appuyant sur son observatoire de l'hébergement et du logement, et de mettre en œuvre des solutions d'hébergement et de logement.

L'association dispose des compétences de 39 salariés, épaulés par 218 adhérents dont 68 bénévoles regroupés en divers groupes comme :

- le Groupe d'Appui et de Soutien Technique, constitué d'architectes, d'ingénieurs et d'économiste dont la mission est d'accompagner les projets de réhabilitation
- le Groupe AG-Copro qui représente UTPT aux assemblées générales des copropriétés où sont situés ses logements.

Au coté de solutions d'hébergement (un hôtel social), UTPT propose des logements pérennes dans un parc détenu en pleine propriété pour la grande majorité des logements. La moitié des ménages logés de disposaient pas de logement auparavant ...

#### Parc dans le diffus

- 516 logements gérés par Territoires AIVS dont 327 détenus en propriété.
- Une production de 20 logements par an, détenus à partir de 2016 plutôt sur un modèle de bail à réhabilitation

### Ménages logés

#### *Monsieur A, hyper centre Grenoble*

45 ans, problème de santé dentaire, avec des soins.

Avant, je vivais chez mes parents (au Village Olympique) puis hébergé par une copine. C'était galère. Je travaillais à la mairie, j'étais à temps plein, pas de temps pour chercher. Je ne faisais pas ce qu'il faut faire. Renouveler chaque année la demande de logement social.

Je suis tombé avec Territoires. Je cherchais dans le privé. Via une assistante sociale. Pas de revenu suffisant, j'étais revenu à mi-tps.

Aujourd'hui au chômage et en fin de droit. Bénéficiaire de l'Allocation Spécifique de Solidarité. Mon projet c'est d'être ambulancier et de rentrer en formation en Juin. C'est très rigoureux, de la propreté, et du rapport humain. Un dialogue vrai. Une dame qui faisait de la dialyse et qui m'a parlé de pâtisserie orientale. On prend les gens en charge, ils sont paniqués, stressés.

L'autonomie, se prendre en charge. C'est super important de voler de vos propres ailes ? C'est une étape normale. Je suis chez moi, si je veux prendre ma douche. Je peux fumer du tabac.

Recevoir des potes, c'est impossible quand vous n'êtes pas chez vous. On peut se détendre. Chez les parents, c'est impossible. Chez les maghrébins on ne peut pas inviter une copine. J'ai un petit frère qui est revenu chez les parents, il n'en peut plus.

Il est dans la même situation. Pas de salaire régulier.

Avec un toit pour tous c'était plus facile de rentrer dans le logement : c'est possible, on va vous aider, des aides pour le dépôt de garantie, on vous responsabilise, il faut payer les factures.

J'ai pas pris beaucoup de vacances. C'est surtout le projet professionnel. En attendant je vais trouver du boulot dans le traitement des sols, décapage. Mon petit frère a une entreprise de peinture. C'est la transition pour ne pas rester sans rien faire.

C'est vrai qu'avec les transports en commun c'est super bien desservi.

Ici je paye de ma poche avec mes charges 200 €. 50 euros pour le loyer après APL. Tout électrique.

On verra la suite lorsque j'aurai un boulot.

### ***Famille B, Eybens, quartier Maisons Neuves***

Le point le plus positif c'est d'être dans une cité où il y a des propriétaires, des locataires, pouvoir se rencontrer. On n'est pas dans un hébergement mais dans un appartement

On est là pour la durée, tu fais attention aux relations avec les voisins, l'école, parce qu'on est dans la durée. Travailler le relationnel avec les voisins. C'est le contraire dans une résidence pour l'hébergement.

Etre chez soi, on peut se permettre de recevoir qui on veut. On peut choisir notre façon d'aménager notre espace. C'est le « chez soi ». Les enfants se sentent chez eux, c'est très important pour eux, regardez ils se sont permis d'aménager leur espace, la caisse de jouets par ici ou par là, ils affichent sur leur porte ... pour les enfants la différence est aussi très importante

Tu entres et tu sors quand tu veux, tu peux rester chez toi, tu dis ce que tu veux, ... le chez soi. Le sentiment d'être libre de faire ce qu'on veut.

On suivait avec l'assistante toutes les étapes : la demande, après six mois, le DALO, après une offre d'hébergement ... en tout à peu près une année de démarches. Notre assistante était en relation avec UTPT pour voir s'il y avait des propositions. Nous étions des candidats sérieux qui ne posaient pas de problème. Une famille ordinaire avec deux enfants. Pas un cas trop compliqué.

On a eu la chance d'avoir ce logement via madame O de UTPT. La première proposition a été la bonne. On a accepté, pour sortir de la situation d'hébergement. L'allée est bien, c'est une zone piétonne, les enfants peuvent sortir en totale sécurité. Le voisinage est constitué de gens civilisés, respectueux. On nous a donné le choix. Nous avons accepté, l'appartement avait été refait à neuf.

On a signé et fait le nécessaire, avec une autre personne d'UTPT. C'est la première fois qu'un toit pour tous testait cette formule de l'hébergement.

Des visites chaque mois pour suivre le démarrage. Dans un statut d'hébergement. On est resté dans cette situation pendant 6 mois. Dans cette situation nous n'avions pas le droit d'héberger quelqu'un. Un peu de temps pour l'expérience.

L'école, le voisinage, l'emplacement de l'appartement, le jardin des deux cotés. On a signé le bail.

Nous venons d'Algérie, et nous sommes venus en France pour des problèmes de santé. L'école est à côté pour le plus jeune, la plus grande va de l'autre côté de la rocade, elle est parmi les meilleurs élèves de sa classe.

Le quartier est bon, tranquille, avec le parc pour les enfants. On peut aller à pied à Grand Place, même jusqu'au parc Mistral, on est proche de la rocade. L'hôpital Sud est juste à côté.

Les gens qui travaillent à UTPT ce sont des professionnels qui aiment leur métier. Il faut être humain pour travailler là dedans. Ils comprennent la nécessité pour la personne d'être aidée.

J'ai eu cette chance de les trouver.

On n'a jamais été chez nous ! Maintenant les enfants dorment dans leur chambre.

### *Madame L, T4 quartier de la Capuche à Grenoble*

Depuis 16 ans dans ce logement, après des impayés chez un propriétaire privé et l'impossibilité de rester dans le logement, suite à un changement de situation familiale et une baisse de revenu : ce qui était partagé à 2 ne l'était plus ...

Les avantages : le prix du logement

Avant chauffage électrique individuel et plus grand / 80m<sup>2</sup> – 4000 F (608 €)

Aujourd'hui un chauffage collectif / T4 68 m<sup>2</sup> – 505 € charges incluses

Avec le propriétaire précédent on s'était arrangé, c'est lui qui m'a conseillé d'aller voir une assistante sociale. L'assistante sociale du secteur m'a directement mis en relation avec UTPT. J'ai trouvé le logement dans les 5 mois. Liste d'attente des HLM, de l'ordre d'un an.

Ma fille a fait une demande par la loi DALO, elle a eu une réponse en moins d'un an.

Un accompagnement suivi : dans mon cas où j'ai eu des contrats de travail précaires, des interlocutrices avec une bonne écoute.

C'est un bailleur social, mais vous êtes accompagné, ça va au delà du simple bailleur.

Soit vous êtes tellement mal et c'est UTPT qui prend l'initiative, qui voit comment on peut s'arranger, elles peuvent venir à la maison pour m'aider à voir mon budget.

Il y a un côté humain qui permet de passer des périodes de fragilité,

Une spirale qui accroît la précarité, vous payez vos charges, et vous êtes à découvert, vous payez des agios. C'est très utile dans ces cas là d'avoir derrière vous une association comme UTPT. La spirale commence, ça vous empêche de tomber dans le puits. Quand vos

ressources baissent ... une corde et une petite lumière qui est là et tout doucement vous marchez vers le jour.

Qu'est ce que permet le fait d'avoir un logement ? Je sais ce que c'est que d'être à la rue, mon père ne payait pas les loyers, cachait les lettres d'huissier. J'avais 17 ou 18 ans j'ai squatté chez les uns ou chez les autres.

Je me suis retrouvé plusieurs fois à la rue ... je ne pourrai plus accueillir mes enfants, mes frères et sœurs, une de mes filles qui vit à Aix, mes petits enfants, j'aime bien avoir du monde chez moi. J'aime avoir du monde à la maison, d'avoir du lien avec d'autres, d'échanger, c'est ça le plus important. Je peux rajouter, l'autonomie, l'indépendance ...

On se serait débrouillé pour aller chez les uns ou les autres, ... j'aurai tout fait.

### *Madame S quartier des eaux claires.*

Je vivais chez ma mère malade à Chambéry. Problème familial avec la sœur. Recherche de logement un peu de partout ...

Une assistante sociale du Salto (service d'accompagnement social grenoblois) me met en relation avec Caroline d'un toit pour tous. Je trouve un dépannage rue Ampère dans un studio, puis rue Henri Dunant. J'y suis depuis 4 ans.

Je suis chez moi, c'est plus grand, mais il me manque un balcon. Mais on prend ce qu'on a. Je n'ai pas à me plaindre. Le quartier est tranquille. Je suis bien chez moi, je ne suis plus dans la rue, ça se passe bien.

J'ai des problèmes de santé, pas de boulot. J'ai de l'arthrose à la jambe gauche, mardi prochain j'ai rendez vous au centre de santé. Il faut me pousser pour aller voir un médecin.

J'ai le RSA. Pour avoir des sous, faut travailler, c'est pas jojo. Je ne travaille pas. Mon métier c'est femme de ménage. Quand j'étais à Chambéry, je faisais des montées, je travaillais dans des bureaux. Maintenant je vais voir ce qu'ils vont dire, si je suis interdit de travailler

Quand on est dehors c'est la merde, on galère pour manger, dormir, avant de trouver un foyer, je dormais dans les caves, dans les garages, sur les bancs. C'est pas marrant l'hiver. C'est dur de dormir dehors on se fait braquer, taper dessus.

On m'a donné ce chien, ça me permet de voir des gens, on s'envoie des messages et on se rejoint au parc. On discute pendant que les chiens s'amusent  
La chienne je l'ai eu un peu plus tard, heureusement que je l'ai sinon je ne sortirais pas beaucoup Il faut s'en occuper, aller à la SPA ou passer à la pharmacie. C'est du boulot quand même les chiens aussi.

Quand je suis dans mon appartement je fais ce que je veux, peindre, je suis dans le chaud, je mange, je dors tranquille, je ne suis pas emmerdée. On y reçoit des amis, on discute on se fait des petites soirées. On regarde la télé, dans la rue on a du mal, j'écoute de la

musique, avec les amis, je fais des mots mêlés, il y a marqué « maison », « château », ... des mots bizarres et il faut les entourer

Le ménage tous les jours, j'adore faire le ménage, pour moi c'est pas difficile.

Ce quartier est bien : les gens sont polis. Lorsque j'ai des amis qui viennent, il y a des pb pour se garer. Des magasins, pharmacie, tabac, le tram. Des voisins gentils. un voisin me demande des nouvelles de ma santé, si j'ai besoin de quelque chose ...

Pas de nouvelles de mes sœurs, pas de contact ma petite nièce est venue une fois, c'est tout un ex, que j'ai connu à Chambéry, on est resté en bon contact, il m'aide j'ai un autre ami qui est dans la campagne.

Le loyer se fait en prélèvement, les assurances ... comme ça je n'ai pas de problème. Quand les prélèvements ne passent plus parce que je n'ai plus rien sur le compte. Je ne comprends pas bien pourquoi ... je ne sais pas. J'ai toujours le contact avec Caroline. Il n'y a pas longtemps, on m'avait fait un retrait de 50 €. A Marseille. J'ai écrit, et la poste a corrigé l'erreur.

J'ai des bons rapports avec l'agence. Quand j'ai besoin de comprendre un papier, je demande à Caroline ou à une autre personne de Territoires. Ils me disent de ne pas m'inquiéter, qu'ils vont voir. Le plus important c'est un logement. Avoir un logement. Que je sois dedans, que j'en sorte plus.

Avant ce que je n'avais pas :  
 Un compte bancaire à la poste  
 Ni de papiers, pas de carte d'identité  
 Dans la rue ça pique ...  
 On ne me pique plus rien, mes lové (mes sous), mes papiers.  
 Pas de titine  
 Pas de télé  
 Pas de cuisine  
 Pas de divan  
 ... rien

J'ai une carte bleue. Je n'en avais pas avant. Quand je suis entrée, les meubles avec Emmaüs, comme les vêtements, les chaussures. On m'a tout donné, ou on a trouvé dans la cave par exemple l'aspirateur

Pas d'internet, je ne suis pas trop dans ces trucs là. Ça dépannerait, mais c'est pas trop mon truc. Quand j'ai des déclarations à faire, j'envoie par la poste. Parfois je demande à mon ami de me le faire sur internet. Il l'a lui.

Il y a une bibliothèque là. Je me dis toujours que je vais y aller. J'ai un lecteur DVD, quand il n'y a rien à la télé je regarde des films. J'en ai plusieurs.

Je ne vais plus en ville avec tous les problèmes que j'ai eus avant. Avec mon ami qui a une voiture, parfois il m'emmène faire des courses à « Netto ». Je ne vais plus en ville. J'irai bien à la campagne. Je n'ai pas de projet. Y rien qui me vient ...



