

2020



***A.i.s.l.***

Association Insertion Solidarité Logement

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

ASSOCIATION INSERTION SOLIDARITE LOGEMENT  
10 CHEMIN DE LA ROCHE 44000 NANTES  
02 51 72 74 10  
Mail : [secretariat.aisl@aisl-nantes.org](mailto:secretariat.aisl@aisl-nantes.org)  
Site internet : [www.aisl-nantes.org](http://www.aisl-nantes.org)

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

« Cette année 2020 a été atypique ! La Covid s'est invitée !

En effet, elle a été marquée par la crise sanitaire aux impacts importants sur les personnes accompagnées par notre association.

Elle a demandé un engagement certain de tous les salarié-e-s de l'association pour relayer les informations sur la crise sanitaire, les gestes barrières et les dispositifs de solidarité.

Cette année particulière a mis en exergue les valeurs portées par notre association : bien être pour tous nos résidents et personnes accompagnées, soutien des plus fragiles de notre société, sécurité et santé pour tous et toutes.

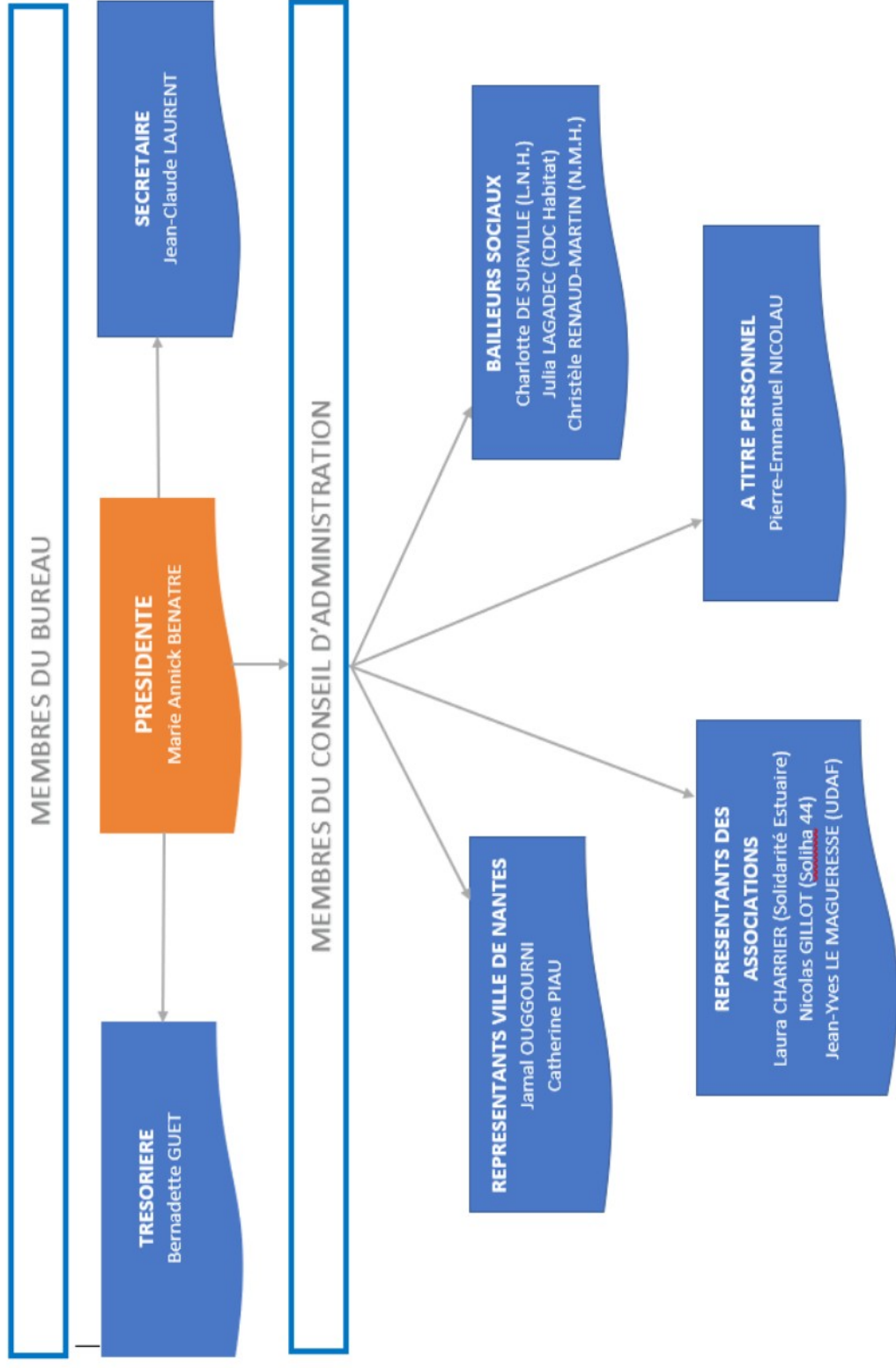
Cette crise sanitaire a et va accentuer les fragilités et les inégalités d'un grand nombre de personnes. Elle va en même temps faire émerger de nouveaux besoins.

Alors, plus que jamais l'AISL va se positionner auprès des plus démunis et continuer son action en s'adaptant et en innovant dans les réponses apportées ».

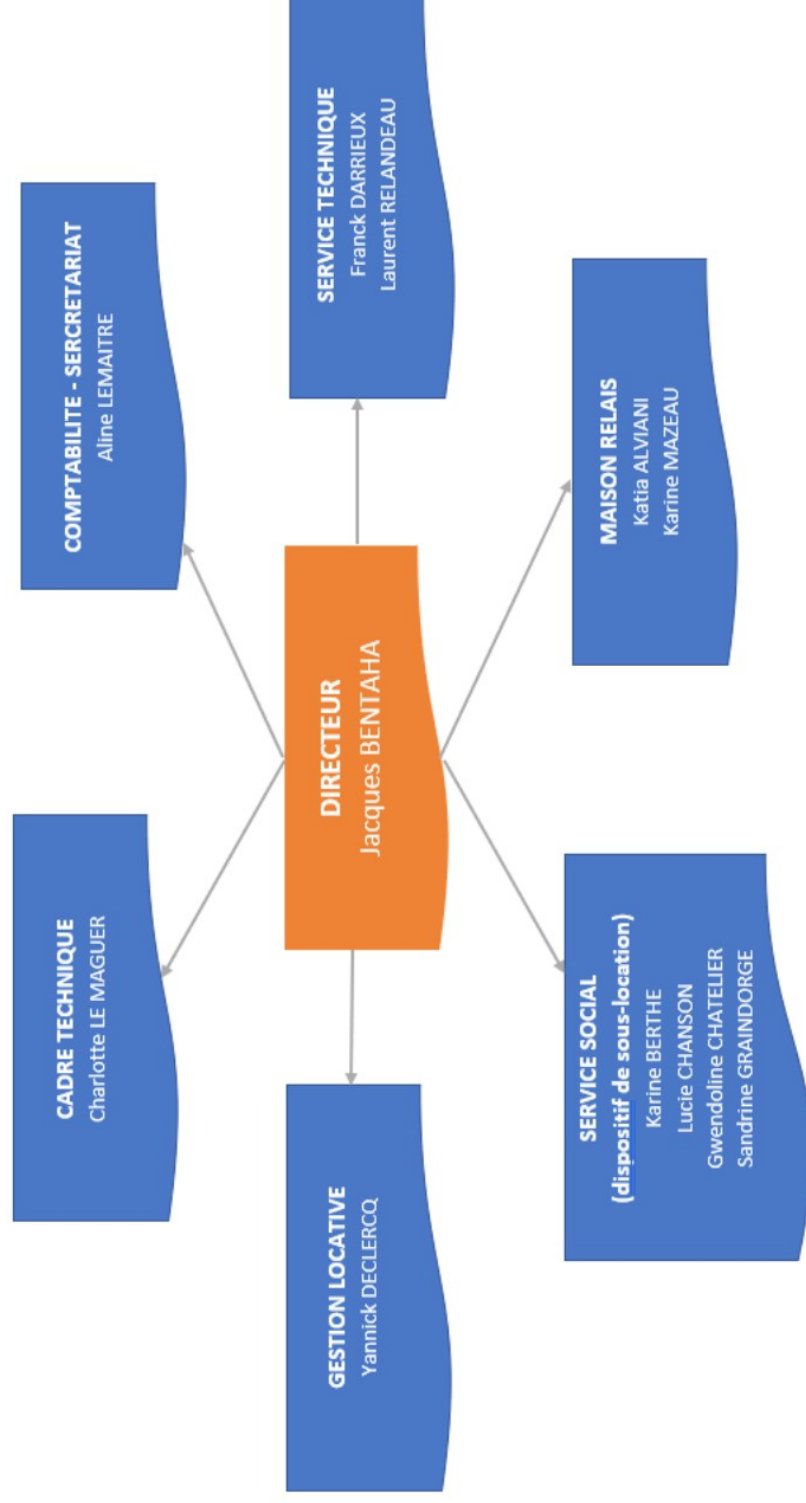
Marie Annick BENATRE

Présidente de l'AISL

# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



# L'ÉQUIPE DE L'AISL



# FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

## UNE SITUATION INÉDITE DUE A LA COVID-19



S'adapter aux  
mesures sanitaires

Repenser nos  
pratiques  
professionnelles

Réaménager nos  
vies quotidiennes

## DES PROFESSIONNELS ET DES USAGERS FAISANT FACE A LA MÊME SITUATION

### UNE NOUVELLE ORGANISATION DES MODALITÉS DE TRAVAIL

Des entretiens téléphoniques hebdomadaires pour maintenir le lien avec les locataires et une veille sur les situations des plus fragiles.

Des visites à domiciles en cas d'urgence : 50 visites à domicile effectuées par le service technique.

Présence des travailleurs sociaux par demi-journée à la Maison Relais afin de rassurer, diffuser et accompagner dans le respect des consignes sanitaires et maintenir une veille quotidienne.

Adaptation des animations collectives aux consignes sanitaires.

Distribution d'attestations de déplacements simplifiées via des pictogrammes pour certains résidents

### IMPACT SUR LES LOCATAIRES

Forte solidarité entre voisins notamment envers les locataires n'ayant pas de moyens de communication.

Appui des résidents les plus autonomes qui se sont positionnés comme relais d'information supplémentaire.

Augmentation des angoisses, du repli sur soi voire de décompensation dû à la réduction des liens sociaux.

Dégradation dans l'entretien et l'occupation de certains logements dû à l'absence des services d'aide à domicile.

Constat d'un éloignement des outils numériques nécessitant d'être accompagné par les professionnels.

