

1. Le contexte de la mise en œuvre du projet associatif

Le mal-logement, en dépit des politiques menées depuis des décennies, ronge notre société. Il frappe de plus en plus de personnes, déstructure les familles, marginalise les individus et met en péril leur santé. « Quand on est malade, on reste à la maison, mais quand c'est le logement qui rend malade (thème de la campagne de sensibilisation du programme « SOS Taudis » de la Fondation Abbé Pierre). Le logement est une nécessité première pour mener une vie digne et s'intégrer dans la vie sociale.

Le projet associatif de SNL a pour ambition d'apporter une réponse efficace et moins coûteuse que les formes d'hébergement proposées par les pouvoirs publics. Elle consiste essentiellement à créer des solutions de logement de transition pour y accueillir des personnes isolées, en situation de mal-logement, et ayant besoin d'être accompagnées pour se stabiliser et se préparer à être acceptées dans un logement durable de droit commun. Le parcours de ces personnes vers un relogement durable est le cœur même du projet qui passe ainsi, par la disponibilité d'un logement-passerelle, l'accompagnement combiné des travailleurs sociaux (TS) et des bénévoles de proximité et une gestion locative adaptée (GLA).



Le développement de SNL Yvelines, indispensable pour renouveler son dynamisme et étendre son action, doit maintenir un équilibre approprié entre le rythme d'augmentation du parc de logements d'une part, et celui du nombre de bénévoles capables d'accompagner les familles logées, d'autre part. Cet accroissement du nombre de bénévoles passe également par la création de nouveaux groupes locaux (GLS), en particulier dans de nouvelles communes, la couverture actuelle du département des Yvelines étant largement perfectible.

2 - Le parcours des familles accueillies vers le relogement durable

Le projet de SNL est centré sur la proposition d'un logement-passerelle pour permettre l'aboutissement du projet de relogement durable du locataire. Tous les membres de l'association s'efforcent de vivre la rencontre avec les personnes accompagnées, de trouver la bonne distance tout au long de leur parcours dans le logement-passerelle, de les aider à élaborer leur projet d'évolution et à se mettre en condition pour rebondir.

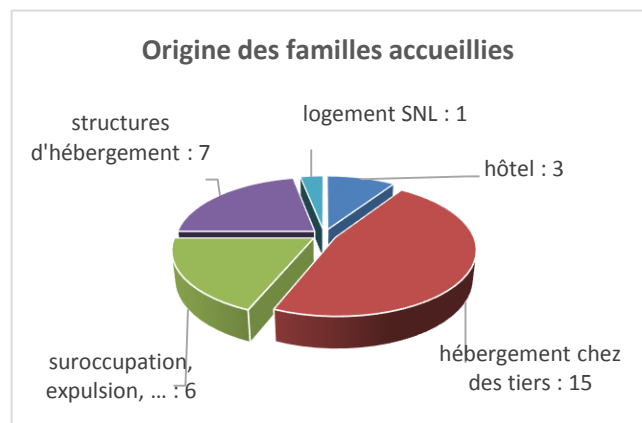
❖ Les attributions et l'entrée dans le logement-passerelle

Les entrées : SNL Yvelines a attribué des logements-passerelle à 32 familles en 2015, dont 31 proposées par le SIAO et une mutation en interne. Ce chiffre est comparable à celui de 2014.

Parmi les 32 nouvelles familles accueillies en 2015, les femmes seules avec enfants sont cette année encore majoritaires.

Au total, ce sont 72 personnes qui ont été accueillies avec 35 adultes et 37 enfants. Sur les 32 familles accueillies, 15 d'entre elles disposaient à leur arrivée de ressources d'une activité professionnelle.