## Offre de logement

Fin 2015, UTPT gérait un parc de 537 logements :  
351 en propriété (quelques uns en baux emphytéotiques)  
186 en mandats de gestion avec loyers conventionnés

Ces logements sont rendus accessibles par le niveau des loyers inférieurs de près de 50% à la moyenne du parc privé pour les logements en propriétés et autour de 40% pour les logements en mandat de gestion, des dépenses énergétiques réduites (voir évaluations conduites dans différents logements, avant et après travaux et la simulation « usage économe »)

La gestion locative de ce parc qui a accueilli en 2015 556 ménages (soit 1420 personnes dont 750 enfants) est assurée par une équipe de professionnels

## Bénévoles et professionnels : MOI, GLA et Accompagnement

En dehors des bénévoles en charge de définir les orientations, de leur mise en œuvre et de l'administration de l'ensemble des structures, UTPT est en capacité de mobiliser des bénévoles dont la contribution renforce les trois champs d'intervention.

Le groupe Mécénat a la mission de faire connaître l'action d'*Un Toit Pour Tous* dans le milieu des entreprises, de prendre des contacts et de récolter des fonds, sous forme de dons ou de participation par le mécénat de compétence.

Le Comité de rédaction du site WEB d'*Un Toit Pour Tous* met à jour et enrichit régulièrement le contenu du site : rédaction d'articles, comptes-rendus de réunions, interviews, revue de presse, informations sur les associations partenaires etc... Toutes les interventions sur le site et son contenu sont discutées et validées lors de la réunion hebdomadaire. Le groupe se tient informé de l'activité d'*Un Toit Pour Tous* ainsi que de l'actualité locale et nationale.

### *Les bénévoles de la MOI*

le Groupe d'Appui et de Soutien Technique (GAST) constitué d'architectes, d'économistes, d'ingénieurs spécialisés en structure, chauffage et sécurité étudie les projets de rénovation aux différents stades d'élaboration (conception, mise en chantier, réalisation et réception des travaux). L'expérience technique du GAST est un capital irremplaçable de connaissances sur les spécificités de production de logements en diffus, adaptés à l'insertion de locataires en difficulté.

Les membres du Groupe AG-Copro représentent *UTPT-développement* aux assemblées générales des copropriétés où sont situés ses logements. Au-delà de la question plus technique de la gestion immobilière, c'est l'occasion de contribuer à améliorer, si nécessaire, la perception qu'ont certains copropriétaires de leurs voisins accueillis dans un « logement social » et sensibiliser à l'action d'*Un Toit Pour Tous*.

*UTPT développement est propriétaire dans 230 copropriétés. Être présents dans 230 AG de copropriétés est un travail gigantesque qui est pris en charge par un groupe de 10 bénévoles. Cette équipe se répartit 10 copropriétés chacun, pour de l'ordre de 5 jours par personne et par an à consacrer à la préparation, la participation et les comptes rendus d'AG.*

- *Choix des copropriétés où être présents (un peu moins d'une centaine) en fonction de :*
  - *l'enjeu des travaux prévus*
  - *des difficultés de voisinage (repérées au cours de l'accompagnement)*
  - *la durée de l'absence en AG (au moins une participation tous les 5 ans)*
  - *la compétences de gestion des syndicats (être présent aux copro gérées par des bénévoles)*
- *La mission du représentant bénévole de UTPT à l'AG est de :*
  - *représenter les intérêts du propriétaire : voter les dépenses jugées intéressantes du point de vue du propriétaire et du locataire. Peu de poids en voix ... mais une influence liée à l'expérience de chacun de la pratique de dizaines d'AG différentes ! Les syndicats reconnaissent la compétence des bénévoles sur la réglementation et sur le fonctionnement de l'AG elle même*
  - *intervenir pour régler les problèmes de voisinage. La parole apportée sur le travail d'UTPT, de ses objectifs et de la compétence et du travail des salariés ... permet d'apaiser les situations. (une réalité très reconnue y compris par les élus locaux sollicités pour des pb de voisinage)*

*L'AG est une tribune qui en vaut bien une autre pour présenter le mal logement et le travail d'UTPT. Souvent la seule information reçue par les participants.*

*Une étude est en cours pour synthétiser les informations recueillies en AG de copro sur une dizaine d'années. Un des résultats est la détection des copro fragiles ... (le bénévole qui assure l'animation du groupe AG-Copro)*

### **Les bénévoles de la GLA**

Les bénévoles bricoleurs apportent une aide aux personnes en difficulté, logées ou en cours d'installation après un séjour dans une structure d'hébergement. Ils interviennent pour des aménagements ou petits travaux dans l'optique du « faire avec ». La production bénévole représente une très faible part de l'entretien courant global ... elle est l'occasion de préciser les droits et devoirs liés au rapport locatif avec les différentes parties impliquées (bailleurs, locataires, accompagnement social).

### **Les bénévoles de l'Accompagnement**

Les membres du Groupe DALO assurent une permanence de 3 heures par semaine pour informer sur les droits que donne la loi DALO, conseiller et aider, si nécessaire, pour l'établissement d'un dossier de demande. Par ailleurs, ils s'informent sur l'évolution de la jurisprudence, conseillent en cas d'échec de la demande, suivent l'application de la loi. *Un Toit Pour Tous* est représenté à la Commission de médiation par un des membres du groupe.

Le Groupe d'accompagnement à la maîtrise des énergies a pour objectif de mettre à disposition des locataires à l'entrée dans le logement, les outils et informations nécessaires à une maîtrise de leur dépense énergétique et d'anticiper ainsi d'éventuelles difficultés ultérieures.

## Partenaires institutionnels

### *Sylvie Andrivot / DDCS logement*

Une politique centrée sur l'hébergement.

Financement de 22 logements en mandats de gestion et de l'accompagnement dans les logements.

GLA pour ménages prioritaires DALO jusqu'en 2015 plus couplage de mesures AVDL

Un suivi rapproché du ménage, sur la gestion de la vie quotidienne et prévenir les difficultés sur des questions de précarité énergétiques

Capter du logement dans le diffus pour des personnes très spécifiques pour lesquels les relations avec le voisinage et la gestion du logement est possible.

Les Muriers 1 avec bail glissant sur les ménages accompagnés : une expérience qui est suivie par l'État. Le résultat n'est pas garanti. Malgré les mesures et les accompagnements.

### *Conseil Départemental / Juliette Brumelot / responsable service logement*

Un choix politique d'UTPT rapporté au coût global en comparaison avec Rennes qui se sert de l'AIVS comme un service public pour les bailleurs sociaux de l'agglomération.

Une politique Metro qui a bougé récemment : financer la réhabilitation des logements via des baux à réhabilitation portés par UTPT.

Un opérateur irremplaçable ?

Taux de rotation dans le parc HLM et dans les logements UTPT ?

A-t-on les moyens de faire du logement dans le parc privé ? Un montant d'engagements financier important :

- Pour l'achat des biens immobiliers
- Pour leur réhabilitation
- Pour assurer une gestion locative adaptée

Beaucoup de logements vacants en Isère !

Un système de « Commission Sociale Intercommunale » traite toutes les demandes en fonction de l'offre vacante (Rennes traite spécifiquement la demande « très prioritaire »)

UTPT a pris une place dans le privé : insérer des ménages dans le parc en diffus. Comment à travers ce prototype construire un produit « courant » ? UTPT est propriétaire, c'est une posture choisie qui pose question : cela nécessite un volume de moyens financiers pour 25 logements par an.

La demande de logement en Isère

- une demande globalisée, avec application des grilles de cotation des bailleurs sociaux pour définir les priorités d'attribution
- une filière très faible de location/sous location en HLM parce que ça n'est pas la politique des bailleurs sociaux

UTPT porteur d'enjeux

- un gros enjeu sur le logement communal : un challenge de prospection
- un enjeu de mixité sociale : qui est aujourd'hui inscrit dans le PLU

- une dimension « micro » qui permet un travail de qualité
- une garantie qui est maintenant celle de la CGLLS (Caisse de Garantie du Logement Locatif Social)

Est-ce qu'on fait plus d'insertion ? On pourrait avoir une très grosse AIVS (UTPT gère 186 logements en mandat, celle de Rennes en gère 500)

Les raisons du choix d'UTPT : installer une politique d'accès dans le diffus aux plus démunis dans la durée. 500 logements de droits communs disponibles actuellement, comment démultiplier l'offre à moindre investissement pour les collectivités ?

Comment fonctionne le mandat de gestion ? En pré-attribution ?

### Rapport du Système National d'Enregistrement sur la demande de logement sur le territoire de Grenoble Alpes Métropole

données mars 16		Total	=< PLAI	> PLAI et =< PLUS	> PLUS et =<PLS	> PLS	Non saisie
Grenoble-Alpes Métropole	nombre de demandes	8075	4831	1945	412	158	729
	% EPCI	-	59,83 %	24,09 %	5,1 %	1,96 %	9,03 %
	% Départ	52,33 %	52,39 %	51,5 %	53,93 %	47,45 %	54,65 %

données mars 16		Demandes en cours début période	Nouvelles Demandes	Total Radiées	dont Radiation abandon	dont Radiation attribution	dont Radiation irrecevabilité	dont Radiation non renouvellement	dont Radiation non réponse	Ddes en cours fin période
Grenoble- Alpes Métropole	nombre de demandes	9182	5360	6465	859	2449	3	3139	15	8077
	% EPCI	-	-	-	13,29 %	37,88 %	0,05 %	48,55 %	0,23 %	-
	% Départ	51,46 %	39,89 %	40,8 %	39,44 %	39,57 %	60 %	42,25 %	33,33 %	52,33 %

**Métropole / Direction foncier et habitat / Mmes Losserand et Duchemin****Production de logements accessibles aux plus démunis**

Politique de la Métropole

Une action ancienne avec un partenariat financier depuis 2007-8 avec un objectif de production

Une offre de logement PLAI et conventionnement dans le parc privé accessible  
20 logements par an correspondant à la capacité de UTPT et à l'enveloppe Métropole  
45k€ par logement avec des prix de revient par logement assez élevée : dans des copropriétés avec des programmes de réhabilitation (30k€) thermiques.

Dans des quartiers non prioritaires de la ville. *Comparer aux problèmes sociaux des quartiers prioritaires.*

« Majoration locale de loyer » par rapport au plafond de loyer PLAI du fait des travaux thermiques. Tous conventionnés APL.

Un développement sur des plus petites communes, qui peuvent faire appel à UTPT. (Gières, Sassenage et VIF) via droit de préemption et cession à UTPT. Tout récent, et un champ sur lequel SOLIA (Ex Pact 38) va se positionner. Sassenage est intéressé aussi parce qu'ils ont du logement d'urgence. Gières du fait de la présence de l'Oiseau Bleu.

**Politique de l'État en matière de production, instruite par la Métro**

26 K€ par logement en PLAI

à partir de 2016, réduction des aides directes : hier financement de 600 à 650 € par m2, demain 135 € par m2,

1000 logements par an PLAI (30%) et PLS (10%), dont 25 logements par les associations. Pour qu'au global l'offre reste en volumétrie la même, proposition de Baux à Réhabilitation avec portage par l'Etablissement Public Foncier Local.

**Traitement de la demande (dont l'hébergement d'insertion)**

CSI prépare la demande

Gestion des réservations de la ville de Grenoble,

Les acteurs de la gestion de la demande

13 Secteurs dans le territoire CG38

TS des services logements et CCAS des communes

CSI : 322 logements vacants à attribuer en 2015

Tous les bailleurs PLAI présentent leurs vacances et l'orientation se fait en partenariat UTPT (19 PLAI et 11 privés conventionnés)

**SIAO**

Contingent de l'état : 10000 dont 800 disponibles chaque année

Le point de vue de la Métro et les membres de la CSI : un diffus qui a une forte capacité d'insertion, des petits logements avec donc des petits loyers, et on peut positionner sur ces logements des ménages comme des hommes seuls qui accueillent des enfants.

Tous les candidats sont connus par les acteurs, repérage des très faibles ressources, du parcours de vie antérieure ... pas de diagnostic social approfondi, mais une anticipation par le porteur de la candidature.

Risque d'impayé, d'expulsion, de retour à la rue, d'hébergement.

#### **Audit financier de UTPT**

A l'occasion d'une demande de financement de l'accompagnement de l'hôtel social. L'audit a concerné l'accompagnement de toutes ces structures. Situation financière d'UTPT qui avait indiqué qu'ils ne pourraient continuer à faire tourner l'hôtel social.

#### **AGLS via DDCS**

Permettait de mettre en évidence le travail des professionnels au delà des transferts financiers

Une équipe professionnelle qui est en capacité de mener un travail d'accompagnement plus précis que ce que fait un bailleur social. On oriente vers cette offre des ménages plus en difficulté. Diagnostic social, réalisé par un TS d'une commune, du secteur

Les Muriers 2 (nom historique) plusieurs communes, Eybens, ... à l'origine hôtel social, une sorte de foyer soleil. Une évolution vers du « bail glissant ». Évite le double déménagement. Aujourd'hui 6 logements, demain, 12.

A terme une mobilisation d'autres logements dans le privé ou dans le public.