### UN TRAVAIL PARTENARIAL SOUTENU

Appui important apporté par les infirmières libérales via des passages quotidiens permettant l'accès rapide à un premier diagnostic médical sur site lorsqu'un résident présentait des symptômes du virus.

Maintien des consultations en cabinet ou à domicile pour les résidents les plus vulnérables.

Réduction des déplacements des professionnels et des réseaux d'accompagnement habituels remplacés par les services de téléconsultation.

## VERS UN RETOUR PROGRESSIF DE L'ACTIVITÉ

# SYNTHÈSE DES ACTIVITÉS DES SERVICES

## LES DISPOSITIFS DE SOUS-LOCATION

**2** mesures d'accompagnement sur le parc CCAS: AISL 1, AISL 2,

**1** mesure d'accompagnement sur le parc social : Accompagnement Social Lié au Logement

**175** ménages accompagnés

**27** entrées - **14** sorties

**815** visites à domicile

**140** demandes reçues dont **62** orientées par les Espaces Départementaux des Solidarités, **35** par les services d'accompagnement RSA, **17** par des services d'accompagnement liés au logement

**122** demandes de logements actives dans le fichier de demandes de logement au 31 décembre 2020

**45** rendez-vous d'évaluation dont **31** rendez-vous honorés

**3** Commissions d'Attribution de Logements

**19** demandes satisfaites par un relogement à l'AISL

**71** demandes archivées du fait des prescripteurs ou des usagers

## LE LOGEMENT D'ÉVALUATION

**1** logement financé par le dispositif ALT

**3** personnes accompagnées en 2020

**2** entrées - **2** sorties

**32** rendez-vous individuels

**6** réunions de suivi avec le CHU de Nantes

## LA MAISON D'ACCUEIL POUR FEMMES

**2** logements financés par le dispositif ALT

**9** personnes accompagnées en 2020

**5** entrées - **6** sorties

**76** rendez-vous individuels

## LA MAISON RELAIS

**21** résidents

**3** entrées - **3** sorties

**5** rendez-vous d'évaluation

**24** temps d'animation collective

**252** Rendez-vous individuels

## LA GESTION LOCATIVE

**2** parcs de logements : **1** parc propriété du **CCAS de Nantes** géré par l'AISL dans le cadre d'un marché public et **1** parc en gestion auprès des **baillleurs sociaux**

**172** Logements en diffus - **23** logements en structures collectives

**56** dossiers en pré-contentieux - **40** dossiers en contentieux

**960** interventions techniques

# **LES DISPOSITIFS DE SOUS-LOCATION**

- **LE PARC CCAS**
- **LES CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITÉ AISL 1**
- **LES CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITÉ AISL 2**
- **LES CHIFFRES CLÉS DU PARC SOCIAL**
- **LES MÉNAGES EN ATTENTE DE TRANSFERT DE BAIL**

# LE PARC CCAS

1 MÉNAGE → 1 LOGEMENT → 1 ACCOMPAGNEMENT LOCATIF ET SOCIAL

Le CCAS de Nantes a confié à l'AI SL, en tant qu'opérateur spécialisé dans le logement des plus défavorisés, la mission d'accompagnement locatif et social individualisé liée à son parc par le biais d'un marché de prestations.

## LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

Notre accompagnement vise à sécuriser les parcours de vie et à favoriser l'accès aux droits des Nantais les plus vulnérables et leur inclusion par une réponse adaptée à leurs besoins. Pour ce faire, **nous proposons deux types d'accompagnement :**

### ACCOMPAGNEMENT DE TYPE 1

#### AI SL 1

Cette mesure d'accompagnement vise à offrir aux ménages une période d'apprentissage des droits et des devoirs du locataire afin de leur permettre à terme d'accéder au logement de droit commun.

### ACCOMPAGNEMENT DE TYPE 2

#### AI SL 2

Cette mesure d'accompagnement permet de mettre à l'abri et de stabiliser durablement des personnes dont les difficultés et/ou le mode de vie ne permettent pas d'envisager l'accès à un logement classique.

## LES PROBLÉMATIQUES REPÉRÉES

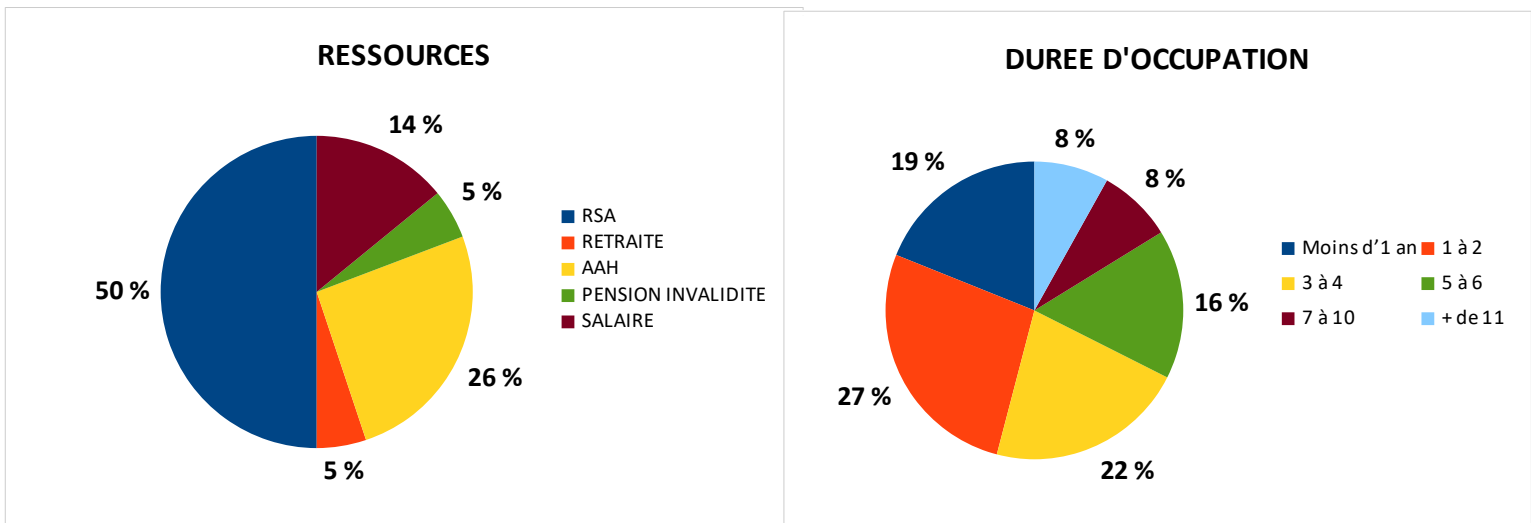
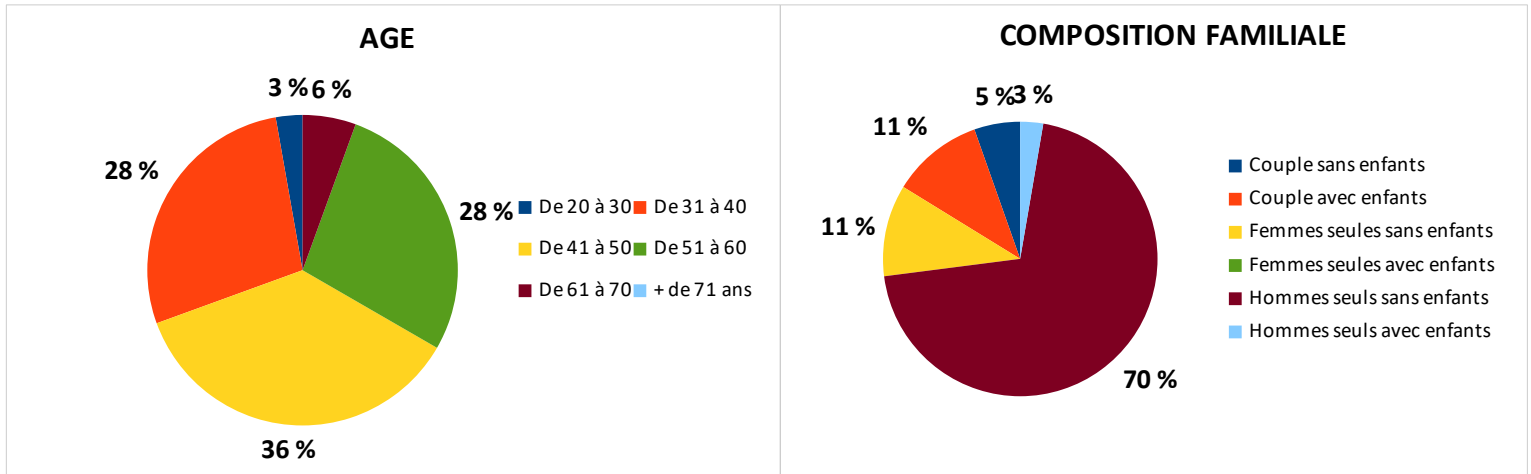
- \* Faibles ressources;
- \* Difficultés à accéder et/ou se maintenir dans un logement de droit commun;
- \* Parcours de vie et de logement chaotiques avec de longues périodes d'errance;
- \* Difficultés multiples de santé notamment d'addictions;
- \* Fragilités psychologiques;
- \* Déficience mentale;
- \* Maladie mentale;
- \* Isolement, absence de réseau familial et/ou amical;
- \* Difficultés de gestion budgétaire et administrative.



# LES CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITE AISL 1

La mesure AISL1 est destinée aux ménages dont l'évaluation fait apparaître qu'ils ne sont pas aptes temporairement à accéder ou à se maintenir dans un logement de droit commun, mais pour lesquels un parcours d'insertion dans le logement est envisageable et débouchera à terme sur un mode d'habitat adapté. **La mise en œuvre de cet accompagnement se traduit par des visites à domicile, à minima une fois par mois.**

## LE PUBLIC ACCUEILLI



Majoritairement des **hommes seuls**  
allocataires du **RSA** âgés de **41 à 50 ans**  
Durée moyenne d'occupation : **3,7 ans**

**32** LOCATAIRES PRÉSENTS AU 31 DÉCEMBRE

**42** MÉNAGES ACCOMPAGNÉS

**10** ENTRÉES (1 mutation interne)

**10** SORTIES

**359** VISITES A DOMICILE

EN MOYENNE, **2,1** VISITES A DOMICILE PAR MOIS

### LES PROBLÉMATIQUES REPÉRÉES

- \* Difficultés dans les démarches administratives;
- \* Difficultés liées à la gestion budgétaire;
- \* L'occupation du logement;
- \* Problématiques de santé psychique;
- \* Problématiques d'addictions.

