

Envoyé en préfecture le 26/05/2025

Reçu en préfecture le 26/05/2025

Publié le

ID : 092-269200432-20250523-2025_15-DE



ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT

CCAS – VILLE DE MALAKOFF

A 3D rendering of a modern office desk. On the desk is a white computer monitor, a blue ergonomic chair, and a small desk lamp. The background wall is a warm, light brown color and features several framed documents and charts. A potted plant sits on the floor next to the desk.

**BILAN
2024**

Introduction

L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL), l'un des piliers du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) créé par la loi « Besson » de 1990, vise l'autonomisation des ménages lors de l'accès et du maintien dans le logement.

Cette mesure peut être proposée à toute personne en situation régulière en France, confrontée à des difficultés liées à son habitat, indépendamment de sa propriété ou location et de son niveau de ressources.

Son action s'inscrit dans le cadre partenarial des politiques de prévention des expulsions, de lutte contre le surendettement et des dispositifs visant à favoriser le parcours résidentiel des ménages.

La ville de Malakoff conduit une action volontariste dans ce domaine, consciente de la nécessité d'intervenir pour assurer à tous un droit élémentaire indispensable à la cohésion sociale : le droit au logement.

La commune affiche un taux de plus de 40 % de logement sociaux et concentre ses efforts sur :

- la construction de logements sociaux (dont des programmes d'accession sociale à la propriété), avec + 1200 à l'horizon 2030,
- la mixité sociale et générationnelle, en engageant notamment un rééquilibrage progressif du parc social sur le territoire communal,
- le maintien dans le logement des locataires, par le biais d'aides accordées par le CCAS ou des partenaires et par le biais d'un programme de rénovation et d'aménagement du parc social ancien,
- les mesures individuelles d'aide aux personnes, au rang desquelles figure l'ASLL.

Depuis 23 ans, le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville de Malakoff conventionne avec le Conseil Départemental (CD) des Hauts-de-Seine en tant qu'opérateur ASLL.

L'examen et l'attribution des mesures d'ASLL sont gérés par une commission technique territoriale au sein du Service des Solidarités Territoriales (SST 10-Châtillon).

L'accompagnement des familles, quant à lui, est assuré par une Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF), diplômée d'Etat, au sein du pôle Solidarités du CCAS.

En 2024, 31 familles malakoffiotes ont bénéficié d'une première attribution ou d'un renouvellement de mesure ASLL.

Sommaire

- 1. Typologie des mesures attribuées en 2024**
- 2. Situation des ménages en début de mesure**
- 3. Situations des ménages au 31 12 2024**
- 4. Exercice des mesures ASLL à Malakoff**
- 5. Observations professionnelles**
- 6. Actions réalisées & axes de progrès**

Message de l'opératrice ASLL

Depuis près de 10 ans, j'ai l'honneur de mener les mesures ASLL à Malakoff, une ville profondément ancrée dans des valeurs de solidarité et d'inclusion. Mon rôle va bien au-delà de l'accompagnement administratif et financier : il s'agit de donner aux familles la possibilité de se reconstruire, de se réapproprier leur parcours et de reprendre le contrôle de leur vie.

Mon approche repose sur une philosophie intégrative et humaniste, où chaque situation est abordée dans sa globalité, en tenant compte des défis humains – santé, insertion, confiance en soi – et non seulement des urgences visibles.

Chaque famille a un parcours unique, et mon objectif est de les accompagner dans la reprise de leur dignité et la prise de décisions éclairées.

L'un des plus grands défis du travail social est de concilier l'urgence et la nécessité de solutions pérennes. Ce n'est pas un processus rapide, et c'est dans ces moments de complexité que l'ASLL trouve sa véritable force : transformer une crise en levier de changement durable.

L'accompagnement devient alors un véritable parcours d'émancipation, où chaque famille, grâce à un soutien personnalisé, peut retrouver son autonomie et naviguer seule à travers les défis de la vie.



***Comme le disait Sartre,
ce n'est pas ce que la vie
fait de nous qui nous
définit, mais ce que nous
choisissons de faire de
ce qu'elle a fait de nous.***

***L'accompagnement,
c'est cet espace où, à
travers les épreuves,
nous trouvons la force
de réécrire notre histoire
et de redéfinir notre
propre trajectoire.***

1. Typologie des mesures attribuées en 2024

Origine de la demande & nature des mesures

Les mesures d'ASLL peuvent être sollicitées à la demande de travailleurs sociaux, bailleurs privés ou publics, ou encore faire suite à des enquêtes demandées par le tribunal ou la Caisse d'Allocations Familiales.