## 6.2 Analyse

### Synthèse thématique

	Valerie S	Éliane L	famille B	M A	Mme C	Mme L	Mr H
<p>situation avant le logement</p> <p><i>permet de valoriser les résultats obtenus par la solution de logement compte tenu de sa situation initiale</i></p>	<p>je vivais chez ma mère à Chambéry maladie de ma mère problème familial avec la sœur. Recherche un peu de partout, un dépannage rue Ampère dans un studio.</p>	<p>Impayés chez un propriétaire privé changement de situation familiale et baisse de revenu ce qui était partagé à 2 ne l'était plus. Une spirale qui accroît la précarité, vous payez vos charges, et vous êtes à découvert, vous payez des agios ... je sais ce que c'est que d'être à la rue, mon père ne payait pas les loyers, cachait les lettres d'huissier j'avais 17 ou 18 ans j'ai squatté chez les uns ou chez les autres.</p>	<p>Nous venons d'Algérie, et nous sommes venus en France pour une dialyse.</p> <p>On a eu la chance d'avoir ce logement via madame O. La première proposition a été la bonne. On a accepté, pour sortir de la situation d'hébergement.</p>	<p>Avant chez mes parents (au VO) et une copine qui avait un logement</p> <p>C'était galère, je travaillais à la mairie, j'étais à temps plein, pas de temps pour chercher. Je ne faisais pas ce qu'il faut faire. Renouveler chaque année ma demande de HLM.</p>	<p>Appartement de 85 m2 à Tullins. 7 enfants. 4ème étage sans ascenseur. Problème avec les 4 étages. Problème avec les voisins, se sentait épiée, Problème de place, pas assez d'espace. Les enfants grandissent, prennent beaucoup de place. Dans un T5 de 86 m2 avec 7 enfants, ça devenait trop petit, la galère, la souffrance. Moi problème de santé, opérée en 2008 des poumons, escaliers descendre monter 4ème étage. le quartier non plus pas terrible, on avait des soucis.</p>	<p>En couple dans un appartement loué à St Etienne de Crossey. Violence conjugale. A quitté le domicile précipitamment avec ses 3 enfants. Hébergée pdt 6 mois dans sa famille, parents, sœur, frère. Difficile d'être chez des gens. On prend leur intimité. même s'ils ont été adorables, j'avais besoin de retrouver mes repères et d'être à nouveau seule avec mes enfants.</p>	<p>Marié. Propriétaire d'une maison, puis d'un appartement. divorce. A habité chez sa fille. Puis Hébergement (Logis du Grand Champ LGC) 1 an. Puis ce logement chez un propriétaire privé. L'hébergement moi ça me suffisait à l'époque, une chambre ça allait, je partais tôt le matin, je rentrais tard le soir. Mais au bout d'un an, c'est petit. Ça m'a bien dépanné quand même, c'est bien que ça existe.</p>
<p>la galère avant</p>	<p>quand on est dehors c'est la merde, on galère pour manger, dormir, avant de trouver un foyer, je dormais dans les caves, dans les garages, sur les</p>	<p>je sais ce que c'est que d'être à la rue, mon père ne payait pas les loyers, cachait les lettres d'huissier j'avais 17 ou 18 ans j'ai squatté chez les uns ou chez les</p>		<p>Mon but c'était le logement</p> <p>puis un boulot stable</p> <p>on prend ce qu'on a c'est la précarité</p> <p>Recevoir des potes, vous n'êtes pas chez</p>	<p>Là-bas les enfants grandissaient ils bougent trop comme des lapins ils bougent trop.</p> <p>Là-bas les enfants ils jouent, c'est des gamins, les voisins ils disent ils font trop de</p>	<p>J'ai fait très vite les démarches auprès du CCAS, qui m'a mis en contact avec UTPT. J'avais besoin d'un lieu où je sois en sécurité. Ça s'est fait vite, même si ça m'a paru</p>	<p>Je m'étais inscrit au CCAS et c'est eux qui m'ont donné l'adresse. Ils (LGC) m'ont bien aidé parce que y'a plein de choses que je ne connaissais pas. Sans rien demander</p>

	<p>bancs. C'est pas marrant l'hiver c'est dur de dormir dehors on se fait braquer, taper dessus</p>	autres		<p>vous. On peut se détendre. Chez les parents, c'est impossible. Chez les maghrébins on ne peut pas inviter une copine. J'ai un petit frère qui est revenu chez les parents, il n'en peut plus.</p> <p>Vous pouvez pas regarder la télé comme vous voulez</p>	<p>bruit.</p> <p>Avec des nouveaux voisins, racaille de Grenoble... Beaucoup de problèmes, se passait vraiment mal, embêtaient mon fils</p> <p>Ça fait 6 ans que je cherchais à déménager, mais je ne trouvais pas.</p> <p>6 ans pour trouver une maison ou un appartement plus grand, de 100 m2. J'appelle le CCAS tout le temps.</p> <p>Le social malheureusement maintenant ils mettent que des appartements petits.</p>	<p>long. Je suis partie de chez moi le 20 mars, et j'étais dans le logement fin septembre. J'ai vraiment été écoutée, très soutenue, bichonnée.</p>	<p>c'est eux qui m'ont proposé.</p> <p>Moi j'ai découvert Territoires et le Logis du Grand Champ, c'est quand même bien encadré quand même !</p> <p>L'assistante que j'avais elle s'occupe d'ici aussi. J'ai RV avec elle à la fin du mois.</p> <p>L'ancien locataire venait de partir, ils ont tout repeint, passé la tondeuse.... Y'a pas photo avec une agence lambda ...</p>
<p>l'accompagnement vers le logement</p> <p><i>accéder à des offres de logement inaccessibles sans accompagnement</i></p>	<p>avec Caroline un toit pour tous</p> <p>une assistante sociale du SALTo (Oiseau Bleu)</p>	<p>avec le propriétaire on s'était arrangé, c'est lui qui m'a conseillé d'aller voir une assistante sociale. L'assistante sociale du secteur m'a directement mis en relation avec UTPT. J'ai trouvé le logement dans les 4 a 5 mois.</p>	<p>notre assistante était en relation avec UTPT pour voir s'il y avait des propositions des candidats sérieux qui ne posaient pas de problème. Une famille ordinaire avec deux enfants. Pas un cas trop compliqué.</p>	<p>Je suis tombé avec Territoires. Je cherchais dans le privé. Via une assistante sociale. Pas de revenu suffisant, j'étais revenu à mi tps.</p> <p>Aujourd'hui en ASS.</p>	<p>Au courant que l'ancienne locataire partait.</p> <p>La mairie a contacté le toit pour tous, on a commencé à faire les démarches.</p> <p>La maison était dans un état grave. Ils ont fait des travaux, tout propre, ils ont cassé tout. On a attendu du mois d'Avril au mois de Septembre. J'avais peur, j'avais une boule</p>	<p>Je ne voulais pas me retrouver en cité, seule avec mes 3 enfants, j'aurais vraiment fait une dépression. Dans ce malheur, certes c'est une grosse douleur, mauvais passage, j'arrive à le balayer, je suis tellement bien ici. Rien que le fait d'être dans un appartement lumineux, ça fait du</p>	<p>Réaumont à la campagne. Je suis bien ici depuis 2014. Les voisins sont bien, les propriétaires sont pas mal. C'est pas mal par rapport à certains logements, chambre, salle de bain et toilettes séparées à l'étage, pour une personne c'est suffisant.</p>



					là.... L'association a refait le logement, comme un propriétaire correct. On eu des pb avec la chaudière quand on a déménagé, 3 mois sans eau chaude sans chauffage. Ils ont réparé plusieurs fois.	bien. Le précédent, je broyais du noir, il était très sombre. Même quand je vais voir des amis, vivement que je rentre chez moi. Les enfants ils sont heureux....	C'est un peu retiré mais moi c'est ce que je veux. L'hiver c'est dur pour travailler.
le logement  <i>disposer d'un logement adapté à la situation via un bail ou un titre d'occupation qui constitue son domicile et sa résidence principale</i>  <i>la valeur du logement par rapport à la valeur du marché</i>  <i>le reste à payer et le reste à vivre</i>	puis rue Henri Dunant depuis 4 ans	Rue Marcel Peretto à Grenoble un T4 quartier de la Capuche dans un immeuble au 6ème étage  depuis 16 ans dans ce logement	6 allée du Rachais à Eybens  Une expérience de UTPT : ne pas passer obligatoirement par la case hébergement. La famille intègre un logement et 6 mois plus tard devient locataire de UTPT	Je cherchais dans le privé. Via une assistante sociale. Pas de revenu suffisant, j'étais revenu à mi tps. Avec un toit pour tous c'était plus facile de rentrer dans le logement : •des aides pour la caution •on vous responsabilise, il faut payer les factures, Ici je paye de ma poche avec mes charges 200 €. 50 euros pour le loyer après APL. Tout électrique.	100 M2 en duplex. 2 salles de bain.  On paye moins cher ici. Pas des charges dans le loyer. Ça revient presque pareil...C'est raisonnable.	L'appartement est vraiment super, clair, 100M2. Je me sens vraiment très très bien ici. J'ai rien amené de mon ancienne vie.	Ça me coûte moins cher qu'au LGC pour 40 m2 alors que je n'avais que 17 m2. Cet appartement était pour moi quand on l'a visité j'étais avec ma fille, on s'est dit c'est ce qu'il te faut.
chez moi, chez nous	je suis chez moi c'est plus grand, mais il me manque un balcon. Mais on prend ce qu'on a. Je	les avantages le prix du logement avant chauffage électrique et plus grand / 80m2 – 4000	On n'est pas dans un hébergement mais dans un appartement	Je peux fumer du tabac.	Ici ils sont tranquilles dans leurs chambres là-haut. On est chez nous, à l'aise, le moral est reposé.	Difficile d'être chez des gens (6mois). On prend leur intimité. même s'ils ont été adorables,	Heureusement que j'ai un logement comme ça, parce que c'est la galère. (pb financiers)

	<p>n'ai pas à me plaindre Le quartier est tranquille je suis bien chez moi, je ne suis plus dans la rue, ça se passe bien</p> <p>quand je suis dans mon appartement je fais ce que je veux, peindre,</p> <p>je suis dans le chaud, je mange, je dors tranquille je ne suis pas emmerdée</p> <p>quand je suis arrivé là j'ai trouvé ça trop blanc</p>	<p>F aujourd'hui un chauffage collectif / T4 68 m2 – 505 € charges incluses</p>	<p>Etre chez soi, on peut se permettre de recevoir qui on veut</p> <p>On peut choisir notre façon d'aménager notre espace</p> <p>C'est le chez soi</p> <p>Les enfants se sentent chez eux, c'est très important pour eux, regardez ils se sont permis d'aménager leur espace, la caisse de jouets par ici ou par là, afficher sur la porte ...</p> <p>Tu entres et tu sors quand tu veux, tu peux rester chez toi, tu dis ce que tu veux, ... le chez soi</p> <p>le sentiment d'être libre de faire ce qu'on veut.</p> <p>pour les enfants la différence est aussi très importante</p> <p>On n'a jamais été chez nous ! maintenant les enfants dorment dans leur chambre.</p>		<p>C'est le paradis pour nous, les enfants ont de l'espace... Avant j'étais obligée de laisser une chambre pour mes enfants. Moi et mon mari on dormait dans le salon, 4 chambres. Ici on est mieux, on sent qu'on est plus chez nous</p>	<p>j'avais besoin de trouver mes points de repères, respirer, retrouver mes enfants... Ma fille aînée de 10 ans ½ elle me dit je veux être forte comme toi. Je vais me battre, pour l'instant pour mes études, pour avoir un bon boulot.</p>	
--	--	---	---	--	---	--	--

le voisinage et le quartier	<p>des voisins, ils sont gentils, un voisin me demande des nouvelles de ma santé, si j'ai besoin de quelque chose</p> <p>Ce quartier est bien : les gens sont polis. Lorsque j'ai des amis qui viennent, il y a des problèmes pour se garer des magasins, pharmacie, tabac, le tram</p>		<p>Le point le plus positif c'est d'être dans une cité où il y a des propriétaires, des locataires, pouvoir se rencontrer</p> <p>On est là pour la durée, tu fais attention aux relations avec les voisins, l'école, parce qu'on est dans la durée. Travailler le relationnel avec les voisins</p> <p>L'allée est bien, c'est une zone piétonne, les enfants peuvent sortir en totale sécurité. Le voisinage est des gens civilisés, respectueux.</p> <p>le quartier est bon, tranquille. Maison neuve avec le parc pour les enfants. On peut aller à pied à Grand Place, même jusqu'au parc Mistral, on est proche de la rocade. L'hôpital sud est juste à côté.</p>	<p>Au début quand je suis arrivé j'avais une place de parking dans un secteur.</p> <p>C'est vrai qu'avec les transports en commun c'est super bien desservi.</p>	<p>Il y a plus d'espace, devant aussi, chacun vit sa vie dans le quartier, on est plus chez nous....</p>	<p>Là je me sens vraiment bien avec les enfants. Ils ont leur chambre, en haut (duplex) il y a le salon, salle de jeux. Je me sens en sécurité, même si la situation est loin d'être terminée avec mon ex. J'ai peur quand je sors. J'ai prévenu la mairie, les voisins ont sa photo, les gendarmes, l'école, etc....</p> <p>A 2 pas de tout dans le centre de Voiron</p>	<p>L'année dernière j'ai fait le Jardin potager, plein de pince-oreilles, ça m'a tout bouffé....J'aime bien les plantes. Ici c'est retiré, c'est calme, j'ai la tranquillité, au niveau des voisins c'est bien. Le propriétaire aussi ça va. Il est très bien. J'ai eu un souci de contacteur. Il m'a dépanné, branché le chauffe eau chez sa mère. Y'a le problème de la cave elle est trop humide, je peux pas garder toutes mes maquettes, mes outils de chantier</p>
-----------------------------	---	--	---	--	--	---	--