### LES AXES D'ACCOMPAGNEMENT

- \* Installation dans le logement: travail en lien avec le référent social pour la recherche de mobilier et de son financement, accompagnement physique, réalisation de devis;
- \* Occupation du logement : travail en lien avec le service technique, le service de gestion locative et le référent social;
- \* Rappel des droits et devoirs du locataire : travail en lien avec le service technique, le service gestion locative et le référent social;
- \* Gestion administrative et budgétaire : tri, traitement, classement des papiers, travail sur un budget, accompagnement des situations d'endettement pouvant conduire à la mise en place de mesures de protection;
- \* Accès aux soins: accompagnement dans les démarches en informant, orientant et parfois en accompagnant physiquement;
- \* Accès au logement : accompagnement dans la construction du projet logement jusqu'à la recherche d'un logement adapté.

### LES SORTIES DU DISPOSITIF

**2** RELOGEMENTS EN ACCÈS DIRECT

**4** MUTATIONS VERS UNE SOUS-LOCATION

**2** EXPULSIONS

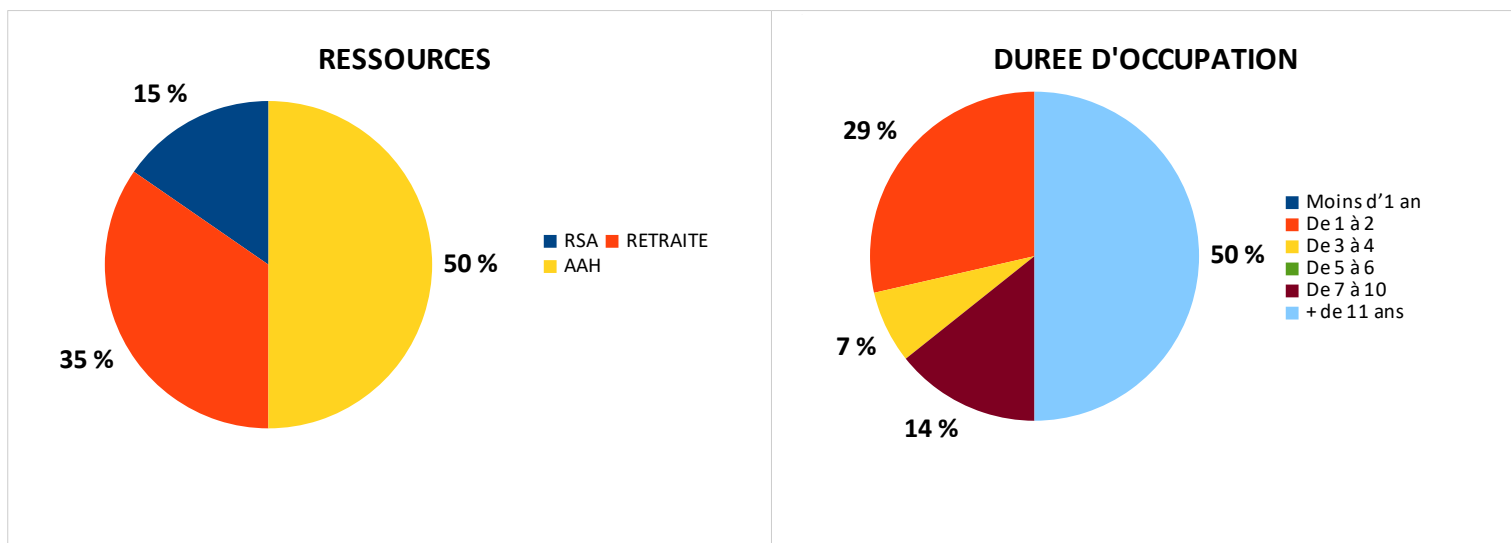
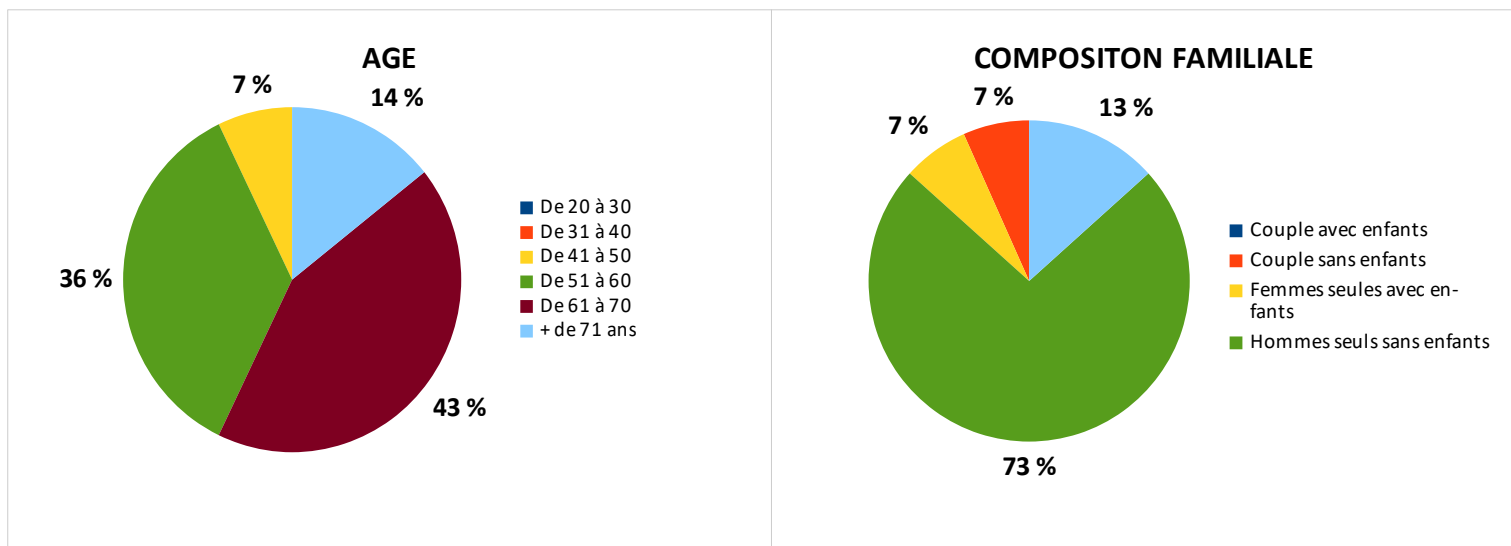
**1** DÉCÈS

**1** RÉSILIATION DE BAIL SUITE A UN INCENDIE

# LES CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITÉ AISL 2

La mesure AISL2 est destinée à des personnes, marginalisées et fragilisées ayant besoin d'un lieu de vie pour se protéger. Le logement proposé en occupation précaire dure autant que de besoin. L'accompagnement est personnalisé, une simple « veille » locative et sociale pouvant suffire dans certaines situations.

## LE PUBLIC ACCUEILLI



Majoritairement des **hommes isolés** de plus de **61 ans**  
et bénéficiaires de l'**Allocation Adulte Handicapé**  
Durée moyenne d'occupation : **13,5 ans**

**14** LOCATAIRES PRÉSENTS AU 31  
DECEMBRE

**16** MÉNAGES ACCOMPAGNÉS

**1** ENTRÉE - **2** SORTIES

**180** VISITES A DOMICILE

EN MOYENNE, **2,8** VISITES A DOMICILE  
PAR MOIS

### LES PROBLÉMATIQUES REPÉRÉES

- \* Difficultés liées à l'occupation du logement;
- \* Difficultés dans les démarches administratives et financières;
- \* Problématiques de santé physique et psychiques;
- \* Problématiques d'addiction.

### LES AXES D'ACCOMPAGNEMENT

- \* L'occupation du logement : soutien à la mise en place de services d'aide à domicile pour accompagner les locataires dans l'entretien de leur logement;
- \* La gestion administrative et financière : Soutien et accompagnement dans la mise en place de mesures de protection;
- \* L'accès aux soins: accompagnement dans les démarches en informant, orientant et parfois en accompagnant physiquement afin de favoriser les relations, parfois complexes, avec les professionnels de santé;
- \* La veille sociale pour prévenir la dégradation des situations.

Certains locataires n'ont que l'AISL comme référent social. L'AISL est donc identifiée comme ressource par le locataire et intervient dans la coordination des parcours d'insertion globale.

### LES SORTIES DU DISPOSITIF

**1** DÉCÈS

**1** RELOGEMENT A LA MAISON RELAIS DE L'AISL

# LES CHIFFRES CLÉS DU PARC SOCIAL

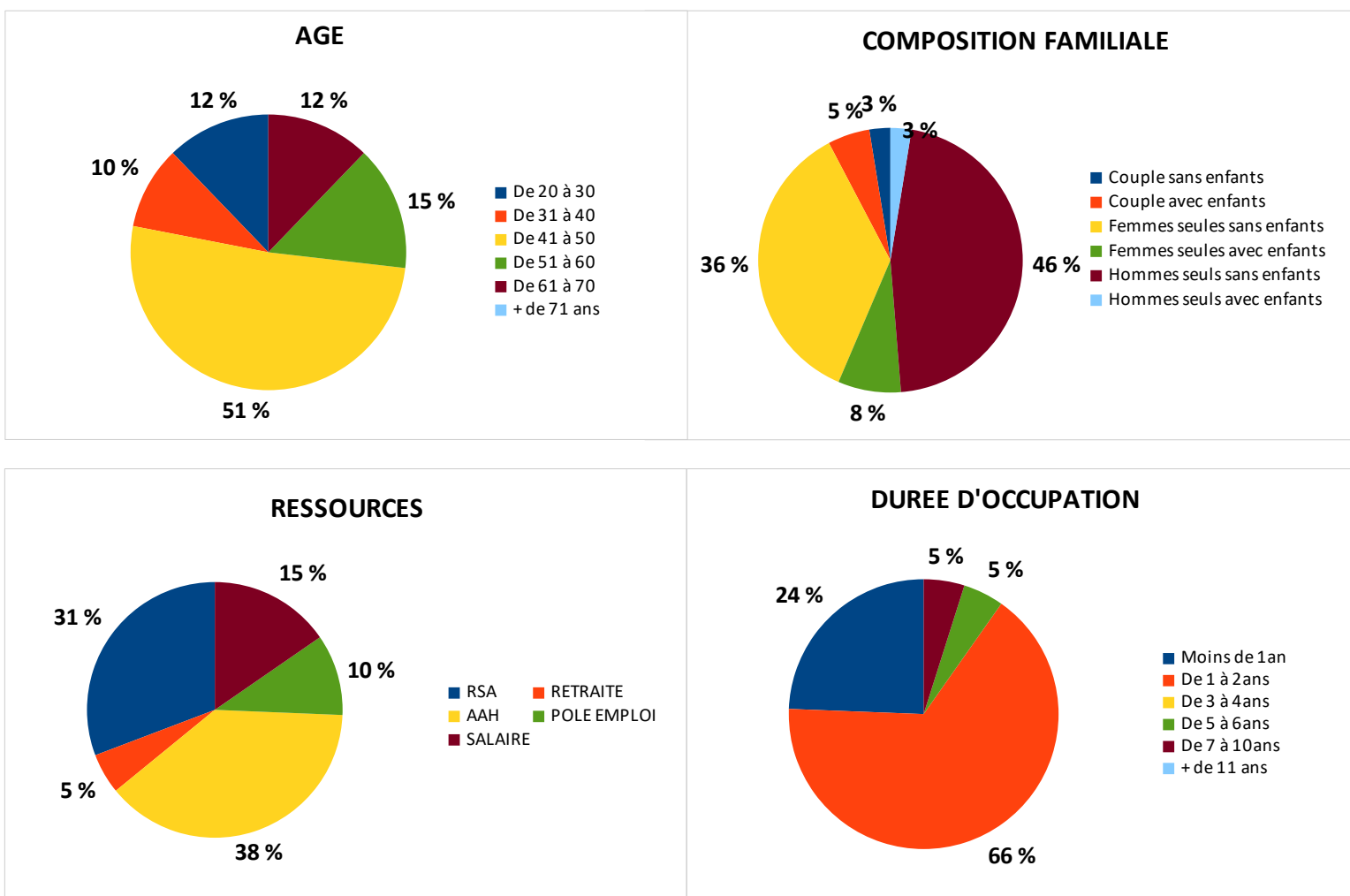
La mesure Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) est financée par Nantes Métropole et a pour objectif de favoriser l'accès et l'insertion durable dans le logement de certaines catégories de ménages en voie d'autonomie, grâce à une période transitoire de sous-location et d'accompagnement social leur permettant de devenir locataire en titre.