Cette année encore, les bénévoles des groupes locaux (GLS) concernés par les mouvements d'entrées/sorties se sont mobilisés pour participer au processus d'attribution avec les salariés et les bénévoles du siège :



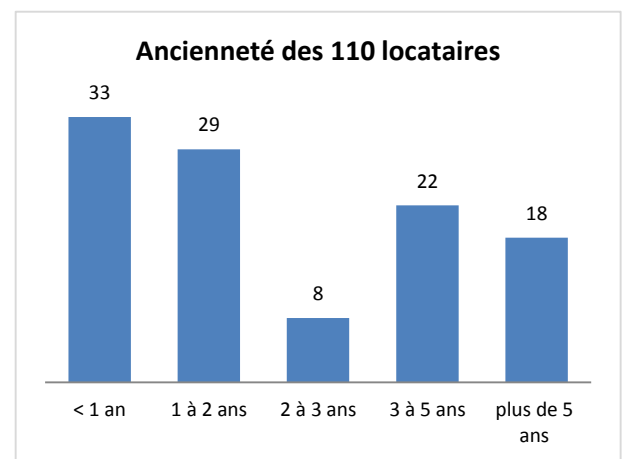
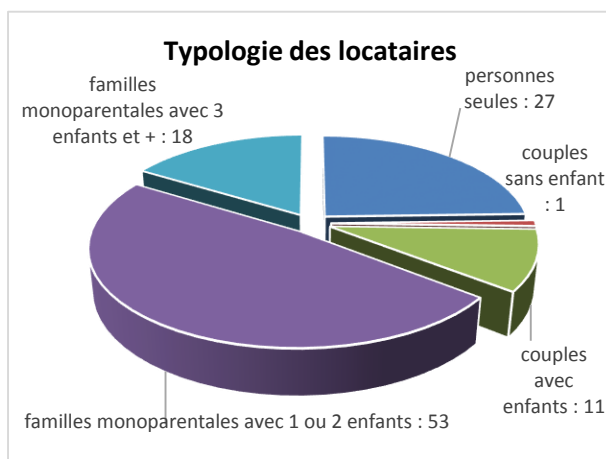
- 1- Les commissions d'attributions organisées par SNL Yvelines sont préparées par le secrétariat Attribution. Trois bénévoles siège s'assurent que les dossiers transmis par le SIAO via Cap Logy sont suffisamment complets et assistent aux commissions qui se déroulent en présence des TS, de la directrice, et parfois des TS de secteurs systématiquement invitées.

- 2- Un rendez-vous d'accueil des familles, temps d'échange et d'explications sur l'association et l'accompagnement, est organisé avec le Responsable du GLS et suivi par la visite du logement.
- 3- La signature du contrat est solennisée avec les accompagnateurs, les TS et la direction et suivi de l'état des lieux, réalisé par les bénévoles des équipes Etat des lieux.
- 4- Puis vient le temps d'accueil des familles dans le logement qui mobilise les bénévoles du GLS pour organiser l'installation, prêter main forte pour le déménagement si nécessaire, aller chercher du mobilier et du linge de maison chez SOS Accueil, Emmaüs, ST Vincent de Paul, aux Restos du Cœur ...Il arrive que des familles campent plusieurs semaines dans leur logement, mais qu'importe, enfin elles ont un toit bien à elles !

L'ensemble des familles au 31 décembre 2015 : 110 familles

Dans un parc de 114 logements au 31 décembre 2015, 108 familles occupent un logement-passerelle, 2 un logement durable et 4 logements sont vacants et en cours de travaux d'entretien entre deux locataires. Dans les 110 logements effectivement occupés, 278 personnes sont présentes, dont 123 adultes et 155 enfants.

Au 31 décembre 2015, 47 familles locataires sont « prêtes à être relogées » c'est-à-dire en attente d'un logement durable. Le manque de logements entraîne un allongement significatif de la durée moyenne d'occupation des logements-passerelle.



❖ L'accompagnement par les travailleurs sociaux (TS) et la gestion locative adaptée (GLA)

L'accompagnement professionnel des familles logées, dénommé officiellement « **Accompagnement Social Lié au Logement** » (ASLL) est financé par le Conseil Départemental au titre du Fonds de Solidarité pour le Logement. Il porte essentiellement sur l'entrée dans le logement-passerelle du locataire et le travail de préparation au relogement durable. Pour remplir pleinement cette mission, les TS s'appuient sur les autres permanents en charge de la GLA et de l'entretien des logements.

Ecoute, réorientation et travail de partenariat pour les thèmes liés à la santé, l'enfance, la recherche d'emploi, les loisirs, constituent un complément indissociable de ce travail d'accompagnement social lié au logement et les TS agissent en lien avec les GLS et les accompagnateurs pour articuler l'accompagnement social et l'accompagnement de proximité avec un suivi spécifique plus fréquent des situations difficiles.