animal	<p>On m'a donné ce chien, ça me permet de voir des gens, on s'envoie des messages et on se rejoint au parc. On discute pendant que les chiens s'amuse</p> <p>Il faut s'en occuper, aller à la SPA ou passer à la pharmacie. C'est du boulot quand même les chiens aussi.</p>						<p>J'ai donné un coq que j'avais gagné à une petite voisine qui avait une poule. Elles vont pondre plus les poules. Ça va faire des petits poussins. Ils vont peut-être m'amener des œufs....</p>
alimentation	<p>on peut se faire à manger, cuisiner, le four, on peut faire plein de trucs</p> <p>je me fais des trucs rapides, mais je peux me faire un poulet au four, des pommes de terres, une gamelle, des pâtes, des lasagnes, ... un peu de tout quoi</p>						
santé	<p>j'ai des problèmes de santé</p> <p>j'ai de l'arthrose à la jambe gauche, mardi prochain j'ai rendez vous au centre de santé il faut me pousser pour aller voir un médecin</p>		<p>Le logement a permis à cette famille de s'établir en France et à la mère d'avoir un diagnostic de non fonctionnement rénal. Elle suit une dialyse 3 fois par semaine et attend</p>	<p>Problèmes de santé</p> <p>Problèmes de dents avec des soins</p>	<p>Je me sens bien mieux. C'est plus facile, moins d'étages, je m'arrêtais 2 ou 3 fois dans les escaliers ; Des fois je laissais tomber des RV chez des médecins, c'était très difficile.</p>	<p>Meilleur sommeil.</p> <p>Plus de chute de tension. Je suis plus calme plus zen, je suis chez moi. Ça va bien</p>	<p>Plein de problèmes de santé</p> <p>hypertension, cassé de partout, mais très sportif.</p>

			une greffe de rein				
sanitaire	<p>on peut laver le linge, dans la machine, tu mets dedans</p> <p>j'adore faire le ménage, pour moi c'est pas difficile</p>			Je suis chez moi, si je veux prendre ma douche.	Notre vie est changée. On est bien. ça change tout, le moral. On était déprimé... la place. On a 2 toilettes, 2 salles de bain. Pour partir le matin c'était la galère.		j'aime que ce soit propre
recevoir	<p>on y reçoit des amis, on discute on se fait des petites soirées</p> <p>pas de nouvelles de mes sœurs, pas de contact</p> <p>ma petite nièce est venue une fois, c'est tout</p> <p>un ex, que j'ai connu à Chambéry, on est resté en bon contact, il m'aide</p> <p>j'ai un autre ami qui est dans la campagne</p>	<p>recevoir la famille, je n'ai pas peur de me retrouver ... si j'ai peur de , mais je ne pourrai plus accueillir mes enfants, mes frères et sœur, une de mes filles qui vit à Aix, mes petits enfants, j'aime bien avoir du monde chez moi.</p> <p>J'aime avoir du monde à la maison, d'avoir du lien avec d'autres, d'échanger</p> <p>c'est ça le plus important</p>		Recevoir des potes			Je reçois mes petits enfants (6 mois et 3 ans – et 4 autres de chez mon fils qui a 30 ans). C'est sûr que dans une chambre tu ne peux pas. Mais moi je n'y étais que pour dormir.
travail	<p>pas de boulot pour avoir des sous faut travailler, c'est pas jojo. Je ne travaille pas. Mon métier c'est femme de ménage. Quand j'étais à Chambéry, je faisais des</p>			Aujourd'hui en ASS. Mon projet c'est d'être ambulancier et de rentrer en formation. Juin. C'est très rigoureux, de la propreté, et du rapport humain. Un dialogue vrai. On	Mr est en invalidité suite à un très gros accident du travail.	Aide soignante à domicile. Mi-Temps thérapeutique	suspension de permis. Intérim. ASS (environ 500 € de revenus - 17€ de Loyer mais 50 en ce moment.

	<p>montées, je travaillais dans des bureaux.</p> <p>Maintenant je vais voir ce qu'ils vont dire, si je suis interdit de travailler</p>			<p>prend les gens en charge, ils sont paniqués, stressés.</p>			
<p>accompagnement par l'association</p>	<p>j'ai des bons rapports avec l'agence. Quand j'ai besoin de comprendre un papier, je demande à Caroline ou à une autre personne de Territoires. Ils me disent de ne pas m'inquiéter, qu'ils vont voir.</p> <p>Quand les prélèvements ne passent plus parce que je n'ai plus rien sur le compte. Je comprends pas bien pourquoi ... je ne sais pas. J'ai toujours le contact avec Caroline. Il n'y a pas longtemps, on m'avait fait un retrait de 50 €. A Marseille. J'ai écrit, et la poste a corrigé l'erreur.</p>	<p>Un accompagnement suivi : dans mon cas ou j'ai eu des contrats de travail précaire, des interlocutrices avec une bonne écoute. C'est un bailleur social, mais vous êtes accompagné, ça va au delà du simple bailleur. Soit vous êtes tellement mal et c'est UTPT qui prend l'initiative, qui voit comment on peut s'arranger, elles peuvent venir à la maison pour m'aider à voir mon budget.</p> <p>Il y a un coté humain qui permet de passer des périodes de fragilité, c'est très utile dans ces cas là d'avoir derrière vous une association comme UTPT</p> <p>La spirale</p>	<p>Les gens qui travaillent à UTPT ce sont des professionnels qui aiment leur métier. Il faut être humain pour travailler là dedans. Ils comprennent la nécessité pour la personne d'être aidé.</p> <p>J'ai eu cette chance de les trouver.</p>		<p>Moi j'ai dit à tout le monde à mes enfants, l'association de Toit Pour Tous a changé notre vie, franchement ! Il étaient tellement gentils, c'est la vérité, avec les autres bailleurs, ils cherchent toujours l'excuse que les enfants ils grandissent, vous avez pas l'APL, ça nous met la pression, ça crée des soucis. Là ils étaient pas comme ça. Ils étaient bien. Normal...</p>	<p>Avec UTPT ? on est rappelé tout de suite, ils sont très à l'écoute des personnes, on se sent en sécurité, ils sont là, on peut compter sur eux. Ils m'ont dit, si vous avez des problèmes de loyer, prévenez, n'attendez pas, on est là on peut voir, y' pas beaucoup de personnes qui vous diront ça. Beaucoup de proprio vont vous dire « payez votre loyer ou ça va mal se passer ». Exemple de l'APL ? UTPT ils sont super, je ne touche toujours pas APL. On est fin Mars, ils n'ont versé qu'un mois. UTPT Me fait confiance...</p>	

		commence, ça vous empêche de tomber dans le puits. Quand vos ressources baissent ... une corde et une petite lumière qui est là et tout doucement vous marchez vers le jour.					
ce que je n'avais pas avant	avant ce que je n'avais pas : un compte bancaire à la poste ni de papiers, pas de carte d'identité dans la rue on pique ... on ne me pique plus rien, mes lové (mes sous), mes papiers. pas de titine pas de télé pas de cuisine pas de divan  rien	Je peux rajouter, l'autonomie, l'indépendance,					
culture	J'ai un lecteur DVD, quand il n'y a rien à la télé je regarde des films. J'en ai plusieurs						
choisir son logement			On nous a donné le choix. Nous avons accepté, l'appartement avait été refait à neuf.				
scolarisation des enfants			l'école est à coté		Surtout les grands ils		

			pour le plus jeune, la plus grande va de l'autre coté de la rocade elle est parmi les meilleurs élèves de sa classe		font des études, ils ne peuvent pas travailler avec les petits qui doivent se coucher tôt, ou qui font du bruit....		
reconnaissance			La chaine TMC voulait faire un reportage sur des personnes qui ont réussi à s'intégrer. Ils nous ont intégré dans leur reportage.				



**Tableau des impacts et des résultats**

activité	résultat 1	résultat 2	résultat 3	résultat 4	résultat 5
offre d'un logement adapté	sentiment de tranquillité, de sécurité pour les occupants du logement, adultes et enfants sentiment de liberté d'action chez soi	sérénité, bien être, appropriation de l'espace  pouvoir recevoir	de l'assurance personnelle pour tenter autre chose, comme retrouver un travail, renouer des relations reprendre des relations familiales	insertion dans le quartier, insertion dans l'école et les relations sociales autour de l'école conforter son identité personnelle relations affectives	expérimentation d'une solidarité avec voisinage, connaissances dans le quartier bénévolat
avoir des équipements dans son logement	pouvoir se faire à manger, pouvoir se laver pouvoir faire la lessive	se faire plaisir manger plus régulièrement, chaud, plus sainement	améliorer son état de santé		
avoir un domicile	renouer des relations stables avec un médecin	se faire mieux soigner, des pathologies qui exigent un traitement dans la durée	améliorer son état de santé		
un logement en ville	connecté aux ressources de la ville	pouvoir se déplacer	être autonome dans ses démarches administratives faire ses courses	stabiliser ses revenus sociaux	
l'accompagnement proposé par l'association	permet de passer les caps difficiles avec une compréhension et une aide	rend les difficultés voire les incidents de paiement plus faciles à traiter sécurise la relation locative : « ils sont comme des propriétaires	sécurise la disposition du logement		
	permet de faire le point sur sa situation au regard des aides	permet d'ouvrir ou de conforter les droits des locataires	sécurise la disposition du logement		
	permet l'appropriation du logement	permet la bonne utilisation des équipements du logement et son entretien	responsabilise le locataire sur la bonne tenue du logement et sur ses relations avec le voisinage	permet une économie sur les couts d'entretien et de reprise lors du changement de locataire	
	prévient le risque cumulatif de perte de maîtrise de la personne sur sa vie quotidienne	fournit une sorte de filet de sécurité pour les personnes : l'association est en mesure de détecter rapidement un risque (sur incident de paiement par exemple	évite la dégradation de la situation du locataire et l'accumulation de dettes qui le conduirait à ne plus pouvoir être titulaire d'un bail		

## Chiffrage et mesure du Retour Social Sur Investissement

Voir carte des impacts UTPT

Mesure du retour d'1€ investi en MOI pour l'acquisition d'un appartement au 23 chemin des Alpains à Grenoble.

Les impacts retenus dans l'évaluation du SROI sont limités à ceux auxquels nous avons pu affecter une valeur aux indicateurs :

- Le différentiel de coût du logement actuel pour le locataire
- Coûts d'entretien des logements et de leurs équipements moindres du fait de l'accompagnement dans l'appropriation et la bonne utilisation.
- Amélioration de revenu du à l'emploi du fait de l'accès à un logement adapté à son nom.
- Chiffre d'affaires pour la MOI et pour la gestion locative du logement.
- Écart de valeur du patrimoine avant et après réhabilitation diminué des coûts d'investissement pour la commune, évalué au prix du m2 de la commune.
- **Valeur locative du RdC affecté à l'Office du Tourisme : 200 m2 évalué au prix de location des locaux commerciaux dans le département**
- Part hors État des financements des réhabilitations : commune et département
- Valeur des services rendus par les bénévoles d'UTPT dans la recherche d'opportunités de réhabilitation, le montage des opérations et la conduite de la réhabilitation,

La durée de l'évaluation est celle du bail à réhabilitation, soit 30 années.

Les évaluations sont pour certaines précises, pour d'autres approximatives mais raisonnables.

### Valeur nette :

Somme des flux de trésorerie positifs et négatifs, dont l'investissement de départ.

### Valeur actualisée nette :

Somme des flux de trésorerie positifs et négatifs actualisés au taux de 1,7 % qui est le coût de l'emprunt contracté pour le projet.

Actualisé 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.

**Retour Social sur Investissement**, hors impacts non retenus pour le calcul, en valeur courante et en valeur actualisée au taux de 1,7%.

Mesure de l'utilité sociale UTPT	
valeur nette	182 587 €
valeur actualisée nette	118 114 €
retour social pour 1€	3,126 €
retour social actualisé pour 1€	2,022 €

## 6.3 Monographies

### Femme seule – Sortie de la rue

#### L'essentiel c'est que je reste dans mon logement

Valérie a 45 ans, et vit seule dans ce studio de 30 m<sup>2</sup> au centre ville de Grenoble depuis 4 ans. L'appartement lui a été proposé par l'association Un Toit pour Tous, adhérente de la Fapil par le biais de son agence immobilière sociale Territoires. Quand elle a emménagé, elle a repeint les murs avec un ami *« je trouvais ça trop blanc, je voulais un peu de couleurs ! »*

*« Je vivais chez ma mère à Chambéry avant, et quand elle a eu des problèmes de santé, une de mes sœurs m'a demandé de partir, elle m'a mise dehors quoi ! »*. Elle débarque sur l'agglomération grenobloise, seule et sans une seule connaissance. Elle connaît alors la rue, les caves, les garages ou les bancs de la ville pendant plusieurs mois : *« un printemps, un été, un hiver et encore... j'sais plus ! »*. De fil en aiguille, elle parvient à trouver des solutions d'urgence ou temporaires, et est accompagnée par le SALTO, une structure d'accompagnement social polyvalent. *« J'ai eu un studio quelque temps, en dépannage, le temps de me refaire... Mais c'était petit »*. C'est le SALTO qui la met en contact avec Territoires.

#### Ce qui change quand on a un toit ?

*« Ben, ce qui est bien, c'est qu'on n'est plus à la rue ! »* ! Une évidence ! Il faut prendre le temps de l'échange pour creuser la question et obtenir des réponses pragmatiques, qui sans nul doute, cachent bien des choses qu'elle n'exprimera pas.

*« J'sais plus combien de temps je suis restée à la rue... »* Elle fouille sa mémoire. *« Beau temps,... été, hiver... trop longtemps ! C'est la galère dehors. »* Les souvenirs de cette période sont difficiles à faire émerger. *« Je le souhaite à personne... »*

A petits pas, elle se laissera pourtant aller à essayer de mettre des mots sur ce qui a changé pour elle depuis l'attribution de son logement.

Etre au chaud, dormir en sécurité, c'est énorme quand on sort de la rue. *« Je suis dans le chaud ici, et en plus on n'est pas emmerdé quand on dort. Dans la rue, tu te fais braquer, taper dessus, piquer tes affaires, t'es jamais tranquille ! Là je peux dormir, je suis tranquille. »* Dans la rue, chaque contact, chaque nuit est un risque. C'est encore plus vrai pour une femme seule<sup>12</sup>.