Nous appliquons le principe du bail glissant.

Cette mesure d'accompagnement fait intervenir trois acteurs :

- \* le bailleur social (propriétaire du logement),
- \* l'ASLL en tant qu'organisme agréé pour l'intermédiation locative et la gestion locative sociale,
- \* le ménage accompagné.

## LE PUBLIC ACCUEILLI



Majoritairement des **personnes isolées** âgées de **41**

à **50 ans** percevant les **minimas sociaux**

Durée moyenne d'occupation : **2 ans**

**58** MÉNAGES ACCOMPAGNÉS SUR L'ANNÉE

**33** MESURES FINANÇÉES PAR MOIS

**13** LOGEMENTS CAPTÉS

**16** ENTRÉES

**2** TRANSFERTS DE BAUX ET **4** EN COURS DE TRAITEMENT

**14** FINS DE MESURES

**276** VISITES A DOMICILE

EN MOYENNE, **1,6** VISITES A DOMICILE PAR MOIS

## LE NOMBRE DE MENAGES ACCOMPAGNES SELON LES RENOUELEMENTS DE MESURES

STADE DE LA MESURE ASLL	NOMBRE DE MENAGES
PHASE INITIALE	<b>18</b>
1ER RENOUELEMENT	<b>16</b>
2EME RENOUELEMENT	<b>18</b>
3EME RENOUELEMENT	<b>4</b>

## LES PROBLÉMATIQUES REPÉRÉES

- \* Première expérience locative;
- \* Difficultés liées à l'entretien du logement;
- \* Difficultés liées à l'occupation du logement et/ou aux relations de voisinage;
- \* Méconnaissance des démarches administratives;
- \* Difficultés de gestion budgétaire liées à un logement;
- \* Barrière de la langue : difficultés de compréhension et d'expression de la langue française;
- \* Situations d'endettement: dette de loyer, cumul de différentes dettes, dossier à la Banque de France;
- \* Problématiques de santé psychique: rupture avec les démarches de soins.

## LES AXES D'ACCOMPAGNEMENT

- \* L'installation dans le logement : accompagnement dans la recherche de mobilier (réalisation de devis en lien avec le référent instructeur de la demande), prise de contact avec les fournisseurs d'énergie, ouverture des droits APL ....;
- \* L'occupation du logement : soutien à la mise en place de services d'aide à domicile pour accompagner les locataires dans l'entretien de leur logement;
- \* La gestion administrative et budgétaire : Accompagnement et soutien dans les démarches administratives, travail sur un budget en lien avec les services de protection des majeurs;
- \* L'accès aux soins : soutien et accompagnement dans les démarches;
- \* La connaissance du quartier : accompagnement vers les commerces et services de proximité : écoles, CMS....

## LES SORTIES DU DISPOSITIF

**2** TRANSFERTS DE BAIL

**2** ATTENTES DE RELOGEMENT EN ACCÈS DIRECT

**4** TRANSFERTS EN COURS DE TRAITEMENT

**1** DÉPART HORS DEPARTEMENT

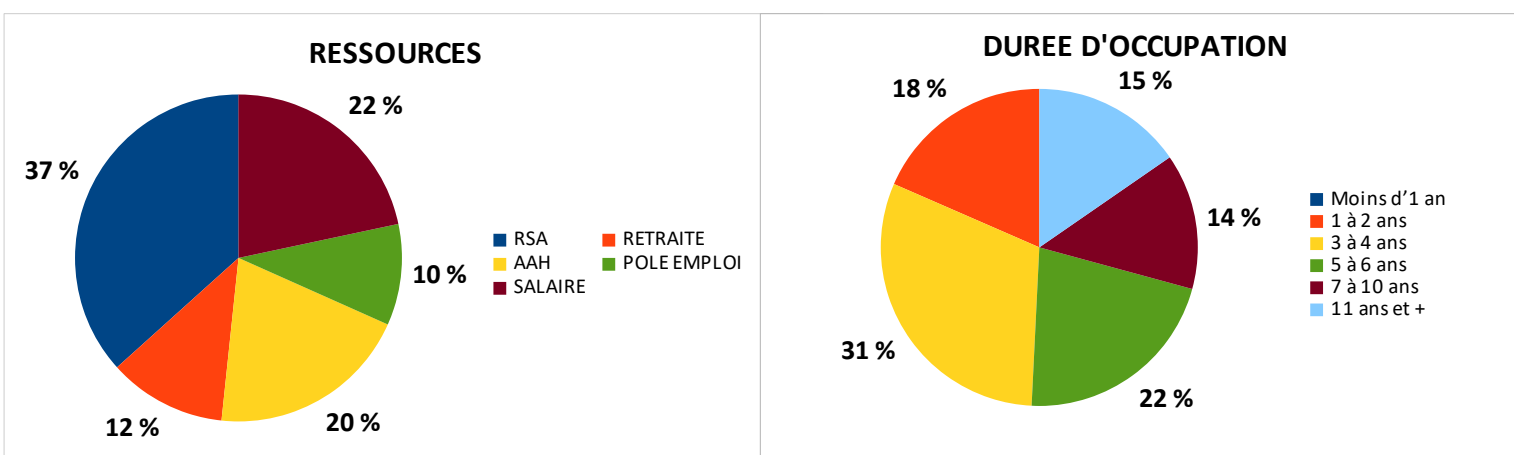
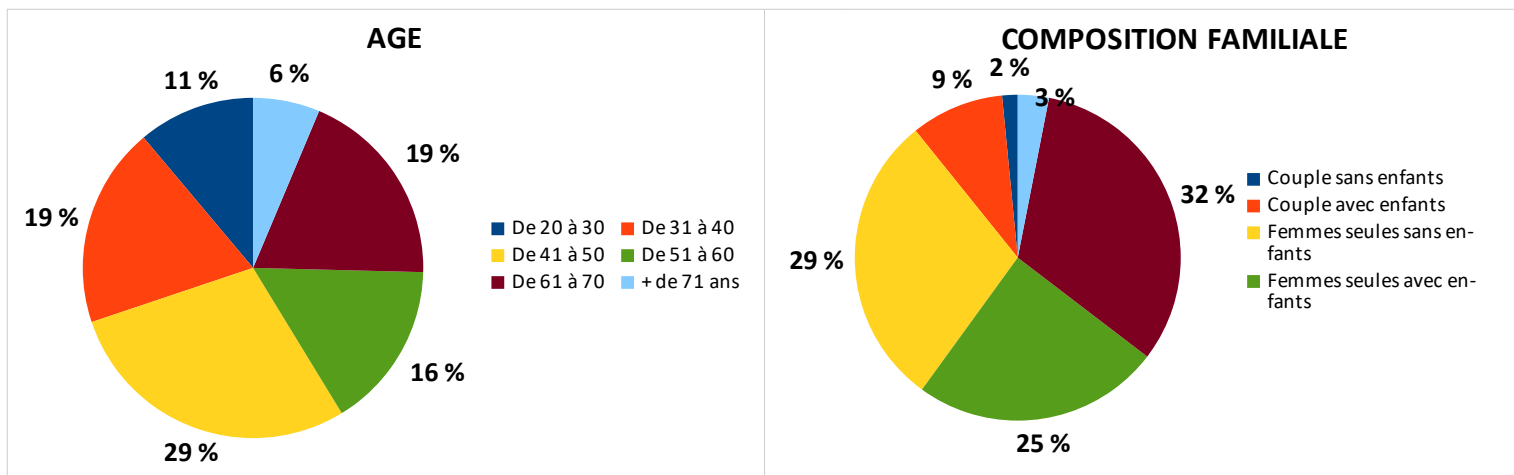
**5** ABSENCES DE PERSPECTIVES IMMÉDIATES DE TRANSFERT<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Nous ne pouvons, pour le moment, pas envisager un transfert de bail car les difficultés rencontrées par ces ménages nécessitent d'être accompagnées. Ces difficultés peuvent être financières, de santé ou liées à l'occupation du logement.

# LES MÉNAGES EN ATTENTE DE TRANSFERT DE BAIL

## SUR LE PARC SOCIAL

En 2020, 59 ménages sont en attente d'un transfert de bail ou d'un accès à un logement adapté.