81 %*



Yvelines • Hauts-de-Seine

Des mesures ASLL sont instruites par des travailleurs sociaux (Assistants sociaux et Conseillères en Economie Sociale et Familiale) et émanent du Services des Solidarités Territoriales 10** auquel la commune est administrativement rattachée.

Au cours de l'année 2024, **31 familles malakoffiotes** ont bénéficié d'une mesure ASLL (1ère attribution et renouvellement confondus)

52 %

sont de nouvelles attributions

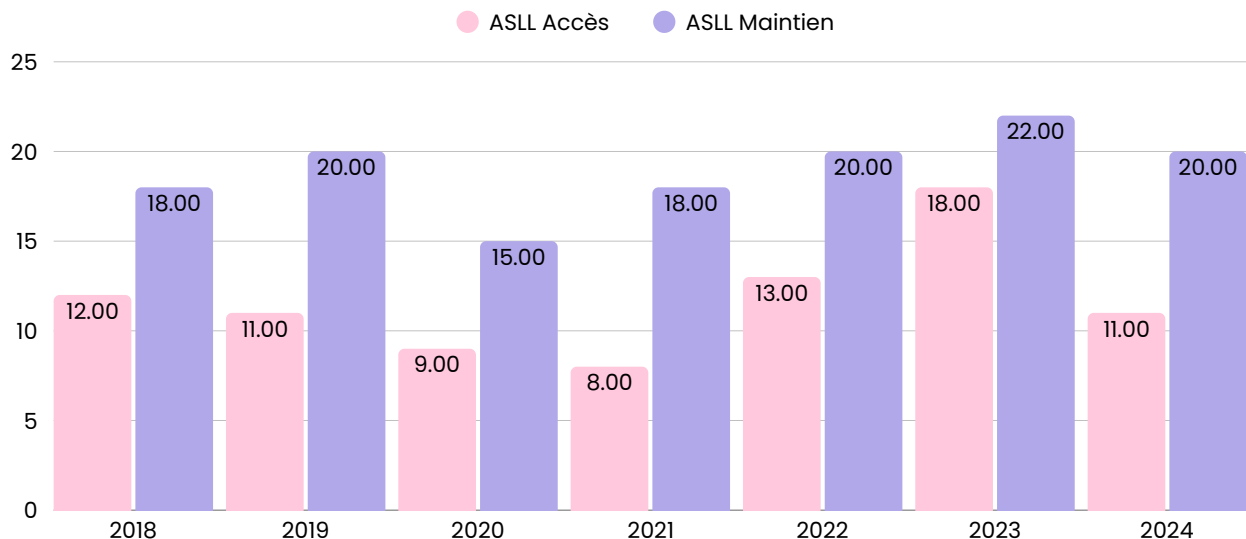
62.5 %

ASLL maintien

Pour mémoire, les mesures **ASLL accès** ont pour objectif de rendre les ménages autonomes dans la gestion de leur logement.

Les mesures **ASLL maintien** ont pour objectifs de lutter contre les expulsions, l'habitat indigne, indécent et de favoriser l'insertion durable dans le logement.

Evolution du nombre de mesures attribuées



* En 2024, les demandes ont été exclusivement instruites par des travailleurs sociaux. Cependant, dans l'absolu, l'ASLL Accès peut être demandé directement par la personne concernée via un formulaire en ligne disponible sur le site dédié.

** Le Service social du département des Hauts-de-Seine (SST 10) est un lieu d'accueil, d'évaluation et d'accompagnement social pour les habitants des communes de Malakoff, Châtillon et Montrouge.

1. Typologie des mesures attribuées en 2024

Nature des difficultés & objectifs fixés par la commission territoriale



des difficultés rencontrées par les ménages et identifiées par le travailleur social prescripteur sont liées à des problématiques de gestion :

- budgétaire (déséquilibre budgétaire passif ou actif et/ou à une situation de surendettement),
- administrative (difficulté et/ou un manque d'autonomie dans les démarches administratives), toutes deux interdépendantes.