De la rue, elle conserve sans doute une certaine peur de l'autre. Dans l'immeuble où se trouve l'appartement qu'elle occupe maintenant, il semble qu'elle ait des voisins cordiaux et attentionnés. L'un d'eux quand elle le croise, lui demande des nouvelles de sa santé, se préoccupe de savoir si elle a besoin de quelque chose. Il lui a même proposé un café avec sa femme... *« non, non, j'veux pas, faut garder ses distances ! »*

Avoir un toit offre aussi tout simplement la possibilité de se faire à manger, de cuisiner. Valérie se fait souvent des choses rapides, mais parfois un poulet rôti, des pommes de terre, des lasagnes... *« Avec un four, on peut se faire plein de trucs. »*

<sup>12</sup> Voir par exemple, l'estimation du collectif Les Morts de la Rue, qui en 2014 recensait 498 décès dans la rue, soit 9 par semaine, mais qui pensait que le chiffre pourrait être de 2908 personnes, tant la collecte des données était encore peu structurée. Sur les décès recensés, 12% sont des femmes. Elles représentent le pourcentage le plus important de l'analyse.

« *Pour avoir des sous faut travailler. Je ne travaille pas, c'est pas jojo.* ». Elle ne peut plus travailler à cause d'une arthrose à la jambe. « *Mon métier c'est femme de ménage. Je faisais des bureaux, des montées d'escaliers...* ». Depuis plusieurs années, elle attend « *ce qu'ils vont dire, si je suis interdite de travailler. Avec ma jambe, on m'a dit que c'était fini que je puisse faire femme de ménage* ».

Elle semble s'être organisée une vie tranquille depuis qu'elle a son chez-elle. Une amie lui a donné une petite chienne, Titine, avec qui elle se sent davantage en sécurité quand elle sort. « *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. On discute pendant que les chiens s'amuse.* » Le quartier lui plaît, il est calme, et elle trouve à proximité les commodités de petits commerces, la pharmacie, le tabac... Elle trouve que les gens du quartier sont polis. Le tram est à 2 pas pour se déplacer. Mais elle ne pousse pas, ou très rarement, jusqu'au centre ville, parce qu'elle risquerait de faire de mauvaises rencontres. Mauvais souvenirs du temps de la rue.

Elle cherche encore tout ce qu'elle peut faire ou tout ce qu'elle a depuis qu'elle a un toit. Elle fait des mots mêlés, elle fait le ménage, elle peut laver son linge, elle peut recevoir ses amis, se faire une petite soirée, grignoter ensemble, regarder des DVD quand il n'y a rien à la télé. Elle a une carte bleue désormais, elle ne se fait plus voler ses papiers d'identité, elle a aussi une boîte aux lettres et peut donc recevoir son courrier. « *On ne m'oublie pas, y'a toujours plein de paperasses* » Elle rit.

### Territoire, mon agence, est toujours là quand j'ai besoin

Heureusement, il y a Territoires, et « *Caroline, l'assistante sociale* ». L'agence Territoires avec qui elle a signé son bail l'a accompagnée pendant plusieurs mois. Il a d'abord fallu meubler le logement. On lui a tout donné. Territoires récupère comme beaucoup de structures d'insertion par le logement, de l'électroménager, des meubles qu'elle met ensuite à disposition des ménages. Elle s'habille chez Emmaüs.

Avec Territoires, les prélèvements pour les charges ont été mis en place, ce qui fait qu'elle est toujours en règle. Son loyer est payé en temps et en heure. Bien qu'elle soit locataire depuis 4 ans, elle continue à joindre Caroline quand il y a un problème ou lorsqu'elle reçoit des papiers qu'elle ne comprend pas. « *J'ai de bons rapports avec l'agence. Quand j'ai besoin de comprendre un papier, je demande à Caroline ou à une autre personne de Territoires. Ils me disent de ne pas m'inquiéter, qu'ils vont voir.* »

Récemment, elle a été prélevée de 50€ pour un achat qu'elle aurait fait à Marseille. Elle ne connaît personne sur Marseille et n'y a pas mis les pieds. 50€ sur un RSA de 461€, ce n'est pas rien ! Grâce à Caroline, elle a fait la démarche auprès de la Poste qui a corrigé l'erreur. L'aurait-elle fait seule ?

Ce lien avec l'agence qu'elle sollicite à la demande, est sans nul doute un appui essentiel pour le respect de ses droits. Elle est encore dans ce temps où, après avoir connu la galère de la rue, elle se contente de peu, ne se plaint pas, ne réclame rien et dit n'avoir pas de projets. « *Non, y'a rien qui me vient ! Le plus important c'est un logement. Avoir un logement. Que je sois dedans, que j'en sorte plus...* ». Peut-être glisse-t-elle du bout des lèvres qu'elle aimerait habiter à la campagne. On ressent chez Valérie une façon de faire « profil bas ».

Une attitude qui semble caractériser celles qui ont connu la rue et les galères de toutes sortes. Comme s'il fallait autant de temps pour sortir de la rue que pour y entrer. Une sociologue grenobloise a conduit pendant 2 ans une recherche-action sur les femmes en

errance. De ses travaux sont nés un livre<sup>13</sup> et un lieu qui fête ses 10 ans en 2016 à Grenoble. *L'errance n'est pas toujours synonyme de passage à la rue. Ce n'est pas forcément être sans-abri. L'errance est profonde, psychologique, liée à une précarité matérielle dans la durée. »*

Ce temps de l'accompagnement social, de la mise en place des solutions de logements adaptés à chacun par les associations et les pouvoirs publics, peut sembler long et coûteux à « d'aucuns » ! Or, d'une part, c'est de droit dont il s'agit. Et d'autre part, l'étude conduite démontre suffisamment que le RSOI est positif. Valérie est dans ce cheminement de la reconstruction. Elle a besoin de ce temps et de cette solution qui convient à sa situation et à ses ressources.

---

13 Femmes en errance – De la survie à l'existence – Editions Chronique sociale – 2004 – Marie-Claire Vaneuville

## Homme seul – Divorcé -

### Henri<sup>14</sup>, 55 ans , électricien en intérim quand il trouve des missions, vit seul.

On roule en pleine campagne pendant plus d'une heure depuis l'agglomération grenobloise, pour arriver chez Henri. Au bord d'une toute petite route de campagne, d'un côté un grand corps de ferme, de l'autre une immense grange devant la porte de laquelle est garée une belle moto de 1200 cm<sup>3</sup>. Pour trouver le logement, il faut demander des précisions à la propriétaire de la ferme, une vieille dame charmante, qui nous invite à entrer dans la cour derrière la ferme. La cour est large et engazonnée, plusieurs bâtiments en pierre l'entourent. Sur l'un des côtés, 3 jardinets clos indiquent de petites maisonnettes mitoyennes. C'est dans l'une d'elles qu'Henri habite depuis Avril 2014. L'endroit est retiré, il est à 15 mn de la première ville moyenne de 20 000 habitants. C'est ce qu'il souhaitait.

### Un logement complètement adapté à son besoin

*« Cet appartement il était pour moi. Quand on l'a visité, j'étais avec ma fille, on s'est dit « trop bien, trop bien » c'est ce qu'il te faut ! »*

Le logement de 40 m<sup>2</sup> qu'il occupe est en duplex. Il se compose d'une pièce à vivre au rez-de-chaussée et d'une chambre avec salle de bains et toilettes séparées à l'étage. *« C'est suffisant pour une personne seule. En tout cas, c'est bien mieux que la chambre de 17 m<sup>2</sup> que j'ai occupée un an dans un foyer avant de trouver cet endroit »*. Le propriétaire c'est le fils de la vieille dame charmante. Il habite sur place et a fait le choix de louer ses logements via Territoires, l'agence immobilière sociale de Un Toit pour Tous. Le logement est propre, bien isolé thermiquement. Il venait d'être refait à neuf quand il a emménagé, après le départ de l'ancien locataire. Henri est indemnisé par Pôle Emploi en Allocation Spécifique de Solidarité, et touche 503€ ou 487€ *« selon le nombre de jours dans le mois ! »*.

Le loyer est de 275€ sans l'APL. Normalement avec l'APL, le reste à charge mensuel pour le loyer est de 17€, *« ... sauf quand je bosse, même 2 jours. Ils m'ont coupé l'APL pendant 2 mois, sans me le dire. Ils m'ont fait une créance de dette, donc maintenant, je sors 50€ par mois pour rattraper le retard. »* Il n'a pas de mutuelle. Le dossier de demande de CMU est en cours, depuis 6 mois. Sa fille, qui habite à 40 minutes de chez lui, l'aide un peu financièrement. Elle lui a offert un ordinateur pour qu'il puisse faire les démarches sur Internet, et l'a fait changer de forfait téléphone pour qu'il fasse des économies.

Etre au calme, à la campagne, c'était important pour lui. Même s'il y est né, il n'aime pas la ville, le bruit, la pollution, les embouteillages. Ça le rend nerveux et parfois agressif. Il dit qu'il a même *« pété un câble à Grenoble un jour, ça faisait du bruit tous les week-end en face de chez moi, ils picolaient, tout ça. Et y'avait aussi des personnes âgées qui s'appuyaient sur ma moto. A la campagne, j'ai ma tranquillité, ça a des avantages et des inconvénients. Mais c'est tout à fait ce que je voulais. »*

### Même sans le permis, ça lui convient complètement

La belle moto aperçue est la sienne. Mais il n'a plus le permis depuis 3 ans. *« J'ai déconné. »*. D'après ce qu'il raconte, il aurait du écoper de 5 ans sans permis, mais le tribunal a été relativement clément, il devrait pouvoir le repasser dans quelques mois. Forcément, ça complique considérablement ses déplacements au quotidien et sa recherche d'emploi. A l'époque où il a perdu son permis de conduire, il était à 2 doigts d'être embauché par EDF, sur un poste d'électricien pour un long CDD, bien payé. Sans permis, aucune

<sup>14</sup> Le prénom a été changé

chance. Il y a bien une gare à 1,5 km de chez lui, mais les horaires ne correspondent pas avec les contraintes des missions qu'il peut trouver en intérim.

Il n'a pas envisagé une seconde de ne pas prendre ce logement retiré pour retourner habiter en ville : « *Ah ! non non, je suis trop bien ici.* »

### Il n'a pas toujours vécu la galère économique

Henri était marié et travaillait énormément. Embauché en intérim comme électricien par une entreprise qui aménageait des magasins sur la France entière, il était souvent en déplacement pendant la semaine. Le couple était propriétaire d'une grande maison qu'il avait retapée de ses mains pendant 16 ans. Ils l'ont revendue pour acheter un appartement, qu'il retapait aussi en plus de son travail. Leur relation s'est détériorée et ils ont divorcé en 2006. « *J'aime pas les cris moi, je dis rien, mais je fais ! Au bout de 26 ans de mariage, je suis rentré du boulot, j'en ai eu ras le bol, j'ai pété un câble, j'ai dit allez hop, on va chez l'avocat, on divorce. Quand je prends une décision, je reviens jamais en arrière. C'est un peu mon tort. Après mûre réflexion, je me suis dit que j'aurais peut-être pas du faire comme ça !...* » Il pense que les tensions dans les couples sont souvent causées par le stress au travail « *toujours bosser plus, toujours plus vite...* ». Le temps disponible pour la famille se réduit à peau de chagrin. « *Moi c'est simple, pendant 5 ans je savais même pas ce que c'était qu'un restaurant ou un cinéma ! Maintenant je vis ! Je ne regrette pas du tout mon divorce, j'ai plus de sous, j'ai tout dépensé, mais c'est mieux comme ça !* »

Sa fille est mariée et maman de 2 enfants. Elle avait une grande maison de 140 m<sup>2</sup> et lui propose qu'il vienne habiter chez eux, pour faire des économies. Mais bon au bout d'un moment, ça s'est mal passé avec son gendre et ça fille. « *Vous savez ce que c'est, ça a beau être les enfants, c'est pas facile* ». Alors il s'inscrit sur les listes de demande de logement social au CCAS de sa commune et on lui propose un centre d'hébergement. Il y restera un an dans une chambre de 17 m<sup>2</sup>. Quand il travaillait, cet espace lui suffisait, il partait tôt le matin et rentrait tard le soir. Mais au bout d'un an, il trouvait quand même que c'était petit. Il ne pouvait pas accueillir ses enfants. Et si les relations entre résidents se passaient bien « *le quartier était chaud, c'était des gens de l'extérieur qui essayaient de rentrer dans la résidence et de mettre le feu. Ça craignait ! Mais ça m'a bien dépanné quand même, c'est bien que ça existe !* ». C'est grâce à ce foyer d'hébergement qu'il est mis en contact avec l'agence Territoires et qu'il trouve son logement actuel. Cela s'est fait très rapidement puisqu'en 15 jours, tout était bouclé pour qu'il emménage. Ses charges locatives sont beaucoup moins importantes pour ce duplex de 40 m<sup>2</sup> que pour la chambre de 17 m<sup>2</sup> qu'il occupait, celle-ci lui coûtant 400€ par mois. Et puis, au moins ici, il peut accueillir ses petits enfants ?

C'était la première fois de sa vie qu'il avait à faire avec des « services sociaux ». Ça ne l'a pas dérangé. Au contraire ! « *Ils m'ont bien aidé parce que y'a plein de choses que je ne connaissais pas. Sans rien demander, c'est eux qui m'ont proposé. Et puis, c'est bien encadré.* » Il ajoute même, que décidément, ce type d'agence, ce n'est vraiment pas la même chose qu'une agence lambda. « *y'a pas photo, eux ils sont vraiment là pour vous faciliter la vie* ». Il continue à voir régulièrement son assistante sociale.