Majoritairement des **personnes isolées** bénéficiaires du **RSA**,

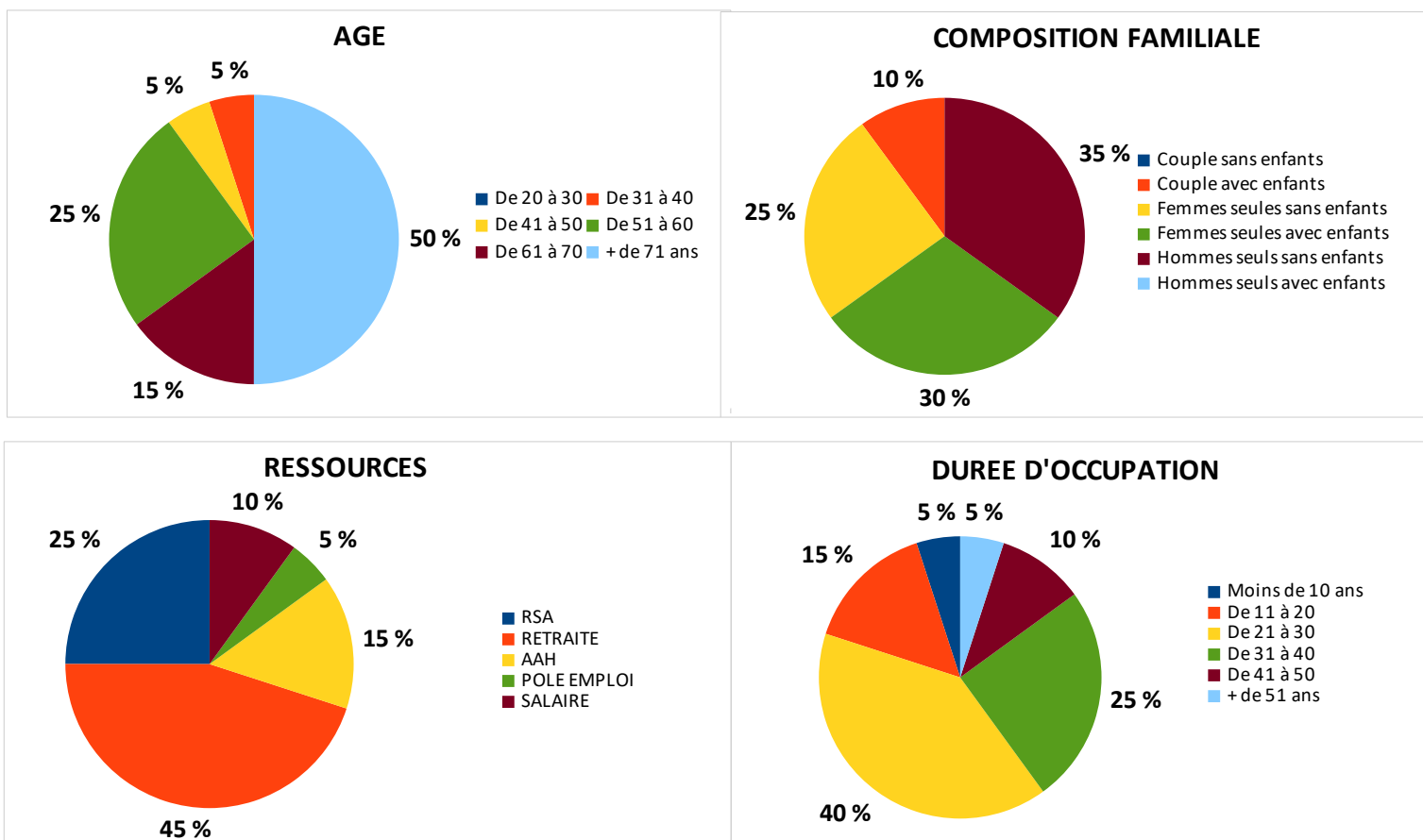
âgés entre **41 et 50 ans**

Durée moyenne d'occupation : **6,2 ans**

## SUR LE PARC CCAS

Au 31 décembre 2020, 16 ménages sont présents sur le parc ville et bénéficient principalement d'une veille sociale et d'interventions du service technique. Leur situation ne demande pas un accompagnement social renforcé :

- 9 ménages sont locataires de leur logement depuis une date antérieure à la création de l'AIISL qui a statué sur le maintien de ces ménages dans le parc;
- 3 ménages sédentarisés occupent un habitat adapté;
- 2 ménages connaissent un mode de vie particulier souvent associé à une occupation nécessitant un logement pavillonnaire. Le relogement vers un logement collectif et HLM est de ce fait compromis;
- 2 ménages révèlent des difficultés d'occupation liées à une pathologie et occupent donc un logement adapté.



**Majoritairement des hommes seuls**  
bénéficiaires d'une pension de retraite,  
âgés de **plus de 71 ans**  
Durée moyenne d'occupation : **29 ans**

## LES PERSPECTIVES 2021

Rechercher, en lien avec les locataires et les bailleurs sociaux publics et privés, une solution de logement adaptée à chaque situation



# LOGEMENT D'ÉVALUATION

# LES CHIFFRES CLÉS DU LOGEMENT D'ÉVALUATION

**Hommes seuls bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé**

**Durée maximum d'occupation : 4 mois**

L'AISL mobilise, dans son parc, un logement mis à disposition par le bailleur social CDC HABITAT pour héberger à titre temporaire des personnes isolées en situation de fragilité psychologique, sociale ou financière nécessitant des soins et un suivi médical dans le cadre d'un partenariat contractualisé depuis 2001 avec le secteur de Psychiatrie IV du CHU de Nantes.

**3 PERSONNES ACCOMPAGNÉES**

**2 ENTRÉES**

**2 SORTIES**

**2 RÉUNIONS DE LA COMMISSIONS 10 LOGEMENTS**

**32 VISITES A DOMICILE**

EN MOYENNE, **2,6** VISITES A DOMICILE PAR MOIS

**6 RÉUNIONS DE SUIVI DU DISPOSITIF AU CHU DE NANTES**

## LES AXES D'ACCOMPAGNEMENT

- \* L'occupation du logement : veille et soutien dans l'entretien du logement, sur l'hygiène de vie ;
- \* L'accès à un logement : accompagnement dans la construction d'un projet logement jusqu'à la recherche d'un logement adapté ;
- \* L'apprentissage des actes de la vie quotidienne ; alimentation, entretien du logement, hygiène de vie.

**1 VISITE A DOMICILE HEBDOMADAIRE COMPLETEE PAR L'ACCOMPAGNEMENT DES INFIRMIERES DU CMP**

## LES SORTIES DU DISPOSITIF

**1 RELOGEMENT PAR LE DISPOSITIF "UN CHEZ SOI D'ABORD"**

**1 RELOGEMENT DANS LE PARC PRIVÉ**

**1 RÉINTÉGRATION À L'HOPITAL DANS L'ATTENTE D'UN LOGEMENT DE DROIT COMMUN**

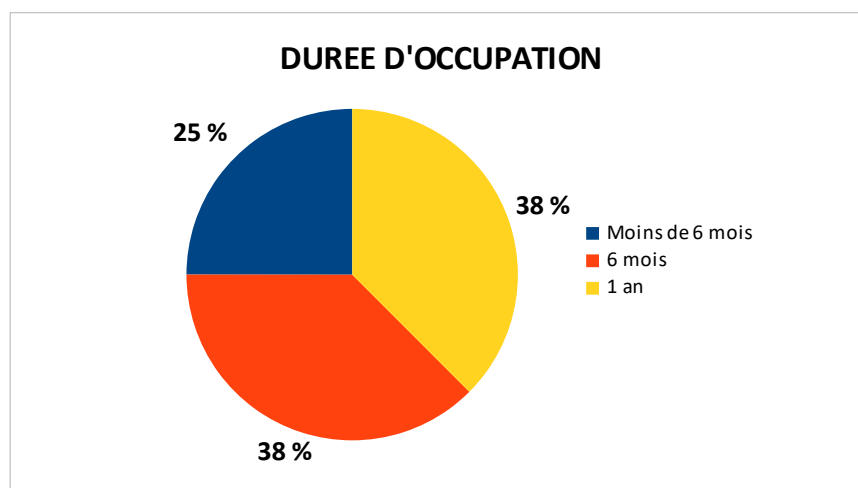
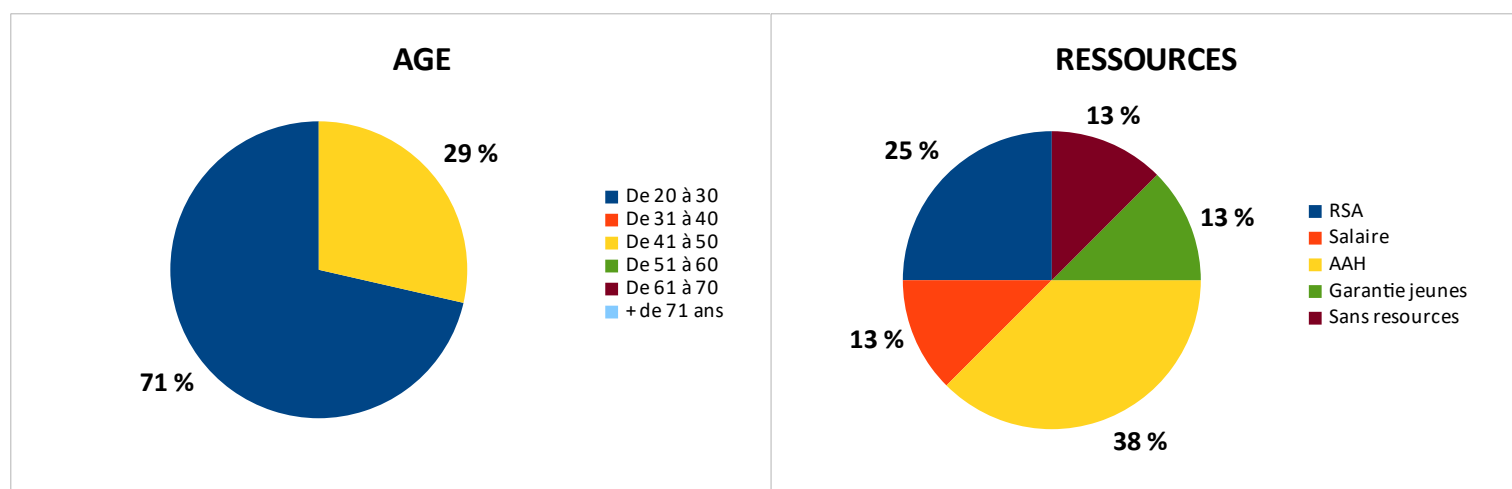
# **LA MAISON D'ACCUEIL POUR FEMMES**

# LES CHIFFRES CLÉS DE LA MAISON D'ACCUEIL POUR FEMMES

La Maison d'Accueil pour Femmes a ouvert ses portes en septembre 2019. Nous accueillons des femmes sans-abris ou en situation de logement très précaire dont la situation sociale, sanitaire et/ou psychologique ne leur permet pas d'accéder un logement de droit commun. Il s'agit d'une solution de logement temporaire, un premier « chez soi », allant jusqu'à une année (6 mois renouvelable 1 fois). Pour reprendre pied dans la société, accéder à leurs droits, restaurer leur image d'elle-même, nous les accompagnons dans ce parcours,

La Maison d'accueil pour Femmes est un petit collectif sur 3 niveaux combinant espaces individuels et espaces communs;

## LE PUBLIC ACCUEILLI



**Femmes isolées, âgées de 20 à 43 ans avec une moyenne d'âge de 28 ans**

**Durée moyenne d'occupation : 5 mois**

## 4 LOCATAIRES

## 9 FEMMES ACCOMPAGNÉES

## 76 RENDEZ-VOUS INDIVIDUELS

## 6 SORTIES - 5 ENTRÉES

## 7 ORIENTATIONS SIAO

## 7 RENDEZ-VOUS D'ÉVALUATION

## 6 CONSEILS DE MAISON

## 5 REPAS COLLECTIFS

## 2 PETITS-DEJEUNERS

### LES PROBLÉMATIQUES REPÉRÉES

- \* Entretien et occupation d'un logement;
- \* Difficultés dans les démarches administrative et budgétaires;
- \* Besoins vitaux peu ou pas satisfaits;
- \* Vie en collectivité et conflits relationnels.