Principaux objectifs fixés par la commission territoriale

Droits et devoirs du locataire		32 %
Apurement de la dette locative		58 %
Médiation avec le bailleur		65 %
Gestion administrative & budgétaire		84 %



La mise en œuvre de l'accompagnement social est déterminée par les besoins repérés par le prescripteur au moment de la demande. Il est à noter que cet accompagnement repose sur l'adhésion préalable des bénéficiaires à partir d'objectifs co-définis, visant, en toile de fond, l'autonomie et la responsabilisation des personnes.

Le travail social se base sur la réalisation d'objectifs sous-jacents prioritaires, à court, moyen et long termes, visant à mettre en place de nouveaux réflexes et outils.

2. Situation des ménages en début de mesure



Âge

42 % des ménages accompagnés ont **entre 25-44 ans**



Composition familiale

39 % sont des **femmes seules avec enfant(s)**.



Emploi

58 % des bénéficiaires **exercent une activité professionnelle**



Freins & Santé

45 % présentent un **frein à l'emploi** et **26 %** sont en situation **de handicap reconnue et indemnisée par la MDPH***, ou en **invalidité indemnisée par la CPAM****



Gestion Budgétaire

92 % des ménages évaluable présentent un **déséquilibre budgétaire** et la **moitié d'entre eux sont surendettés**



Gestion administrative

92 % des ménages évaluable **présentent des difficultés impactantes dans leur gestion administrative**

* Maison Départementale pour les Personnes Handicapées

** Caisse Primaire d'Assurance Maladie



L'ASLL s'adresse à une grande diversité de profils familiaux et sociaux, offrant un accompagnement personnalisé à chaque situation.

Qu'il s'agisse de familles monoparentales, de couples fragilisés ou de foyers stables confrontés à des difficultés ponctuelles (perte d'emploi, crise familiale, etc.), les enjeux liés au logement, à la gestion du budget et à l'organisation de la vie quotidienne touchent un large public.

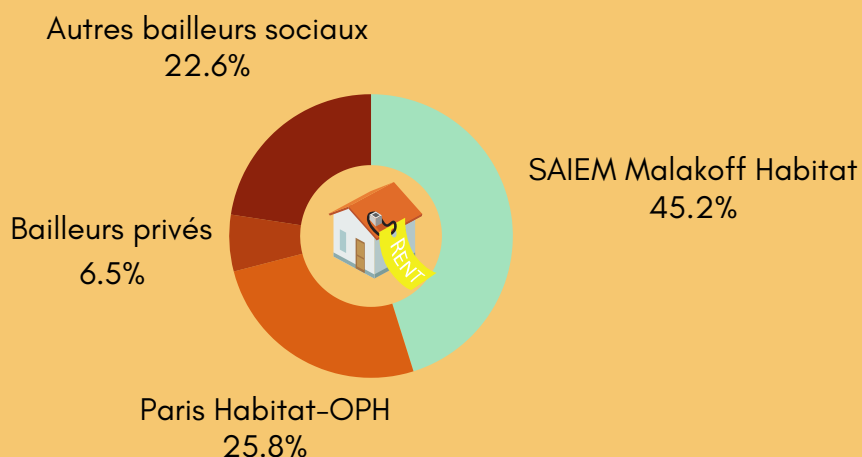
L'ASLL ne se limite pas à la précarité, mais aide aussi ceux qui, malgré un revenu suffisant, rencontrent des difficultés dans la gestion de leur logement ou de leurs démarches administratives.

Nous intervenons également auprès de personnes fragilisées par des événements de vie (licenciement, reconversion, divorce) qui créent des déséquilibres financiers et nécessitent un accompagnement pour réorganiser la gestion de leur logement et de leur budget.

2. Situation des ménages en début de mesure

Situation au regard du logement

Nous intervenons principalement auprès des locataires du parc social. **94 %** des ménages suivis sont locataires d'un **baillieur social**.



68 %

des ménages présentent une dette locative*

+ 5000 €

pour la moitié d'entre eux



48 %

des ménages accompagnés en ASLL maintien font l'objet d'une mesure d'expulsion dès le début de la mesure.

+ 1/3

sont occupants sans droit ni titre, leur bail étant résilié par décision de justice.