Depuis son divorce, il a continué le travail en intérim mais a eu de plus en plus de difficultés à en trouver. « *En électricité, c'est mort. Il faut des tas d'habilitations et avant les boîtes d'intérim, elles vous payaient les habilitations. Plus maintenant ! Le permis nacelle il m'a été refusé par la médecine du travail parce que je fais de la tension... l'année dernière j'ai bossé que 2 mois. J'avais des économies mais c'est tout parti. Et puis quand je bosse, ça me fait sauter les APL. C'est bon hein ! Je vais peut-être essayer de faire magasinier, mais c'est l'âge qui bloque maintenant, j'suis trop vieux !* »

### Des voisins sympathiques et un environnement de nature

Le propriétaire du logement est très correct. Il lui a déjà fait des réparations dans son logement, il a pu se brancher sur le chauffe-eau de la mère du propriétaire lorsqu'il était en panne avant que celui-ci ne le répare lui-même « *il est très serviable* ».

Le voisinage est correct aussi. Il a un voisin motard avec qui il discute. Il a fait la connaissance d'une autre voisine proche qui a des poules. Le contact s'est établi quand il lui a donné un coq qu'il avait gagné dans une tombola. « *Je voulais le garder, il m'a foutu un bordel, il m'a bouffé la moitié d'un volet. Vous me voyez le plumer ? Je l'ai donné à la petite voisine qui a des poules. Elles vont pondre davantage les poules. Ça va faire des petits poussins... Ils vont peut-être m'amener des œufs...* » Il sourit.

Mais ce qu'il aime le plus c'est la nature proche et le petit jardinet qu'il a devant chez lui. Il a vite imaginé le parasol, le barbecue pour les journées ensoleillées. Henri est un « *fana des plantes. Lorsque j'ai déménagé ma maison, j'avais un camion plein de plantes vertes. Il a fallu que je donne tout, ici c'est trop petit !* ». Une maison sans plantes, pour lui, c'est inenvisageable, il en a donc encore quelques unes qu'il bichonne particulièrement, un papyrus, un bambou... Il a la main verte. Il s'est lancé dans un potager, mais ça n'a pas marché. Les pince-oreilles ont tout détruit une année, et l'année d'après, ce sont les poules... de la voisine qui sont venues se régaler. Les inconvénients de la vie à la campagne ont des avantages, ça permet parfois de rencontrer ses voisins ! Il va réessayer le potager après avoir remis la terre à neuf.

Alors, il dit que tout va bien. Certes, c'est la galère au niveau économique, il travaille de moins en moins. Mais il dit qu'il a l'essentiel : il a la santé. Tout est relatif ! Parce que toute sa dentition s'est déplacée suite à la chute d'une couronne qu'il n'a pas pu remplacer faute de moyens. Il est cassé de partout suite à des accidents de motos, des accidents du travail et a donc des douleurs articulaires... Il fait une hypertension « sévère », à 18 ou 19 et un cœur qui bat à 110 pulsations minutes. Il paraît qu'ils sont tous comme ça dans sa famille et qu'il a toujours bien vécu et fait du sport, mais son médecin craint qu'il fasse un AVC.

Henri, comme beaucoup, ne se plaint pas. Il est pourtant isolé, mais ça c'est un vrai choix, que l'agence Territoires lui a permis de vivre en lui proposant cette solution de logement. Il vit en dessous du seuil de pauvreté et doit se débrouiller avec un budget très serré après avoir correctement gagné sa vie. Il a certes la chance d'être toujours soutenu par sa fille, qui lui fait des courses, qui vient le voir ou l'invite chez elle. Il est assez seul, et n'a pas mentionné l'existence de bons copains avec qui il vivrait de bons moments. Il concède tout juste en fin d'entretien que le plus dur c'est d'être privé de sa moto et donc, de la facilité de mouvement. Cela lui fait trouver le temps « un peu long ». C'est un « dur » ! Il dit d'ailleurs de lui-même : « *mon prénom, c'est pitbull, je lâche jamais !* »



## 7 Synthèse

---

La perspective de cette étude était d'appréhender les résultats de la Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion comprise comme la « Détention Patrimoniale », la « Gestion Locative Adaptée » et « l'Accompagnement des ménages logés », au-delà des chiffres sur la taille du parc et sur le nombre de ménages logés.

### 7.1 Pour les ménages logés

**Situation au regard de l'emploi et plus largement des revenus disponibles pour le ménage après paiement des charges liées au logement.**

Les entretiens confirment les résultats d'une orientation des adhérents de la FAPIL formulée dès le début des années 90 : faire accéder les ménages en grande précarité au logement de droit commun, avec le pari que l'accès au logement et une gestion locative adaptée leur assureront leur « promotion et insertion par le logement ». Les ménages s'expriment sans équivoque à la fois sur l'impossibilité psychique et matérielle d'une recherche de travail, rémunérée ou bénévole, avant de disposer d'un logement. Pour les personnes en situation de grande précarité de logement, à la rue, savoir où passer la prochaine nuit est une obsession. Le fait de pouvoir disposer d'un logement entraîne les changements les plus importants du point de vue des ménages : se sentir en sécurité, « chez soi<sup>15</sup> », pouvoir se faire à manger, être au chaud, se laver, faire ce que l'on veut puisque l'on est chez soi ... Ce n'est qu'avec la sécurité et le confort d'un chez soi qu'on peut commencer à poursuivre d'autres objectifs comme celui de stabiliser ses ressources.

Si trouver ou retrouver du travail n'est pas le plus fréquent, la stabilisation des ressources du ménage est un résultat universel, clairement consécutif à la disponibilité du logement. Pour ce couple de personnes âgées de Rivesaltes, la possibilité de continuer à habiter dans son logement devenu indigne était la condition pour conserver l'emploi de l'entretien de l'église. L'accès à un logement proposé par les adhérents de la FAPIL permet d'accéder aux aides au logement.

Le loyer et les charges sont plus faibles que dans le locatif privé, seule possibilité pour habiter en diffus. Le reste à vivre du ménage est donc plus important et lui permet d'augmenter son pouvoir d'agir.

**Scolarisation des enfants et place pour eux et pour les adolescents dans le logement pour jouer et travailler.**

Les ménages avec enfants s'expriment tous sur l'importance du « chez soi » pour les enfants eux-mêmes. Une des premières choses que font les enfants est d'aménager leur « chez eux » : ma chambre, mon espace de jeu ... L'exclusion du logement est aussi souvent consécutive à une séparation familiale. Le nouveau logement devient ainsi pour les enfants aussi un lieu de calme et de protection contre les conflits conjugaux auxquels ils ont assisté.

---

<sup>15</sup> Le rapport entre investissement personnel et investissement dans son logement est inscrit dans la locution même de « chez soi »

### Situation des ménages au regard de la santé<sup>16</sup>

Les pathologies liées à l'absence de logement à soi se révèlent aux personnes dans leur « chez elles ». Elles s'expriment sur leur fréquentation nouvelle des médecins, des hôpitaux, des dentistes ...

Cette mère de famille atteinte d'une pathologie des reins peut maintenant assumer la dialyse qui s'impose à elle.

Cette personne ayant vécu la rue traite aujourd'hui des problèmes de jambes et va pouvoir faire reconnaître une incapacité de travail qui lui permettra de stabiliser ses ressources.

Cet homme qui aujourd'hui dispose d'un logement au centre ville s'exprime à la fois sur sa décision de faire traiter ses problèmes dentaires et de devenir ambulancier.

### Insertion dans un quartier, un village, une ville ... y développer des relations sociales.

Toutes les personnes interrogées se sont exprimées sur la qualité du quartier dans lequel elles vivent, comme si elles sous-entendaient la chance de pouvoir vivre hors des quartiers stigmatisés pour la pauvreté de leur population. Elles soulignent le calme, la proximité des commerces et des équipements collectifs, l'accès au réseau de transports en commun, pour eux comme pour leurs proches qui peuvent venir les visiter.

Les enfants font preuve d'une capacité d'insertion importante dans le quartier et l'école. Les relations qu'ils nouent lient le ménage avec les familles des copains, leurs terrains de jeux sont aussi des espaces de socialisation et pour eux et pour leur famille. Cet enfant d'immigré algérien « connaît le quartier comme sa poche », il joue au foot dans le club sportif, il est inséré dans les groupes d'enfants de son âge.

## 7.2 Pour les communes ou les propriétaires privés

Disposer d'une offre de logements adaptés aux besoins des populations, dans le cadre de l'obligation de 25% de logements sociaux.

La captation de logements dans le diffus par les adhérents de la FAPIL peut être une bonne opération financière pour les communes qui n'offrent pas la proportion légale de logements sociaux.

Développer le logement « social » dans le diffus est pour une commune comme St Maur dans le Val de Marne à la fois une bonne opération politique et financière.

Assurer une mixité sociale

Ces petites unités d'habitation réhabilitées pour accueillir des ménages ciblés par le PDALPD sont plus faciles à accepter par les habitants de la commune. Les préjugés des

<sup>16</sup> Roux et ses collaborateurs (2008) ont réalisé une analyse de rentabilité à vie d'un point de vue sociétal concernant sept interventions de santé publique visant à réduire le risque relatif de maladies chroniques par l'amélioration de l'activité physique. Ces interventions comprennent des campagnes communautaires, des programmes personnalisés de changement de comportements liés à la santé et des projets d'amélioration de l'accès à l'information sur l'activité physique et aux activités elles-mêmes. Il a été observé que toutes les interventions contribuent à diminuer la fréquence de la maladie ainsi qu'à améliorer la survie et la qualité de vie liée à la santé. De plus, les meilleurs résultats de santé en découlant étaient généralement rentables et ont obtenu des rapports de 14 000 à 69 000 \$ US par année de survie ajustée pour la qualité de vie.

riverains pourront progressivement disparaître du fait de l'accompagnement de proximité proposé.

Une dizaine de bénévoles d'Un Toit Pour Tous assure la représentation, l'explication et la défense des intérêts de l'association dans les Assemblées Générales des copropriétés dans lesquels l'association a investi. Cela contribue à aplanir les difficultés de voisinage et à limiter l'émergence de conflits.

### **S'assurer de la réhabilitation et de l'entretien du patrimoine des centres ville.**

Dans des communes de taille moyenne, l'existence d'immeubles insalubres peut se révéler comme des opportunités de projets que seules des associations de la taille des adhérents de la FAPIL peuvent porter.

À Céret, l'ancien hôtel du centre ville, abandonné depuis plusieurs années devient, grâce à sa réhabilitation dans le cadre du Bail à Réhabilitation une vraie chance pour la commune : réhabiliter quasiment sans frais déboursés, loger des jeunes ménages au centre ville, accueillir des enfants dans l'école en sursis, avoir à sa disposition un espace bien placé pour y loger l'office du tourisme ... et récupérer au terme du bail un immeuble en bon état ! Sans aller aussi loin, les captations d'immeubles par les opérateurs sont souvent des projets à bénéfices multiples pour ces communes.

## **7.3 Pour la collectivité**

**Disposer de compétences capables d'intervenir globalement en réhabilitation et en gestion locative pour des projets immobiliers et sociaux de petites tailles, inaccessibles à la plupart des bailleurs sociaux.** Dans l'agglomération grenobloise, une des dernières opérations conduites par UTPT a permis de ne pas démolir une vieille grange qui est maintenant intégrée dans le petit ensemble de deux logements, en pleine ville.

**Développer des partenariats avec des acteurs locaux qui contribuent à la mise en œuvre des politiques publiques :** le projet de loi « égalité et citoyenneté » avance l'objectif de mettre à la disposition de 25 % des ménages les plus pauvres, 25% des offres de logement social hors des Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville.

« Casser la logique de ségrégation » à l'œuvre en France en matière de logement va nécessiter de rendre plus attractifs les quartiers « repoussoir » et d'ouvrir les centres à une mixité sociale que permet la MOI dans le diffus.

Les collectivités territoriales interrogées expriment unanimement l'intérêt que représente pour elles un partenariat avec l'association adhérente à la FAPIL.

**Prévenir les conséquences du mal logement pour les ménages logés, sources futures de dépenses pour des actions curatives.**

**Parmi les coûts évités, celui des politiques publiques au cours de l'histoire de la « rénovation urbaine »,** depuis le dispositif « habitat et vie sociale » du début des années 80 a donné lieu à plusieurs études. Celle de la Cours des Comptes « Politique de la Ville, une décennie de réformes » fait état du montant de la Dotation de Solidarité Urbaine sur 8 ans, de 2005 à 2012, près de 9 milliards d'Euros. La MOI dans le diffus permet d'éviter les couts de la ségrégation des populations démunies.

## 7.4 Limiter la mesure du retour social sur investissement aux impacts économiques directs

Les impacts que nous avons retenus pour la mesure du SROI ont été limités à ceux pour lesquels le chiffrage est direct :

- le différentiel de coût du logement : l'offre d'un logement à coût maîtrisé pour un public disposant de faibles ressources est un impact positif. Le différentiel de coût peut se mesurer soit par rapport à la situation antérieure du ménage, soit par rapport au coût d'un logement équivalent dans le privé.
- les moindres coûts d'entretien des logements et de leurs équipements du fait de l'accompagnement dans l'appropriation et la bonne utilisation. Des études ont montré que l'accompagnement à l'appropriation du logement, la possibilité pour les personnes logées d'avoir un interlocuteur de confiance et en proximité en cas de problème ... produit une baisse du coût de l'entretien
- l'amélioration du niveau des ressources disponibles dans le ménage. Au-delà de l'amélioration du reste à vivre du ménage, du fait du différentiel de loyers et charges, la stabilisation de sa situation se traduit par la stabilisation de ses ressources, que celles-ci proviennent d'une activité professionnelle ou des droits sociaux reconstitués
- le chiffre d'affaires pour la MOI et pour la gestion locative des logements. L'activité produite par l'opérateur constitue une ressource nouvelle, acquise par les ménages logés et par les partenaires de l'association qui participent au financement de la MOI
- l'écart de valeur du patrimoine avant et après réhabilitation diminué des coûts d'investissement pour le propriétaire, évalué au prix du m<sup>2</sup> de la commune.
- part hors État des financements des réhabilitations : commune et département
- la valeur des services rendus par les bénévoles de l'association sur les trois champs.