L'accueil d'un public plus jeune donc plus proche de l'insertion nous conduit à développer de nouveaux partenariats et dispositifs

### LES AXES D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

- \* L'installation dans un logement ;
- \* L'accès aux droits : information et rétablissement des droits sociaux ;
- \* L'accès aux soins : information, orientation et accompagnement physique pour lever les freins à l'accès aux soins ;
- \* L'apprentissage des actes de la vie quotidienne : alimentation, entretien du logement, hygiène corporelle ;
- \* Gestion administrative et budgétaire ;

- \* L'accès à un logement : accompagnement dans la construction d'un projet logement jusqu'à la recherche du logement adapté ;
- \* L'insertion professionnelle : soutien dans la construction d'un projet professionnel.

### LES AXES D'ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

- \* Le rétablissement du lien social : organisation de temps conviviaux autour d'un repas, d'un petit-déjeuner, d'une sortie,
- \* Le respect des règles de vie en collectivité : organisation de conseils de maison, 1 fois par mois, où chaque résidente peut s'exprimer sur le quotidien de la structure et être force de proposition dans le développement de nouvelles activités.
- \* La satisfaction des besoins vitaux par la préparation et l'animation de repas partagés et de petits-déjeuners ainsi que par l'organisation d'ateliers en lien avec les besoins repérés et exprimés.
- \* Le lien avec le quartier par la collecte de paniers de légumes solidaires permettant aux résidentes de bénéficier de produits variés et de qualité.

### LES SORTIES DU DISPOSITIF

#### 1 SORTIE VERS LE DISPOSITIF "UN CHEZ SOI D'ABORD"

#### 3 FINS DE CONTRAT POUR DES MANQUEMENTS AU REGLEMENT

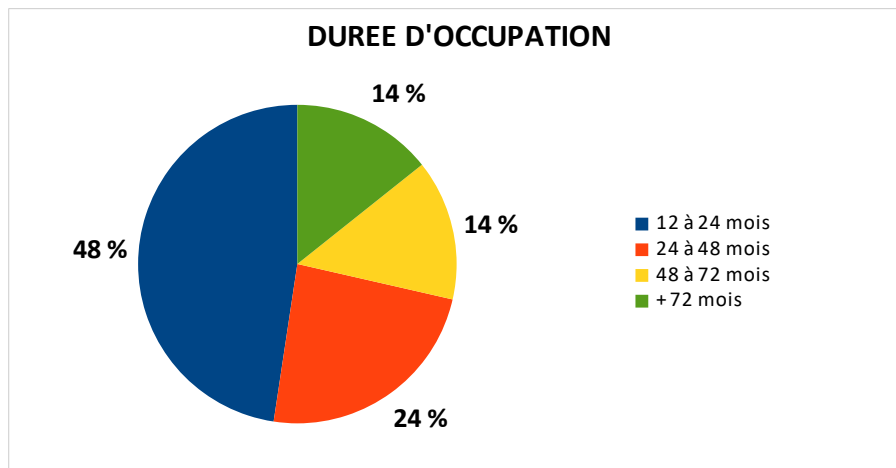
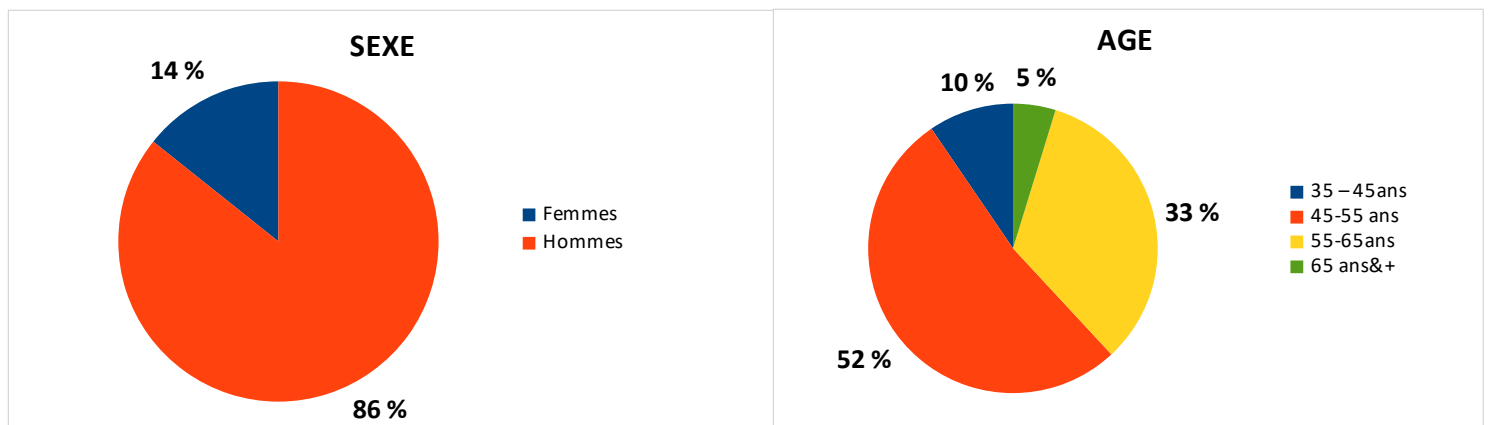
#### 2 DÉPARTS VOLONTAIRES

**LA MAISON RELAIS**

# LES CHIFFRES CLÉS DE LA MAISON RELAIS DE L'OUCHE BURON

La Maison Relais de l'Ouche Buron, ouverte en janvier 2019, est une structure destinée à l'accueil de personnes à faible niveau de ressources, dans une situation d'isolement ou d'exclusion, et dont la situation sociale et psychologique, voire psychiatrique, rend impossible leur accès à un logement ordinaire. C'est est une offre alternative de logement qui s'adresse principalement aux personnes sans-abri, et/ou qui ne relèvent plus des structures d'hébergement provisoire (type CHRS) ou d'un logement autonome.

## LE PUBLIC ACCUEILLI



**21** résidents logés au sein de **21** logements de Type 1

**86%** d'hommes

Age moyen **53 ans**,

**67%** de bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé.

Durée moyenne de séjour : **3 ans et 2 mois**

## 21 RÉSIDENTS

21 LOGEMENTS DE TYPE 1

3 SORTIES

3 ENTRÉES

5 ORIENTATIONS SIAO

5 RENDEZ-VOUS D'ÉVALUATION

4 CONSEILS DES RÉSIDENTS

8 REPAS COLLECTIFS

4 SORTIES PÊCHES

4 PIQUE-NIQUES

2 REPAS A LA « COCOTTE  
SOLIDAIRE »

6 SÉANCES DE MÉDIATION  
ANIMALE

## LES PROBLÉMATIQUES REPÉRÉES

- \* Problématiques liées aux addictions à l'alcool;
- \* Consommation régulière de stupéfiants;
- \* Problématiques physiologiques et neurologiques;
- \* Troubles inhérents aux maladies mentales;
- \* Handicaps physiques et psychiques avec reconnaissance MDPH.

## LES AXES D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

- \* Accès et maintien aux soins
  - . Interventions de deux cabinets d'infirmiers libéraux qui font parties intégrantes du quotidien de la structure;
  - . Interventions de l'ELPP et du SAMSAH auprès des résidents et en soutien à l'équipe;
  - . Interventions de Kinésithérapie et pédicure: un partenariat établi depuis 2010 avec une intervention adaptée aux besoins des résidents;
  - . Interventions indispensables des cabinets médicaux généralistes mais une confrontation à la tension sanitaire sur le territoire.

### \* L'installation dans le logement

- . Accompagnement dans les démarches administratives en lien, avec le référent social lors de rencontres tripartites;
- . Accompagnement et soutien budgétaire : mise en place de modalités de paiement adaptées;
- . Accompagnement physique pour la réalisation de devis ou d'achats de mobiliers et d'équipements, prêt de matériel possible dans l'attente de l'ameublement,...
- . Repérage du quartier et accompagnement vers les structures de proximité.

### \* L'occupation du logement et la vie quotidienne

- . Soutien administratif et budgétaire en lien avec les services sociaux de secteurs afin d'amener les résidents à solliciter le droit commun;
- . Veille et soutien sur l'hygiène de vie avec l'appui des professionnels extérieurs et la mise en place des services de portage de repas à domicile;
- . Veille et soutien sur l'entretien du logement : travail en lien avec le service technique et mise en place de service d'aide à domicile.



\* L'insertion professionnelle

- . Accompagnement dans la construction de projets professionnels;
- . Soutien dans la recherche d'activités adaptées aux besoins : Activités de maraichage avec l'ASBL, Activité d'aide à la cuisine, Contrat avec l'atelier Alisé.

\* L'accès au logement

- . Accompagnement dans la construction d'un projet logement jusqu'à la recherche d'un logement adapté par la mobilisation du réseau partenarial;
- . Soutien et accompagnement du résident dans son projet de départ et dans l'organisation de son déménagement.

## LES AXES D'ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

- \* Le rétablissement du lien social : organisation de temps conviviaux autour de repas, de petits-déjeuners, d'activités internes (jardinage, jeux de sociétés, dessins, puzzles, canevas), de sorties (pique-nique, sorties pêche, récoltes aux potagers solidaires, repas à la "Cocotte solidaire") ;
- \* La gestion des règles de vie collective : organisation de conseils de résidents mensuels où chacun peut s'exprimer sur la vie en collectivité et proposer des idées de sorties, d'animation ;
- \* La satisfaction des besoins exprimés et repérés : préparation et animation de repas et petits-déjeuners partagés, mise en place de séances de médiation animale ;
- \* Le lien avec l'environnement : connaissance du quartier et des structures, accompagnement vers les structures de proximité, inscription aux activités de quartier (centre socio-culturel, bibliothèque, potagers solidaire, carte blanche).