La **gestion locative adaptée** apporte un soutien important aux locataires dans leur parcours vers l'autonomie nécessaire pour obtenir un logement durable. Les nombreux échanges, réalisés avec écoute et diplomatie, aident beaucoup d'entre eux à apprendre la régularité pour payer leur loyer et trouver les moyens de le payer, en totalité ou partiellement, malgré les difficultés financières.

Plusieurs procédures d'expulsion ont cependant dû être engagées en 2015, qui ont conduit à deux expulsions effectives. Une locataire a remboursé la totalité de sa dette avec l'aide de la CAF, et a été relogée. Deux locataires ont été jusqu'au jugement et respectent le plan d'apurement proposé ; deux locataires ne se sont pas encore manifestés. Ces procédures font réagir les personnes et peuvent parfois débloquer des situations mais elles sont longues et coûteuses pour l'association.

En 2015 la Banque de France a organisé une formation à laquelle ont participé la salariée en charge de la GLA et les trois TS. Cette formation avait pour but d'expliquer la procédure de dépôt d'un dossier de surendettement. La FAPIL a également organisé une rencontre entre bailleurs associatifs et Banque de France pour se familiariser avec ses procédures compliquées et permettre à la GLA d'intervenir efficacement à différents stades et apporter des réponses adéquates face à des décisions de justice (comme des propositions d'effacement de dettes).

❖ L'accompagnement et la création de liens de proximité par les bénévoles : à améliorer sans cesse!

L'objectif de l'accompagnement par les bénévoles est d'**offrir aux locataires une écoute, une disponibilité et une présence bienveillante qui puisse répondre en partie à leurs besoins**. Si l'aide à l'emménagement ou les déplacements ponctuels sont facilement identifiables et mis au point avec les locataires, il est plus difficile de répondre à leurs besoins plus profonds, qu'ils peinent ou hésitent à formuler.

Au-delà de l'accompagnement assuré par les bénévoles accompagnateurs, les **bénévoles travaux**, à l'occasion de petites réparations et souvent au moment de l'emménagement, rencontrent les locataires qui donnent accès à leur logement et participent à cet accompagnement en lui donnant une forme plus concrète. En outre, les GLS organisent et proposent aux locataires des rencontres collectives - barbecue, galette, pique-nique, jardinage... pour créer des liens de proximité avec l'ensemble du groupe.

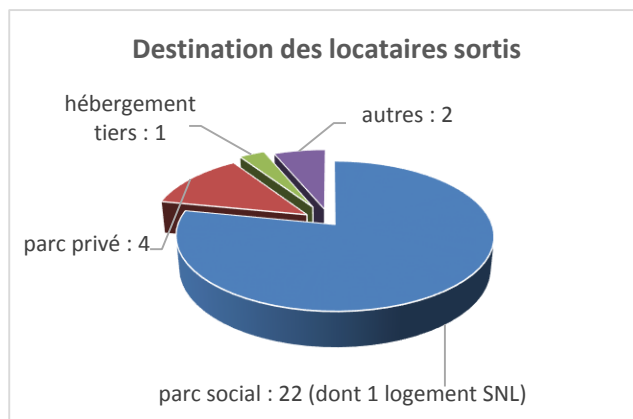
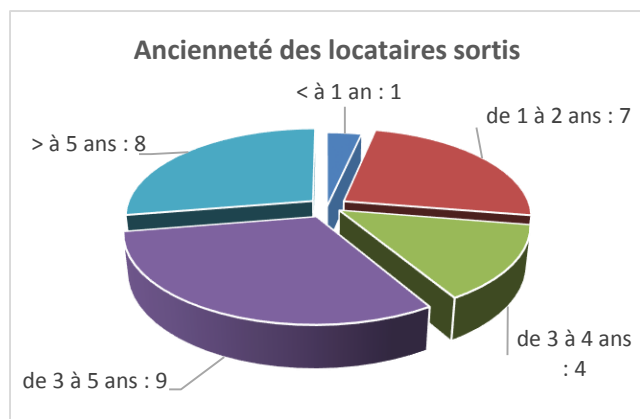
Une attention particulière est toujours portée sur l'état des lieux « entrée » pour que cette étape contractuelle soit la plus pédagogique possible pour les nouveaux locataires et qu'ils y jouent leur rôle dans ce moment clé qu'ils vivront ultérieurement en accédant à un logement durable.