## 8 Conclusion

---

### 8.1 La mesure du retour social sur investissement est un outil puissant

L'évaluation des résultats d'une activité sociale mobilise de l'énergie depuis des décennies. Les méthodes sont multiples, depuis l'interrogation d'un groupe de témoins sélectionnés au hasard, la comparaison de groupes ayant les mêmes caractéristiques, le premier ayant bénéficié du service et le deuxième non ... l'évaluation basée sur une mesure d'écart pour les personnes ayant bénéficié du service entre la situation avant et après.

**La méthode d'évaluation de l'impact social d'une activité, et la mesure du retour sur investissement qui consiste à comparer les résultats chiffrés aux sommes investies se révèle un puissant outil pour plusieurs raisons :**

- L'implication des parties prenantes dans l'évaluation, et en particulier les financeurs publics et privés, les bénévoles et les salariés des associations qui offrent les logements, les ménages logés et les collectivités locales qui accueillent ces logements. L'évaluation les invite à s'interroger au même moment sur leurs contributions et sur ce qu'elles retirent de l'offre de service. Ainsi ce n'est pas

seulement l'opérateur qui évalue son activité, mais les acteurs parties-prenantes qui dialoguent dans cette évaluation.

- Les bénévoles et les salariés des opérateurs porteurs du service y trouveront des raisons de se rassurer sur l'utilisation des ressources mises à disposition de leur activité, ainsi que des voies d'amélioration de leur organisation en mettant en lumière les résultats les plus importants de leur action. Conduire l'étude SROI sur les trois piliers de la Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion invite aussi à mettre en lumière les stratégies et les synergies des acteurs qui assurent ensemble l'offre de service. Le mandat de gestion, souvent proposé aussi par les opérateurs peut parfaitement entrer dans le champ de cette recherche.
- Une démarche logique et systématique : contributions / impacts / valorisation / poids mort (ce qui se serait passé sans le service) / flux sur la durée du service (ici 30 ans calée sur la durée de disponibilité des logements dans les sites étudiés)
- L'utilisation d'un outil financier classique de l'analyse économique et financière des investissements : le Retour Sur Investissement, comme base de construction de l'outil d'évaluation du Retour Social Sur Investissement fait reposer la méthode et le résultat du calcul du SROI sur une méthodologie connue et reconnue.
- L'invitation à ne retenir que des impacts « matériels » c'est à dire auxquels des valeurs peuvent être attribuées permet de se tenir dans l'exigence de la mesure.
- Pour l'opérateur qui met en œuvre cette évaluation, l'investissement de départ n'est pas négligeable. Il s'agit de consacrer une dizaine de jours aux entretiens et à leur analyse, au montage de la carte des impacts, au chiffrage et au calcul du SROI. Une fois la méthode adaptée au contexte étudié, l'outil doit être assez léger à utiliser dans le temps.
- La carte des impacts n'a pas de limite en soi. Lors de la première évaluation, l'investigation peut être restreinte à un nombre de parties prenantes et d'impact à la mesure des ressources mobilisables. Par la suite, l'investigation peut s'intéresser à d'autres impacts laissés de côté.
- La méthode est déjà « scientifiquement assise » par des années d'utilisation, et les outils disponibles dans le réseau du SROI<sup>17</sup> et portés en France par l'ESSEC et AVISE sont accessibles et très utiles. Leur adoption pour la mesure du SROI de la Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion dans le diffus portée par la FAPIL n'a pas posé de problèmes majeurs.

### Cet donc un outil puissant à trois titres

- pour des raisons techniques exposées ci-avant,
- pour sa capacité à impliquer les parties prenantes d'une activité
- et pour le support de communication qu'il fournit aux acteurs dans leurs relations avec leurs partenaires comme en interne.

---

<sup>17</sup> The SROI Network and the Social Impact Analysts Association relaunch as Social Value UK and Social Value International (<http://socialvalueint.org>)

## 8.2 Un piste féconde... et une invitation à poursuivre

L'étude des 4 expériences investiguées, montre que le retour financier sur investissement est largement positif, alors même que son évaluation est limitée aux impacts économiques directs.

Elle montre l'intérêt pour les pouvoirs publics d'investir dans les solutions d'insertion dans le diffus, conçues par les acteurs du logement d'insertion, comme le montrait le rapport de la Fondation Abbé Pierre de 2015, souligné par la Ministre du Logement Sylvia Pinel.



Les services du département de l'Isère s'interrogent sur l'intérêt de s'appuyer sur un opérateur local et de lui permettre de détenir en pleine propriété un patrimoine constitué grâce à des subventions publiques. L'histoire contemporaine de Grenoble est une bonne réponse à cette question : la municipalité animée par Hubert Dubedout avait construit sa politique de réhabilitation avec relogement des ménages pauvres habitant les vieux quartiers sur l'acquisition foncière. Cette politique a tenu le temps des deux derniers mandats Dubedout (12 ans de temps politique à comparer aux 30 à 50 ans du temps nécessaire à la transformation urbaine). Dès 1984 la même municipalité, animée par Alain Carignon, réduisait rapidement la politique de détention du patrimoine par la Ville au bénéfice des promoteurs privés et finissait par liquider en 1994 l'outil de gestion patrimoniale ainsi que le patrimoine lui-même.

Un Toit Pour Tous a déjà une histoire plus longue : 25 années d'acquisition, de réhabilitation et d'offre de logement pour les plus démunis, sans but lucratif.

La piste proposée par le SROI Network est donc féconde puisqu'elle permet bien :

1. De mettre en évidence des résultats de la Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion
2. De valoriser ces résultats
3. De les comparer aux investissements consentis pour les obtenir sur toute la durée de l'action

Elle propose une batterie d'indicateurs parmi lesquels « la valeur des résultats actualisés pour 1€ investi ».

Cette piste est d'autant plus féconde que l'étude conduite par CISTE sur les 4 expériences investiguées a mis en évidence des résultats « sociétaux » au-delà des résultats directement

quantifiables pris en compte dans le calcul du SROI. La synthèse des entretiens conduits dans les 4 expériences montre des évolutions positives pour les parties prenantes, en particulier les ménages logés, mais pas seulement :

1. évolution positive de la vie familiale, de sa quiétude, de la place que chacun peut se construire dans la société dans laquelle son adresse l'insère,
2. évolution en matière de ressources pour le ménage logé, donc de sérénité des fins de mois.
3. évolution en matière de santé, puisqu'ayant réglé la question « où va-t-on dormir ce soir ? », on peut commencer à s'occuper d'autre chose,
4. évolution en matière de scolarité des enfants ...

Comment attribuer une valeur à ces résultats ? Quelle valeur accorder au sentiment d'utilité sociale porté par tous les bénévoles investis dans ces associations ? Quelle valeur accorder à la conviction de faire un travail qui a du sens, pour les personnels impliqués dans la création et la mise en œuvre de ces services ? ...

En clôturant cette étude nous devons reconnaître que le travail qui reste à conduire est important. Nous avons la conviction que la difficulté n'est pas insurmontable pour le réseau des adhérents de la FAPIL et que la conscience partagée des enjeux de cette poursuite du travail dans cette voie devrait permettre leur implication dans ce qui pourrait être une seconde phase.

Le réseau SROI présente les études conduites par ses membres : elles ont déjà donné lieu à un guide dont nous nous sommes largement inspirés. Des ONG ont sans doute défriché ce terrain, leur expérience pourrait être utile pour élaborer les outils nécessaires à la valorisation de ces résultats non pris en compte.

### 8.3 Recommandations

1. **Poursuivre l'effort d'évaluation, au-delà des impacts économiques directs**, pour disposer d'une mesure de SROI intégrant les impacts non directement économiques et auxquels certains ménages interrogés accordent une valeur comparable à la disposition du logement lui-même.
2. **Associer les acteurs publics du financement de la MOI** à la démarche d'évaluation, de façon à ce qu'ils puissent être destinataires directs des analyses et des valorisations proposées par les ménages logés.
3. **S'appuyer sur un guide méthodologique interne à la FAPIL**. Un guide simple, adapté à la MOI, à usage des associations qui souhaiteraient se lancer dans l'opération, en conservant peut-être un phasage en 2 temps :
  - Phase 1 : valorisation des impacts économiques directs
  - Phase 2 : valorisation par des groupes de travail des autres impacts
4. **Conserver les évaluations réalisées par les adhérents dans un observatoire interne FAPIL**. Cette collecte permettra à tous les adhérents de disposer d'outils pour leur communication avec leurs partenaires.
5. **Étendre l'utilisation de la démarche à tous les adhérents du réseau des Acteurs du Logement d'Insertion**, voire aux partenaires du réseau HLM.

6. **Inviter les adhérents du réseau de la FAPIL à s'inscrire et à participer au réseau international SROI.**



## Annexes

---

### Carte des impacts

1. FDPLS : réhabilitation de l'hôtel Garreta à Céret, Pyrénées Orientales
2. M&M : réhabilitation de l'immeuble de la rue de Dormoy, Essonne
3. SNL 94 : réhabilitation de l'immeuble de Saint Maur des Fossés, Val de Marne
4. UTPT : réhabilitation de l'appartement des Alpins, Isère



[www.ciste.fr](http://www.ciste.fr)

6 Rue du Dr Schweitzer, 38180 Seyssins

Contacts :

Philippe Parazon – Consultant : 06 88 17 42 75

Jean-Marc Hamm – Consultant : 06 79 47 71 22

[ciste@ciste.fr](mailto:ciste@ciste.fr)

carte des impacts pour l'hôtel Garreta - CERET - FDPLS

ETAPE 1	ETAPE 3						Impact net	Étape 5					
Parties prenantes	Description	résultats				Impact net	Calcul du retour social						
		Indicateurs	sources	quantités	durée		proxi financier	valeur en €	%	Taux d'actualisation	1,7 %		
<i>Pour qui avons-nous un impact ? Qui a un impact sur nous ?</i>	Comment décrivons-nous ce que le projet a changé pour eux ?	Comment mesurer les changements constatés ?	Comment allons-nous collecter(é) l'information ?	Quel est le résultat chiffré du changement ?	Combien d'années dure ce changement ?	Quel proxy utiliser pour valoriser économiquement le changement ?	Quelle est la valeur du changement constaté ?	Flux de trésorerie de premier rang générés par l'offre de service	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5
Locataire	Mme A dispose d'un logement adapté à ses besoins et ses ressources.	Coût du logement et des charges	entretiens	loyers + charges	durée du bail à réhabilitation	pris en compte dans le résultat de la GLA pour le gestionnaire		0	0	0	0	0	
	emploi : revenus santé : recours à la médecine scolaire : progression des enfants lien social : relations	Mme Audrain : recherche d'emploi. La recherche d'un emploi est très difficile sans logement. Discriminations à l'attribution. Recherche d'un logement : une activité qui exclue quasiment toutes les autres.	entretiens	différentiel entre RSA et SMC pour 1/2 temps	durée du bail à réhabilitation	Méthode de calcul du RSA avec salaire annuel	3801,6	3801,6	3802	3802	3802	3802	
	Utilisation des équipements de la commune (bibliothèque, café, ...)	Indicateurs de fréquentation des équipements (nombre de séances de cinéma, de livres empruntés, ...)	entretiens										
	Connaissance des droits, inscription dans les dispositifs de droit commun Estime de soi, Sérénité, maîtrise de sa vie, projection dans l'avenir.	utilisation réelle des prestations sociales (aide au logement, bourse d'étude, utilisation du QF pour accès à divers services) existence de projets personnel (famille)	études sur l'utilisation des prestations sociales par les publics en situation d'exclusion (FAP, Observatoire associatif du logement en Isère)	Accès à l'APL du au conventionnement du logement	durée du bail à réhabilitation	Montant de l'APL perçu par la locataire : 180 € par mois.	2160	2160	2160	2160	2160	2160	
Association gestionnaire	Les logements produits par la FDPLS génère du chiffre d'affaires pour l'AIVS	Chiffre d'affaires de l'association	documents du projet de réhabilitation	montant du coût de gestion facturé par l'AIVS divisé par 6 logements	durée du bail à réhabilitation	1700 € par an pour les 6 logements de la résidence Garreta	283		0	0	0	0	
Association Accompagnement Social	inclus dans la gestion locative adaptée							0	0	0	0	0	
Association titulaire de la MOI	Evaluation de l'investissement hors prêt (le capital est remboursé, et les intérêts sont déduits de l'exploitation) Les projets de réhabilitation conduits par la FDPLS génèrent de l'activité	Chiffre d'affaires de l'association	documents du projet de réhabilitation	Contribution à l'investissement via FAP coût de gestion facturé par FDPLS + excédent de l'opération, ramené à l'année	durée du bail à réhabilitation	Subvention FAP 73500 364	364	364	12250	364	364	364	
	valeur des services rendus par les bénévoles de la FDPLS dans la recherche d'opportunités de réhabilitation et dans le montage des opérations et la conduite des réhabilitations	volume des projets portés par la fédération	Entretiens avec la structure MOI	valeur du temps technique du président bénévole : 1/3 temps, valorisé au smic chargé		valeur temps bénévole	1600			0	0	0	
Propriétaire de l'immeuble via signature d'un bail à réhabilitation	Remise en état de l'immeuble et adaptation des logements aux usages actuels et à moindre coût Le logement reste en état dans la durée	Écart de valeur du patrimoine avant et après réhabilitation diminué des coûts d'investissement pour la commune	Documents économique du propriétaire et de la FDPLS Etat du marché du logement dans le secteur	Achat du bâtiment aux impôts pour une valeur de 150000€ subvention pour l'opération : 90000€ Valeur en Euros 2016 du patrimoine à la fin du BAR : 1000000€	constaté en fin de BAR	contributions à l'investissement	40000		-40000				
Partenaires institutionnel													
Collectivité locale	<b>Commune</b> Réhabilitation et dynamisation du centre bourg avec conservation des immeubles anciens, des anciennes façades ...	valeur locative du RdC affecté à l'Office du Tourisme : 200 m2	loyer du m2 moyen du département pour les locaux commerciaux	valeur moyenne de 8 € par mois du m2 dans le département	durée du bail à réhabilitation	équivalent loyer du local affecté à l'Office du Tourisme	3200	3200	3200	3200	3200	3200	
	<b>Département</b> Aide dans la mise en œuvre des politiques départementales					contributions à l'investissement	12500		-12500				
Etat	Contribution à la mise en œuvre de la politique sociale de l'État	part hors État des financements des réhabilitations				contributions à l'investissement	38183		-38183				
	Fonds privés et publics hors budget de l'État mobilisés pour la mise en œuvre des politiques publiques en matière de logement des plus défavorisés Actions et services supplémentaires aux côtés des actions et services rendus par l'État												
								années	0	1	2	3	
								valeur courante	-78433	9525	9525	9525	
								valeur courante cumulée	-78433	-68908	-59383	-49858	
								valeur actualisée	-78433	9366	9209	9055	
								valeur actualisée cumulée	-78433	-69067	-59858	-50802	
								valeur nette	373 990 €				
								valeur actualisée nette	244 479 €				
								retour social pour 1€	4,77 €				
								retour social actualisé pour 1€	3,12 €				