Certains résidents émettent des réserves à découvrir et à participer à des activités extérieures d'où l'importance de poursuivre les actions de mise en lien avec les structures extérieures

## LES SORTIES DE LA MAISON RELAIS

**1** RELOGEMENT EN SOUS-LOCATION AISL

**1** RELOGEMENT EN EHPAD

**1** DÉCÈS

# **LA GESTION LOCATIVE**

- **LE SERVICE DE GESTION LOCATIVE**
- **LE SERVICE TECHNIQUE**

# LES CHIFFRES CLÉS DU SERVICE GESTION LOCATIVE

**100** LOGEMENTS EN GESTION POUR LE COMPTE DES BAILLEURS SOCIAUX

**72** LOGEMENTS EN GESTION POUR LE CCAS DE NANTES

**13** LOGEMENTS CAPTÉS

**13** CONTRATS D'OCCUPATION SIGNÉS

**12** MUTATIONS

**32** RAPPELS DES DROITS ET DEVOIRS DES LOCATAIRES (COURRIERS OU RENDEZ-VOUS)

**5** MÉDIATIONS DEVANT LE CONCILIEUR DE JUSTICE

**56** DOSSIERS DE PRÉ-CONTENTIEUX

**40** DOSSIERS DE CONTENTIEUX

**53** RENDEZ-VOUS PHYSIQUES OU TÉLÉPHONIQUES POUR LE TRAITEMENT DE LA DETTE  
LOCATIVE

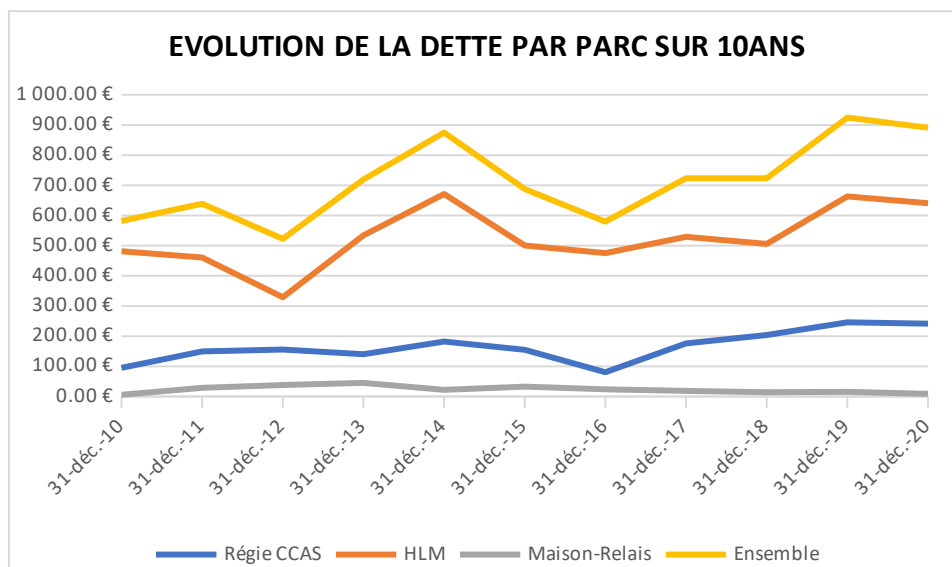
## PATRIMOINE

PROPRIÉTAIRES DES LOGEMENTS	NOMBRE DE LOGEMENTS EN GESTION
CCAS de Nantes	<b>72</b>
Nantes Métropole Habitat	<b>46</b>
La Nantaise d'Habitation	<b>26</b>
Atlantique Habitation	<b>9</b>
CDC Habitat	<b>8</b>
Harmonie Habitat	<b>3</b>
ICF Atlantique	<b>3</b>
Logi-ouest	<b>2</b>
Vilogia	<b>2</b>
Nantes Métropole Aménagement	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>

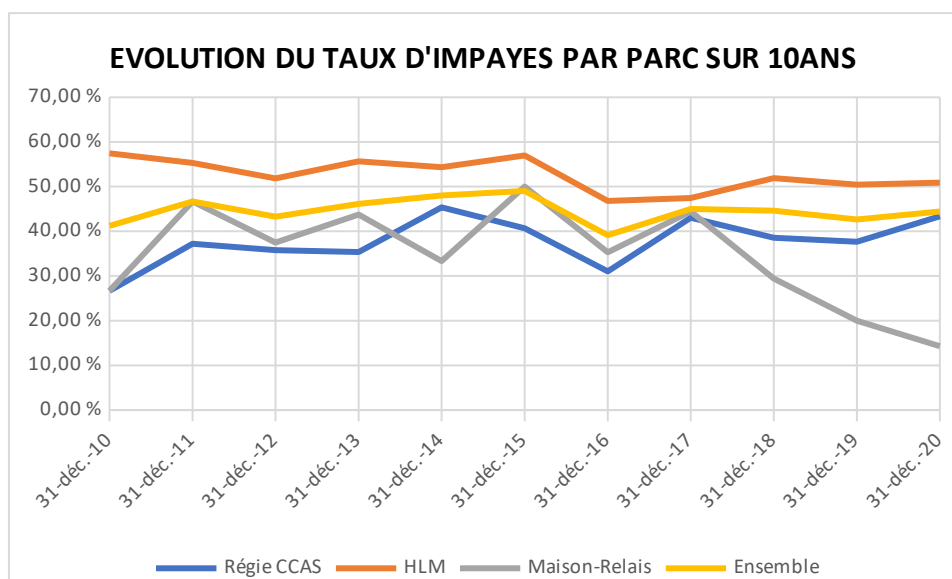
## POINT SUR L'ÉTAT GLOBAL DE LA DETTE LOCATIVE

L'année 2019 avait été marquée par une hausse significative de la dette globale conjointement sur le parc CCAS (+ 20, 57 %) et sur le parc AISL en sous-location (+ 30, 60 %).

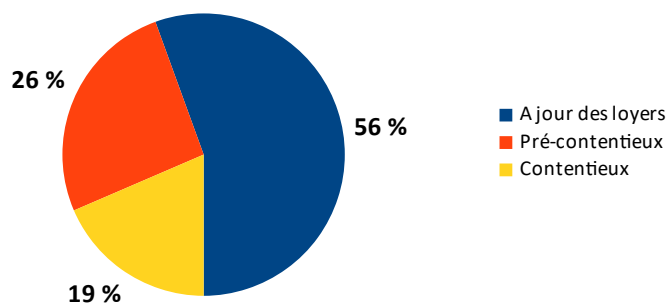
En 2020, la dette, tous parcs confondus, est en baisse de 3,66 %. Cette baisse est générale sur tous les parcs (respectivement -1, 83 % sur le parc CCAS et -4, 32 % sur le parc sous-locatif HLM).



Après une inflexion de la dette à la hausse sur l'ensemble du parc depuis 2016, la tendance depuis 2019 est à la baisse.



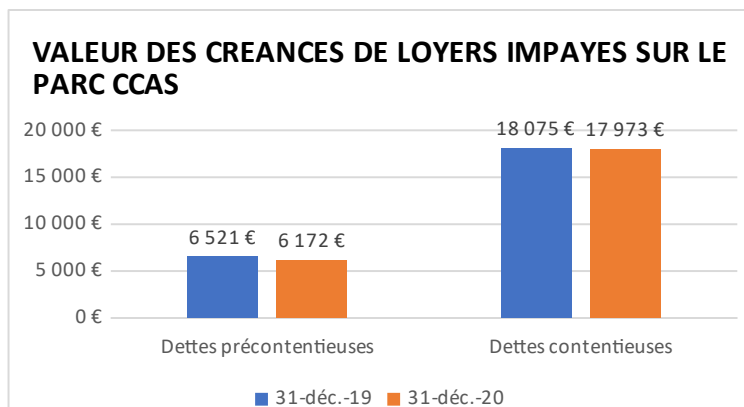
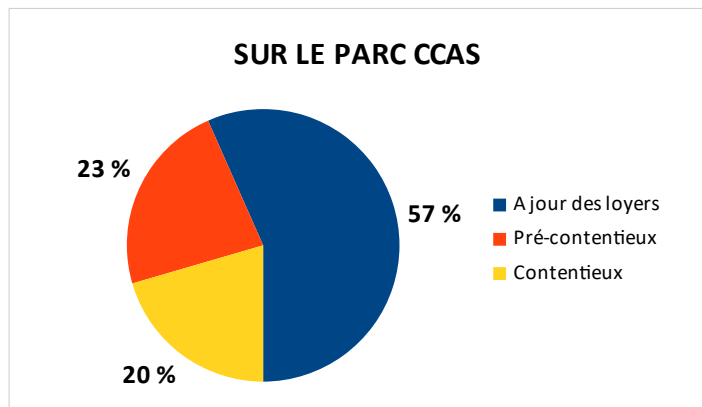
### REPARTITION DES LOCATAIRES PAR CATEGORIES SUR L'ENSEMBLE DU PARC



La proportion des ménages en impayés reste inférieure à 50 % tous parcs confondus, en dépit des disparités, en particulier sur le parc sous-location (hors maison relais) où une majorité relative de locataires (50, 89 %) est en dette.

Sur l'ensemble du parc, plus de 55 % des locataires sont à jour des loyers. Le constat est le même dans chaque parc.

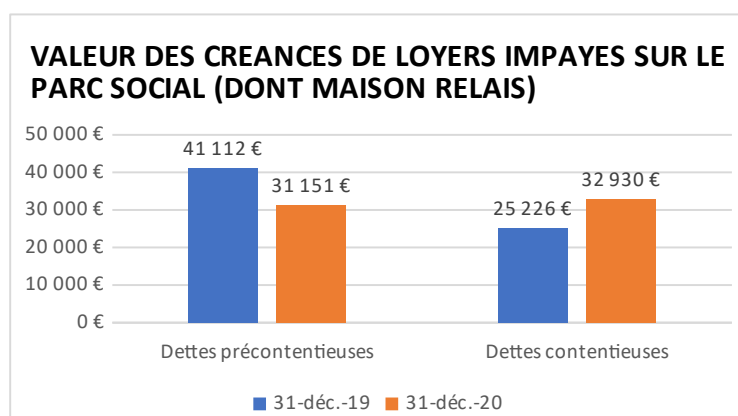
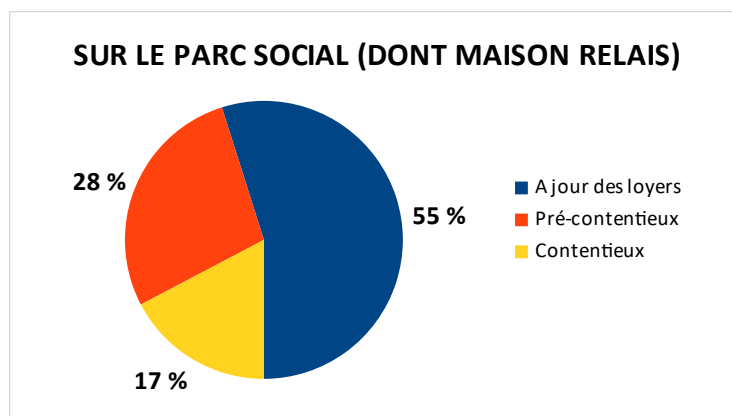
## L'ÉTAT DE LA DETTE SUR LE PARC CCAS



\* Les dettes pré-contentieuses correspondent à des retards de paiement ponctuels et « maîtrisés » n'excédant pas en moyenne 316 €, qui seront recouverts pour la plupart par des échéanciers contractualisés sur une durée de 3 à plus de 12 mois (19 locataires concernés).