Pour aider les locataires à maîtriser leurs charges, SNL Yvelines et l'association ANTYLLIS travaillent ensemble pour leur donner des moyens et des réflexes pour réduire leurs dépenses d'énergie. Cette association a également apporté une aide financière à une locataire en dette à cause d'une dépense d'énergie trop importante. En outre, des actions collectives ou individuelles sont organisées conjointement par des bénévoles et des travailleurs sociaux pour les aider à mieux habiter leur logement.

Pour élaborer son sujet de mémoire, une bénévole étudiante en équithérapie a suivi deux locataires qui ont bénéficié de séances ; une étudiante en école d'assistante sociale, stagiaire en observation a été accueillie pendant six semaines. Cette première approche du métier d'assistante sociale et du public très défavorisé dans un milieu associatif, a apporté un regard neuf, critique, pertinent et valorisant du travail d'accompagnement.

❖ Les départs : En 2015, 29 familles ont quitté leur logement-passerelle.

Une famille a été relogée dans un logement durable SNL et 21 ont obtenu un logement durable dans le parc social, 4 dans le parc privé. En cumulé depuis la création de SNL Yvelines, 280 ménages sur 314 sortis auront été relogés durablement, soit un taux de réussite de 90%.



La durée moyenne d'occupation des logements par les locataires sortis en 2015 est revenue à 3 ans malgré la prise en compte de 8 familles qui sont restées plus de 5 ans. Compte tenu du nombre de locataires prêts à être relogés, ce délai représente essentiellement le temps qu'il faut pour se reconstruire, se projeter dans une nouvelle situation et cheminer vers un logement durable, mais aussi un délai d'attente du logement durable qui peut atteindre une année.

Au 31 décembre, 47 ménages étaient « prêts à être relogés », c'est-à-dire en attente de proposition de logement durable de droit commun.

Cela a été possible grâce à la persévérance des TS de SNL Yvelines, en coopération avec Cap Logy association partenaire, en charge du fonctionnement pratique du SIAO, qui joue également un rôle primordial dans les relogements en faisant le lien avec les bailleurs sociaux.

A la sortie du logement-passerelle, les locataires sont souvent accompagnés par les TS durant 6 mois à la demande des bailleurs. Quand c'est géographiquement possible, les bénévoles du GLS concerné (où du GLS le plus proche du lieu du logement durable dans lequel entre l'ancien locataire) continuent un accompagnement de proximité d'une durée illimitée selon les besoins et le souhait de chacun.

3 - Les bénévoles au service du projet SNL

❖ Le recrutement : la bonne tendance se confirme !

Le recrutement de nouveaux bénévoles est vital pour l'association et c'est l'affaire de chacun de ses membres. L'année 2015 a confirmé la bonne tendance observée depuis plusieurs années. **Il y a eu 24 nouveaux bénévoles qui ont permis de compenser les 11 départs et d'accroître le nombre total de 13**, dont 6 correspondant à la création du nouveau GLS de Rambouillet au mois d'octobre 2015.

L'association compte ainsi 265 membres actifs au 31 décembre 2015, dont 249 bénévoles actifs régulièrement au sein de leur GLS et/ou du siège et 46 bénévoles actifs de façon ponctuelle et sans participation suivie à la vie du groupe local (travaux de petit entretien, organisation de manifestations ou d'événements...).

❖ La vie associative : une démarche associant salariés et bénévoles de mieux en mieux comprise !

Pour animer l'association et renforcer sa cohésion, 14 formations et réunions ont été tenues, animées par la direction et/ou les référents. Elles ont permis d'accueillir et d'informer les nouveaux bénévoles, d'animer les groupes spécialisés dans différents domaines.