* lié à l'ancien ou au logement actuel

3. Situations des ménages au 31 12 2024

Evolution de la situation globale des ménages

Pour une majorité des ménages ayant bénéficié d'une mesure ASLL en 2024, la situation s'est améliorée, ou a demeuré stable. Les objectifs et sous objectifs sont globalement atteints, ce qui est satisfaisant au vu des situations qui arrivent en ASLL parfois très dégradées, où l'accompagnement de problématiques familiales, santé et emploi apparaissent comme prioritaires.

Amélioration des situations*

100 %
sur les mesures menées à terme au 31 12 2024

100 %
sur les mesures en cours au 01 01 2025

0
expulsions

1
ménage en situation précaire
relôgé sur le parc social

*On considère que la situation d'un ménage s'est améliorée principalement vis-à-vis de sa situation budgétaire (réduction des dettes et notamment de la dette de loyer) et de l'état d'avancé de la procédure d'expulsion.

Focus sur la situation locative

Bien que **48 % des ménages** accompagnés en ASLL maintien, fassent l'objet d'une mesure d'expulsion dès le début de la mesure, **100 % ont pu être officiellement suspendues** et **aucune expulsion n'a été réalisée en 2024** (pour les ménages ayant adhéré à l'accompagnement).



100%

**des dettes locatives ont été traitées ou
sont en cours de traitement***

**Pour les ménages ayant adhéré à l'ASLL*



3. Situations des ménages au 31 12 2024

Traitement des dettes locatives

Le traitement de la dette locative repose sur une évaluation sociale et budgétaire selon une approche holistique, prenant en compte de nombreux aspects de la vie personnelle du ménage.

Ce processus, qui peut durer plusieurs semaines, inclut un travail éducatif personnalisé afin de mieux comprendre les priorités financières et les contraintes du ménage. L'objectif est de trouver une solution pérenne, garantissant que le rétablissement financier et le remboursement de la dette s'effectuent sur le moyen et long terme.

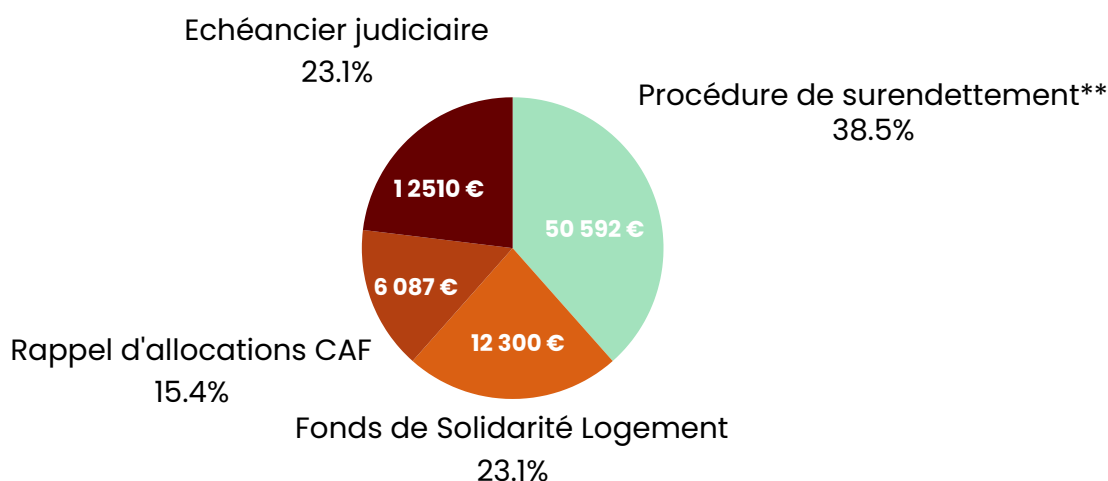
Les solutions proposées, telles que la mise en place d'un échéancier, la mobilisation d'aides spécifiques, la négociation avec le bailleur, ou la saisie de la commission de surendettement, sont adaptées à la situation de chaque ménage.



Ce qui représente, au total pour les actions initiées en 2024

81 490.13 €

Répartit comme suit



**Destinée à protéger les particuliers et les professionnels (sous certaines conditions) confrontés à des problèmes de dettes, la procédure de surendettement est un service public dont le traitement est mis en œuvre par la Banque de France.