# SNL 94 / 35 rue du Chemin Vert, Saint Maur des Fossés

surface des logements de l'opération		299																							
ETAPE 1		ETAPE 3						ETAPE 4				ETAPE 5													
Parties prenantes		résultats										Poids mort	Attribution	Diminution	Impact net	Calcul du retour Taux d'actualisation									
Description		Indicateurs		sources		quantités		durée		proxi financier		valeur en €		%	%	%	%	Année 1 (Après l'activité)							
<i>Pour qui avons-nous un impact ? Qui a un impact sur nous ?</i>		Comment décrivons-nous ce que le projet a changé pour eux ?		Comment mesurer les changements constatés ?		Comment allons-nous collecter (é) l'information ?		Quel est le résultat chiffré du changement ?		Combien d'années dure ce changement ?		Quel proxy utiliser pour valoriser économiquement le changement ? (lorsque le résultat est impossible à chiffrer. L'approximation doit être réalisée par la partie prenante concernée)		Quelle est la valeur du changement constaté ?		Que se serait-il passé sans notre action ?		Quelle est la part du changement ne relevant pas de notre projet		Est-ce que le résultat peut s'amenuiser dans le temps ?		Quantité (poids mort et attribution)		Année 1 (Après l'activité)	
Ménages logés, pendant la période de leur recherche de logement pérenne		Ils disposent d'un logement adapté à leurs ressources et leurs besoins.		Intégration dans la cité. Disposer d'un chez soi, recevoir des amis. S'insérer dans le quartier : écoles, santé, services publics, commerces ...		entretiens		Cout des loyers et conventions d'occupation précaires (sous-location) et des charges		durée d'amortissement de l'immeuble 30 ans										0					
		Ils connaissent les équipements du logement et savent les utiliser et les maintenir en état.		couts d'entretien des logements et de leurs équipements		comptabilité entretien des logements gérés		cout de maintenance d'un logement social au m2 par mois : 1€ (étude du BCG pour Action Tank entreprise et pauvreté - 2012)		durée d'amortissement de l'immeuble 30 ans		1 euros par la surface totale des logements par mois		3588											
		Connaissance des droits, inscription dans les dispositifs de droit commun		utilisation réelle des prestations sociales (aide au logement, bourse d'étude, utilisation du QF pour accès à divers services)		entretiens		Accès à l'APL		Durée de la convention CAF pour la gestion de l'immeuble comme résidence sociale		valorisation des prestations obtenues par le ménage en comparaison à sa situation avant logement et accompagnement.		27 180 €											
SNL- Prolog propriétaire des bâtiments rénovés.		Remise en état de l'immeuble et adaptation des logement aux usages actuels et à moindre coût  Les logements restent en état dans la durée		ingénierie financière du projet de réhabilitation et accès à des subventions pour baisser le cout pour les ménages logés		Documents économique du propriétaire et de SNL		Participation à l'investissement via partenaires et en fonds propres		durée d'amortissement de l'immeuble 30 ans		Sipperec (subvention pour économie d'énergie) : 57600 Fondation Bettencourt : 16550 Fondation Abbé Pierre : 127500 Fonds Propres : 88500		290150								290150			
SNL 94, Locataire code SNL Prolog Chargée de la gestion locative adaptée et de l'accompagnement		utilisation d'une partie du bâtiment (80m2) pour les bureaux de l'association SNL 94		Gestion locative adaptée et accompagnement réalisés par salariés et bénévoles : loyer payé au propriétaire, assurance et couts de gestion. Fluides mis à la disposition des ménages logés.		Documents économique du propriétaire et de SNL		résultat économique de la gestion locative		durée d'amortissement de l'immeuble 30 ans		Résultats gestion locative Participation à l'investissement pour occupation de locaux par le gestionnaire : 80700		1900 par an 80700								80700			
BENEVOLES de SNL 94		Acteur de la recherche de solutions pour des situations de blocage sur la commune (squat, SDF) Attention partagée à la mixité sociale dans les relogements. Apport des bénévoles. Proximité, actions, suivi Qualité de l'accompagnement et du taux de relogement.		Gestion locative adaptée et accompagnement réalisés par salariés et bénévoles.								Valeur annuelle des contributions des bénévoles (base SMIC chargé, 5,5 ETP, 8 logements sur un parc de 50)		25344								25344			
<b>Partenaires institutionnel</b>																									
Département 94 et Région IDF		Aide à l'investissement dans la mise en œuvre des politiques départementales pour le logement des personnes défavorisées PDALPD  Aide à la gestion locative adaptée																							
Collectivité locale Ville de Saint Maur des Fossés		Un partenariat avec SNL pour mettre en œuvre les obligations de politique de la commune en matière de logement social		Baisse des pénalités payées pour insuffisance de logements sociaux, multipliée par deux par logement du fait de l'offre très sociale		SNL : participation de la commune au budget de l'opération								0		la commune aurait payé l'équivalent des sommes investies dans le projet en pénalité SRU						0			
Etat		Contribution à la mise en œuvre de la politique sociale de l'État en matière de logement des populations défavorisées  Fonds privés et publics hors budget de l'État mobilisés pour la mise en œuvre des politiques publiques en matière de logement des plus défavorisés  Actions et services supplémentaires aux cotés des actions et services rendus par l'État		part hors État des financements des réhabilitations  valeur des services rendus par les bénévoles de SNL dans la recherche d'opportunités de réhabilitation et dans le montage des opérations et la conduite des réhabilitations (voir ligne bénévoles SNL)		Entretiens avec la structure MOI Entretiens bénéficiaires  Entretiens avec la structure MOI et associations gestionnaires		282700						-282700		analyse SNL différentiel de couts entre offres de services : 242€ pour intermédiation locative, 6237€ pour Hôtel 5527€ pour logement adapté (non pris en compte)						-282700			

années		0
valeur courante		-265706
valeur courante cumulée		-265706
valeur actualisée		-265706
valeur actualisée cumulée		-265706
Valeur nette		1579674
valeur actualisée nette		866393
retour social pour 1€		5,945 €
retour social actualisé pour 1€		3,261 €

ETAPE 1	ETAPE 3							Impact net	Étape 5	
Parties prenantes	Description	Indicateurs	résultats					%	Calcul du retour social	
			sources	quantités	durée	proxi financier	valeur en €		Taux d'actualisation	1,70 %
Pour qui avons-nous un impact ? Qui a un impact sur nous ?	Comment décrivons-nous ce que le projet a changé pour eux ?	Comment mesurer les changements constatés ?	Comment allons-nous collecter (é) l'information ?	Quel est le résultat chiffré du changement ?	Combien d'années dure ce changement ?	Quel proxy utiliser pour valoriser économiquement le changement ?	Quelle est la valeur du changement constaté ?	Gains pour le locataire	Année 1	Année 2
Locataire	la famille DA dispose d'un logement adapté à sa taille et en proximité	le différentiel de cout du logement pour Mme A	Entretiens	différentiel loyer + charges		440+25 comparé aux 390+38 à Reims et à 680 maintenant	-444	100 %		-444
	... et en proximité ...	Moins de déplacements et tres forte réduction des frais liés à ces déplacements : transport et restauration hors foyes" 4 jours et quelques couts hebergements en période difficile	Entretiens	Des frais en moins liées aux déplacements Rungis - Reims et la vie à Rungis une partie de la semaine		2700 Km/mois en moins et frais de vie à distance	6848,4	90 %		6164
	Emploi revenu : M. Da a pu prendre des responsabilités et les garder	Augmentation du revenu	Entretiens	Différentiel entre le revenu de départ et par la suite		Evolution revenu : 2000 - 1340 €/mois	7920	100 %		7920
	Emploi revenu : Mme, DA a pu commencer à travailler en intérim puis depuis 2014 à temps complet	Augmentation du revenu	Entretiens	L'évolution des revenus obtenus		de 1/2 temps par intérim à 2/3 temps (4795) à un temps plein au smic actuellement 14400	4795 14400	100 %		4795
	Moins de pb de santé		entretiens							
Scolarisation qui se passe bien		études sur l'utilisation des prestations sociales par les publics en situation d'exclusion (FAP, Observatoire associatif du logement en Isère)								2940
Vie collective en famille			APL en début qui disparaissent avec l'augmentation des revenus	durée du bail à réhabilitation		Montant de l'APL perçu par la locataire : 245 € par mois au début puis 92 puis 0.				
Deuxième locataire : Femme seule avec 3 enfants	Augmentation des revenu grâce au fait d'être bien logé et avec des enfants scolarisés					50 % des gains de la famille DA				10909
Ancien propriétaire	A vendu son bien et en a retiré une valeur monétaire		Prix de vente			Valeur du bien plus les intérêts sous forme de placement à la banque : 1 %	150000			
M&M en tant que MOI	Evaluation de l'investissement hors prêt (le capital est remboursé, et les intérêts sont déduits de l'exploitation) Les projets de réhabilitation conduits par la M&M génèrent de l'activité	Chiffre d'affaires de l'association	documents du projet de réhabilitation				256000			0
M&M en tant que propriétaire de l'immeuble	Remise en état du bien et adaptation des logement aux usages actuels et à moindre coût Le logement reste en état dans la durée	Écart de valeur du patrimoine avant et après réhabilitation diminué des couts des travaux	Documents opération de M&M Etat du marché du logement dans le secteur avec prix des loyers, taux de vacance, taux d'impayé, coût d'entretien et de gestion	Achat du bâtiment pour une valeur de 162 000 € Travaux pour 256 000 € Valeur du patrimoine à la fin 488 643 €	constaté en fin	contribution de l'association à l'investissement (fonds propres)	59000			-59000
Partenaires institutionnel										
Département	Aide dans la mise en œuvre des politiques départementales					contributions à l'investissement	107000	100 %		-107000
	Subvention exceptionnelle					Subvention à l'investissement	103000	100 %		-103000
Région	Aide dans la mise en œuvre des politiques du logement					contributions à l'investissement	82000			-82000
Etat	Contribution à la mise en oeuvre de la politique sociale de l'État									
	Actions et services supplémentaires aux cotés des actions et services rendus par l'État		Entretiens avec la structure MOI			contributions à l'investissement	67000			-67000
M&M Bénévoles MOI	Valeur des services rendus par les bénévoles de M&M dans le fonctionnement de l'association, la recherche d'opportunités, le montage des opérations, la conduite des réhabilitations			valeur des bénévoles estimé à 8 ETP, valorisés au smic chargé et / par le nombre de logements : 60		valeur temps bénévole pour 2 logements	7680	100 %		7680
M&M Bénévoles Accompagnement Social	Valeur des services rendus par les bénévoles de la M&M dans le suivi des personnes logés			valeur des bénévoles estimé à 3,5 ETP, valorisés au smic chargé et / par le nombre de logements : 60		valeur temps bénévole pour 2 logements	3360	100 %		3360
Association gestionnaire	Les logements produits par la M&M génèrent de l'activité et du chiffre d'affaires pour l'association	Chiffre d'affaires de l'association hors opération	Comptes M&M	Montant en fonctionnement courant de l'association ramené au logement		Produits de fonctionnement de l'association /Nb de logement total *2 logements	3557	100 %		3557
Association Accompagnement Social								0		0
						années				0
						valeur courante				-418000
						valeur courante cumulée				-418000
						valeur actualisée				-418000
						Valeur actualisée cumulée				-418000
						valeur nette			1634101	
						valeur actualisée nette			1061391	
						retour social pour 1€			€ 3,909	
						retour social actualisé pour 1€			€ 2,539	