- Accueil des nouveaux bénévoles : 2 réunions
- Découverte et approfondissement de l'accompagnement : 2 réunions avec plusieurs GLS à chaque fois
- Coordination des équipes travaux et du petit entretien : 2 réunions
- Information, concertation et échanges avec tous les responsables de GLS : 6 réunions
- Coordination et échanges des bonnes pratiques entre les correspondants collecte des GLS : 2 réunions.
- Coordination pour la mise en place du plan de patrimoine : 3 réunions.

Les bénévoles ont à la possibilité d'approfondir leur pratique de l'accompagnement en groupe avec les travailleurs sociaux et avec l'aide, une fois par mois, d'un psychiatre et d'une psychologue du Réseau Santé Mentale, en se focalisant sur l'interaction avec le locataire. Quand un problème spécifique de relation avec un locataire le nécessite, l'aide d'un psychologue est également apportée.

Pour soutenir l'action des travailleurs sociaux et de la gestion locative adaptée, des réunions bimensuelles sont organisées sur les « situations difficiles » (relecture d'une situation en présence du référent accompagnement de la direction, du TS en charge et de la GLA, et mise en place de procédures adéquates) et sur les problèmes des impayés (suivi par le TS, la GLA et la direction, des difficultés de paiement des locataires et mise en place de procédures adéquates).

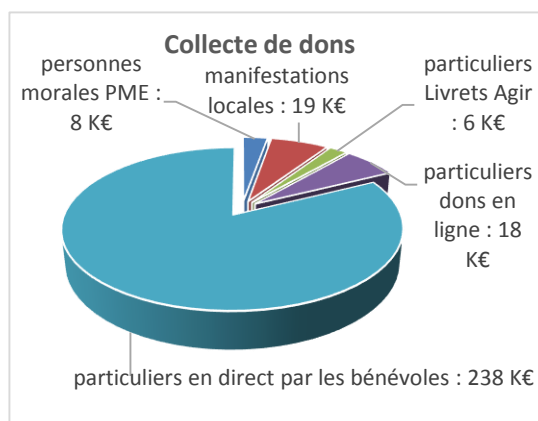
Pour renforcer l'équipe de permanents du siège dans des tâches bien délimitées, il y a 23 bénévoles, dont 11 appartenant à des GLS, qui prennent en charge, en particulier le secrétariat de l'attribution des logements, la gestion des dons, le traitement de la régularisation de charges de copropriété (le retard des années dernières a été rattrapé), la gestion des Assemblées Générales d'appartements SNL en copropriété, le traitement de l'exonération des taxes d'habitation, la gestion des contrats d'énergie dans les logements et la prise en charge des sinistres.

Lors de l'assemblée du 8 juin 2015, Laurence Boniface a fait ses adieux à l'association avec beaucoup d'émotion, son état de santé l'ayant contrainte à démissionner de son poste de directrice. Le poste a été pourvu au 1^{er} septembre par Marie-Pierre Vallet, elle-même remplacée fin septembre par Géraldine Rottier pour la maîtrise d'ouvrage d'insertion.

❖ La collecte de dons : encore un grand merci à tous les donateurs !

La collecte des dons 2015 s'est élevée à 289 K€ en augmentation de 3,4% sur celle de 2014 (279 K€) malgré un contexte économique toujours difficile, grâce à la **forte mobilisation des bénévoles et à la générosité renouvelée des 1250 donateurs**.

Cette campagne a été marquée par la mise à disposition d'un logement avec abandon du loyer et émission des reçus fiscaux correspondants (donc comptabilisés en dons), le rebond des dons expressément affectés aux projets immobiliers, et une opération exceptionnelle en partenariat avec la Fondation « Les Petites Pierres » qui a abondé les dons recueillis de 100% pour financer le remplacement de la chaudière des 9 logements du Chesnay (opération non comptabilisée dans les dons reçus par SNL Yvelines).



A l'inverse les dons « libres » (affectés par les donateurs selon les besoins prioritaires de l'association) sont en baisse. Ce dernier point est directement lié à la volonté de nombreux GLS de relancer la recherche d'opportunités pour créer de nouveaux logements là où les parcs en service sont encore insuffisants.