3. Situations des ménages au 31 12 2024

Focus sur le traitement des dettes locatives via la procédure de surendettement de la Banque de France

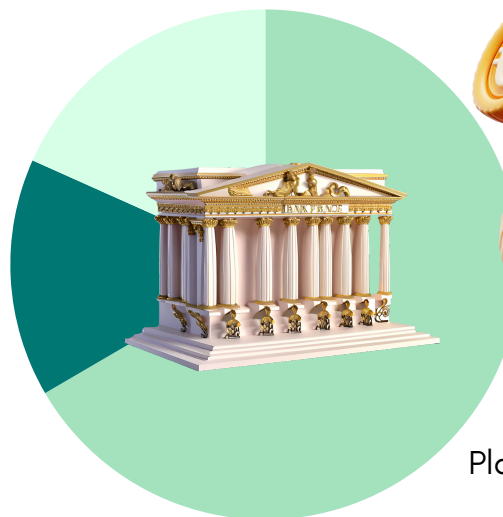
Comme les années précédentes, le **traitement des situations de surendettement** recouvre souvent **trois types de situations** :

1. des ménages qui font face à plusieurs fragilités structurelles : individuelles, familiales, sociales et économiques ;
2. des ménages avec des ressources limitées, qui sans être en situation de pauvreté, voient l'équilibre de leur budget remis en cause par la survenance d'événements sur lesquels ils ont souvent peu de prise : accident, maladie, décès d'un proche, séparation, licenciement, etc. ;
3. des ménages aux comportements budgétaires imprudents ou qui maîtrisent insuffisamment leur consommation.

1/3 des ménages à bénéficier
d'un dossier de surendettement durant la mesure ASLL

Effacement des dettes aux créanciers
18.3%

Moratoire***
15.1%



Plan de remboursement
66.6%

En fonction de ces critères, la commission de surendettement de la Banque de France émettra des orientations et décisions, telles que la mise en place d'un plan d'apurement, un rétablissement personnel, ou une procédure de liquidation judiciaire...

L'objectif est de trouver une solution adaptée à la capacité de remboursement du ménage, garantissant un rétablissement financier durable, tout en préservant l'intégrité des ménages dans leur parcours de réinsertion économique et sociale.

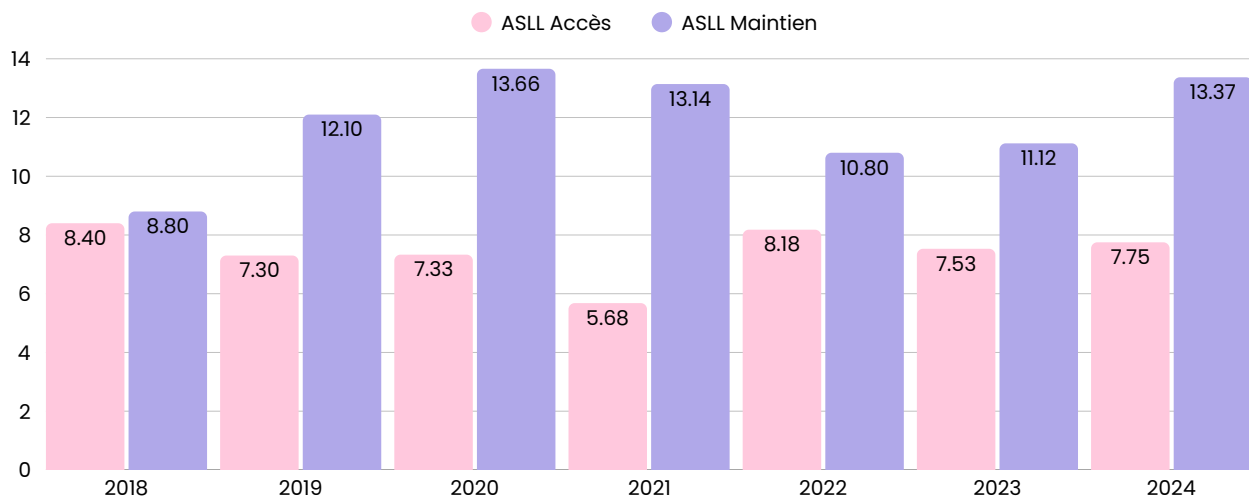
***Un moratoire est un délai de suspension des paiements dans un plan de surendettement, permettant à la personne de réorganiser sa situation financière.