\* Les dettes contentieuses des ménages sortis, décédés ou expulsés représentent 59,60 % des impayés sur ce parc.

## L'ÉTAT DE LA DETTE SUR LE PARC SOCIAL



\* Les dettes pré-contentieuses correspondent à des retards de paiement ponctuels et « maîtrisés » n'excédant pas en moyenne 375 €, qui seront recouverts pour la plupart par des échéanciers contractualisés sur une durée de 3 à plus de 12 mois.

\* Les dettes contentieuses des ménages sortis ou expulsés représentent 51,39 % de la dette totale sur ce parc.

Ces dernières sont en forte hausse, liées en particulier aux créances non recouvertes pour un total de 7.034 €.

Baisse conjointe des dettes précontentieuses et contentieuses dûe à l'amélioration du taux de recouvrement des loyers courants d'une part, et de l'autre, des créances douteuses des locataires sortis, expulsés ou décédés

## PRINCIPAUX INDICATEURS DE LA DETTE (comparatif 2019)

Indicateurs	Parc CCAS	Parc sous-location HLM	Maison relais	Ensemble	Tendance
% de locataires à jour	56,63% (42,40%)	49,11% (49,56%)	85,71% (80,00%)	55,56% (57,34%)	↘
Tx de recouvrement moyen sur loyer du mois quittancé)	86,62% (82,19%)	85,81% (76,42%)	90,48% (94,74%)	86,64% (84,45%)	↗
Impayés médian	191,30 € (286,08 €)	518,93 € (577,11 €)	263,40 € (295,36 €)	386,22 € (475,15 €)	↘
Plans d'apurement contractualisés (+ 12 mois)	6 (3)	12 (13)	2 (1)	20 (17)	↗
Evolution (reste dû)	2308,72 € (2463,03 €)	14559,47 € (16181,18 €)	676,16 € (462,80 €)	17544,35 € (19107,01 €)	↘

## LES PERSPECTIVES 2021

Travail sur les impayés de loyers et le traitement de la dette locative ;  
Développement des actions autour de la précarité énergétique : sensibilisation aux bonnes conditions d'occupation d'un logement et aux risques de surconsommation des fluides ;  
Accès au logement de droit commun.

# LES CHIFFRES CLÉS DU SERVICE TECHNIQUE

**960** INTERVENTIONS TOUS PARCS  
CONFONDUS

**69 776€** DE DÉPENSES DE TRAVAUX

**36 458€** TRAVAUX REFACTURÉS AUX  
SOUS-LOCATAIRES

**6** LOGEMENTS REFAITS A NEUFS

**9** ÉTATS DES LIEUX ENTRANTS

**13** ÉTATS DES LIEUX SORTANTS

**13** VISITES CONSEILS

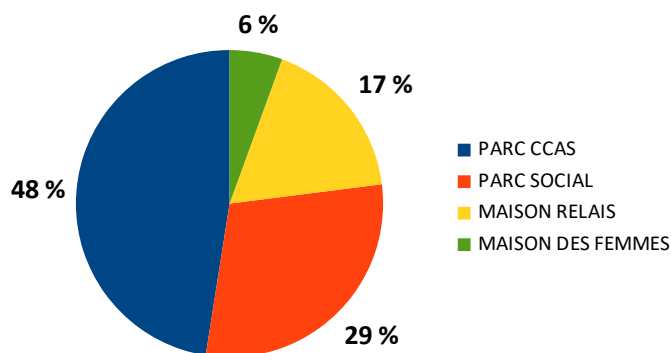
## PROBLÉMATIQUES REPÉRÉES

- ✦ Un parc de logements vieillissant demandant des interventions techniques régulières;
- ✦ Problématiques liées à l'occupation des logements;
- ✦ Augmentation des logements mal entretenus et/ou détériorés;
- ✦ Problématiques de type diogène;
- ✦ Problématiques de voisinage et nuisances diverses;
- ✦ Des squats de logements nécessitant de réduire le temps de vacances de logements;
- ✦ Les punaises de lits : 6 logements traités.

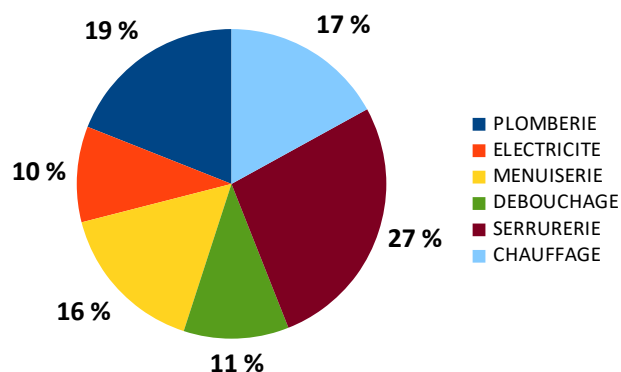
## LES TYPES D'INTERVENTIONS

- ✦ 451 interventions sur le parc CCAS : travaux de plomberie, réparation de chaudières, pertes de clés, mise en sécurité des logements, ...;
- ✦ 286 interventions sur le parc HLM : travaux de plomberie, réparation de chaudière, mise en sécurité des logements;
- ✦ 169 interventions à la Maison Relais liées à la dégradation des logements, veille sur l'entretien courant des logements et de leurs équipements, perte de clés et problèmes de serrurerie, travaux de plomberie, réparation des menuiseries, réunion de suivi du dégâts des eaux de 2019;
- ✦ 54 interventions à la Maison des femmes liées principalement à l'entretien courant des logements et des parties collectives (nettoyage des machines à laver, entretien des sols, infiltration d'eau, ...).

### REPARTITION DES INTERVENTIONS PAR PARC



### REPARTITION DES INTERVENTIONS PAR METIER



## LA COORDINATION DES ENTREPRISES EXTÉRIEURES

### \* Un travail partenarial avec la cellule patrimoine du CCAS de Nantes et le service du BATI de Nantes Métropole

Un diagnostic technique mené depuis 2019 par la cellule patrimoine du CCAS de Nantes a abouti en début d'année 2020. Ce travail a donné lieu à un état des lieux technique permettant de programmer les interventions dans le temps en fonction d'une échelle de priorités et les travaux de réhabilitation, rénovation voir reconstruction de certains logements.

### \* Un nouveau partenariat avec une association réinsertion sociale

L'association l'Ateliers des 2 Rives est devenue le partenaire privilégié pour les interventions techniques sur les logements gérés par l'ASL. Cette association d'insertion intervient dans des domaines variés : nettoyage des logements, déménagements ou encore travaux et entretien des espaces verts. L'insertion socioprofessionnelle favorisée par cette association rejoint également les principes d'intervention de l'ASL qui travaille sur les parcours d'insertion globale des personnes accompagnées. Une convention de partenariat est en cours de réflexion.

### \* Un travail de proximité avec le service hygiène de la Ville de Nantes

Le service hygiène intervient sur les logements dégradés et/ou mal-occupés pour informer les locataires sur leurs obligations, leur donner des recommandations voire des injonctions de remise en état et de suivre, avec le service technique, l'état d'avancement des travaux au sein des logements. En 2020, 4 passages du service hygiène ont eu lieu.

## LES PERSPECTIVES 2021

Développement d'actions de sensibilisation et de prévention sur la dégradation des logements: mise en place d'ateliers collectifs thématiques autour des réparations et petits travaux locatifs

Mise en place de nouvelles procédures sur le traitement de la demande d'intervention technique et sur la refacturation



# **PARTENARIAT**

## SERVICES DE L'ETAT

DRDJSCS  
SIAO 44

## VILLE DE NANTES

CCAS de la Ville de Nantes  
Service logement  
Service Hygiène  
Direction du BATI  
Tranquillité publique

NANTES METROPOLE  
Fond de Solidarité Logement

REGION PAYS DE LA LOIRE

DEPARTEMENT DE LOIRE-ATLANTIQUE

## ASSOCIATIONS D'INSERTION

Maison d'Accueil de Jour (Anef Ferrer),  
La Clairefontaine (Les eaux vives)

## ACTEURS DE TERRITOIRE

Médiateurs de rue  
Équipes de quartier  
Maisons de quartier

## SERVICES DE SOINS

CHU de Nantes  
Hopital Saint Jacques,  
ELPP,  
CMP,  
Les Apsyades,  
La Baronnais,  
Médecins et infirmiers libéraux,  
Appartement de Coordination  
Thérapeutique Logis Montjoie et  
Aurore

## PRESTATAIRE RSA

CFP Presqu'île,  
Retravailler dans l'ouest,  
Espace Formation

## BAILLEURS SOCIAUX

Nantes Métropole habitat  
La Nantaise Habitation  
CDC Habitat  
Atlantique Habitations  
Harmonie Habitation  
ICF Atlantique  
Vilogia  
LogiOuest

## ASSOCIATIONS D'AIDE A DOMICILE

ADAR  
Titi services  
ADT

## ORGANISMES DE TUTELLES

UDAF 44  
Confluence sociale  
CRIFO  
ATIMP  
Mandataires privés

**ORIENTATIONS**  
**2021 - 2022**

## **ORIENTATIONS 2021 PRISES EN 2020**

- Projet avec les bailleurs sociaux ;
- Projet avec la Baronnais ;
- Travail sur la revalorisation du marché public “Insertion par le logement : mise en oeuvre d’un accompagnement locatif et social d’un public vulnérable” avec le CCAS de Nantes ;
- Changement de direction.

## **DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES ORIENTATIONS EN 2021 - 2022**

- Mise à plat des process et création de nouvelles procédures internes pour l'harmonisation des pratiques ;
- Développement de nouvelles activités et réponses à de nouveaux appels à projets ;
- Sécurisation et consolidation financière ;
- Projet informatique de structuration professionnelle du réseau informatique de l’association ;
- Election des Représentants du Personnel ;
- Projet Pension de Famille/logements SAS avec le CCAS de Nantes et Adoma ;
- Travail sur l'animation de la vie collective sur les structures ;
- Travail sur le soin et les addictions en renforçant le travail préventif et le partenariat curatif ;
- Initiation d’une démarche qualité