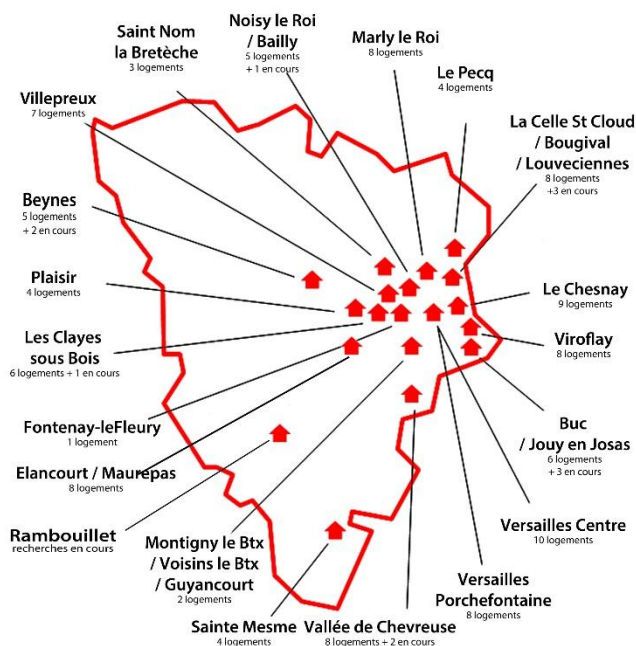
4 – Le parc de logements

❖ **La création de nouveaux logements : la tendance s'améliore !**

L'association a signé en 2015 l'acquisition de 2 nouveaux logements à Bougival et aux Clayes, un bail emphytéotique pour 2 logements à Bailly et une promesse de vente pour 2 logements à Bougival.

Trois nouveaux logements ont été mis en service pendant la même période, dont 1 à **Viroflay**, 1 à **Saint-Nom** et 1 **Bailly** mais une mise à disposition a pris fin à **Versailles**. Le parc en service au 31 décembre est ainsi passé de 112 fin 2014 à 114 fin 2015.

Au 31 décembre 2015, il y a 5 logements fermes en carnet, une promesse de vente en cours pour 2 logements, un bail à réhabilitation en cours de signature pour 2 logements et des pistes bien engagées pour plus d'une dizaine de logements supplémentaires, sans compter les espoirs de concrétisation dans le territoire du nouveau GLS de Rambouillet. Plus globalement, l'association a poursuivi son objectif de relance de la création de nouveaux logements et cette politique associant bénévoles et salariés commence à porter ses fruits.



❖ **L'entretien du parc et l'amélioration des logements : on continue !**

L'entretien du parc est une préoccupation constante et les remises en état des logements entre deux locataires sont l'occasion de réhabilitations thermiques chaque fois qu'elles permettent de diminuer les charges des locataires et / ou d'amélioration de l'habitat et du confort de vie. En étroite collaboration avec la salariée en charge et le référent « Equipes travaux », il est en partie assuré par une quarantaine de bénévoles (une cinquantaine avec les bénévoles travaux « sympathisants ») actifs et très présents auprès des locataires (travaux de rénovation, plomberie, électricité, peinture...), ce qui permet de diviser le total des coûts par deux et de contribuer fortement à l'équilibre d'exploitation de l'association toujours fragile.

Comme indiqué plus haut, il a été possible, dans le cadre du partenariat avec la Fondation « Les Petites Pierres », de remplacer la chaudière de l'immeuble du Chesnay par un matériel dernière génération particulièrement économe en énergie pour un coût de 17 K€.

Dans le cadre d'un audit général des logements décidé par SNL Prologues pour mettre en place un plan de patrimoine répondant mieux aux demandes des pouvoirs publics, tous les logements doivent être visités pour connaître précisément l'état du logement et prévoir les dépenses à venir. Un prestataire réalise les diagnostics des logements en collectif et a formé des bénévoles qui prennent le relais pour les logements en diffus. Dans les Yvelines, 4 bénévoles aidés des accompagnateurs participent à ce travail qui devrait se terminer au début du printemps 2016.

5 - Le témoignage et la parole publique : à renouveler sans se lasser !

- La plupart des groupes locaux ont témoigné de leur engagement aux journées des associations organisées par les municipalités à la rentrée de septembre. Ces journées sont importantes pour renforcer la notoriété de SNL auprès du public et des milieux associatifs comme pour conforter son audience auprès des élus, même si elles ne permettent pas de recruter beaucoup de bénévoles.
- Les groupes locaux ont organisé dans leurs communes 17 manifestations culturelles réunissant de quelques dizaines à plusieurs centaines de spectateurs pour faire mieux connaître SNL et solliciter des soutiens, sous forme de concerts, pièces de théâtre, spectacles de danses, soirée cabaret, loto gastronomique, crêpes parties, galettes, brocantes, expo-ventes, marchés de Noël... Elles sont souvent associées à une exposition présentant la démarche de SNL, l'action concrète du GLS et les résultats obtenus. Une présentation orale du projet associatif est de règle, avec parfois le témoignage d'un locataire, et un buffet final permet de répondre aux questions de l'assistance dans une ambiance conviviale.

- Des contacts sont régulièrement pris avec les élus et les administrations (CCAS, Conseil Départemental, DDT, DDCE) soit à leur demande, soit à celle de l'association : les documentations de SNL Yvelines et du mouvement SNL (étude d'impact social, rapport d'activité) sont remises et commentées pour faire connaître la démarche et les objectifs de l'association et rappeler l'originalité et l'intérêt du logement-passerelle SNL avec son double accompagnement professionnel et de proximité.
- Le 30 mai 2015, SNL a invité tous les membres des différentes entités SNL : locataires, anciens locataires, bénévoles, donateurs, partenaires, sympathisants dans un grand rassemblement d'une journée pour fêter ses 25 ans, ses 1 000 logements et 10 000 rencontres et se donner rendez-vous pour aller encore plus loin. Cette rencontre a été un grand succès déjà largement commenté et témoigne de l'envie de travailler tous ensemble.
- Le bulletin d'information, « **La Passerelle** », volontairement d'un format léger pour en faciliter la lecture, assure un lien entre tous les membres de SNL Yvelines et l'enquête menée auprès de ses quelque 1.700 lecteurs lors du n°45 de novembre a montré qu'il était apprécié et bien perçu, notamment par les donateurs.

6 - Les perspectives pour 2016 : dans la continuité des exercices précédents pour aller plus loin !

Il s'agit encore :

- **d'améliorer la qualité de la rencontre et de la présence auprès des locataires** avec la poursuite de l'élargissement des formes d'accompagnement, l'approfondissement des pratiques avec les référents « Accompagnement », la participation des locataires à la vie des GLS et de l'association avec le concours des nouveaux référents « Animation et participation des locataires à la vie associative » ...
- **de mieux mobiliser les bénévoles** dans la plupart des domaines couverts par le projet associatif avec l'aide des référents nommés par le Conseil d'Administration :
 - ✓ 13 référents « mission » chargés de coordonner et d'animer les bénévoles impliqués dans leur GLS dans la mise en œuvre d'une mission (ou d'une partie de mission), en lien avec les salariés concernés.
 - ✓ 21 référents « support » chargés, dans leur domaine d'expertise, d'assurer un soutien aux salariés ou de prendre en charge une action spécifique.
- **de préparer l'extension souhaitée de certains GLS vers des communes voisines et la création d'un nouveau GLS en 2017** (Ponchartrain/Neauphle ?), ainsi que d'aider les GLS à recruter de nouveaux bénévoles.
- **d'accélérer le développement de l'offre de logements**, en mettant l'accent sur le nouveau GLS de Rambouillet et sur les GLS dont le parc est encore insuffisant, et **de poursuivre l'amélioration de la qualité du parc**, notamment thermique, et l'optimisation des dépenses d'entretien avec l'aide et l'entraide des équipes de bénévoles travaux et la recherche, chaque fois que c'est possible, d'un financement spécifique des grosses réparations.
- **de renforcer à nouveau de façon limitée l'équipe de permanents** dans le pôle social, probablement par l'embauche d'un salarié supplémentaire à mi-temps, pour accompagner la reprise d'une augmentation plus rapide du parc de logements disponibles à partir de 2017, tout en maintenant un équilibre acceptable des comptes.
- **d'approfondir le travail en commun avec les autres entités SNL**, notamment pour aller plus loin dans la construction d'une notoriété et d'une image unifiée plus forte et développer les mutualisations utiles, les partages d'expérience et d'outils... dans le respect des identités de chacune des associations SNL.