3. Situations des ménages au 31 12 2024

Durée des mesures et nature des arrêts

La durée de l'accompagnement social pour l'accès ou le maintien dans le logement est variable d'une famille à l'autre, en fonction des difficultés qu'elle rencontre, de son degré d'autonomie et de ses capacités à se mobiliser.

Evolution de la durée moyenne des accompagnements, en nombre de mois mesures



Le calcul de la durée moyenne des accompagnements en nombre de mois nécessite un certain recul. Ces chiffres prennent en compte les mesures qui ont été arrêtées par anticipation, suspendues ou réorientées, et qui n'ont donc pas pu être menées à terme. Ces ajustements impactent, à la baisse, la durée moyenne totale des accompagnements et, de ce fait, rendre cette statistique moins représentative du parcours complet des bénéficiaires. Par exemple, certaines mesures peuvent durer jusqu'à 24 mois et être prolongées au-delà de cette période afin d'éviter une rupture dans l'accompagnement, le temps de mettre en place un relais.

Au **31 décembre 2024**, **21 mesures ASLL** se sont **achevées**, dont **8** ont été clôturées de manière **anticipée**, tandis que **10 mesures ASLL** étaient encore **en cours au 1er janvier 2025**.

Les **motifs de fin de mesure** sont divers et peuvent être multifactoriels, pour exemple :

- Objectifs atteints (35 %)
- Limite d'intervention, hors champs ASLL (19 %)
- Problèmes de santé mentale, rupture de soins
- Indisponibilité du ménage (obligation professionnelle et/ou familiale)
- Manque de conscience de la situation
- Changements de projet de vie
- Manque de compréhension
- Stigmatisation des services sociaux
- Manque de motivation ou de perspective d'avenir



4. Exercice des mesures ASLL à Malakoff

La CESF s'appuie sur son expertise métier, sur des techniques d'entretien, diverses stratégies d'intervention, les dispositifs existants et son réseau partenarial.

Les moyens humains & matériels



1 ETP*

Lydia HUTAREK

CESF diplômée d'Etat

Agent de la Fonction Publique Territoriale

Filière médico-sociale, catégorie A
Assure la mise en œuvre des mesures ASLL



0.20 ETP

Anaïs GESLIN

Responsable du Pôle Solidarités

Agent de la Fonction Publique Territoriale

Filière administrative, catégorie A
Responsable de l'action



Les bureaux sont situés au sein du CCAS de Malakoff (1 place du 11 novembre 1918 - 92240 MALAKOFF).

La travailleuse sociale bénéficie d'un bureau dédié à l'activité, d'un équipement informatique et d'un accès au pool de véhicules. Elle est amenée à se déplacer régulièrement sur la ville et occasionnellement sur la région Ile-de-France.

L'accompagnement individuel

L'accompagnement social se réalise via des entretiens individuels psycho-sociaux éducatifs menés auprès du ménage.

Le rythme et les modalités des rencontres peuvent évoluer dans leur forme et leur intensité au cours de l'exercice de la mesure, selon les besoins et la disponibilité des familles.

Le maintien du lien par tout moyen de contact entre le travailleur social et la personne est une priorité. Le ménage est rencontré de 2 à 4 fois par mois.

Les rencontres ont lieu principalement au CCAS, mais peuvent également se dérouler à domicile.

307

Entretiens individuels
physiques & téléphoniques

5

Visites à domicile

11

Accompagnements
physiques

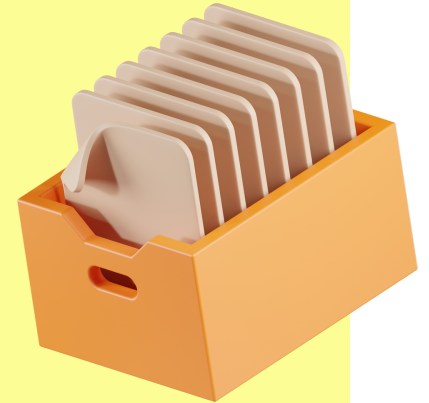
*Un ETP (Equivalent Temps Plein) est une unité de mesure proportionnelle au nombre d'heures travaillées sur une année par un salarié à temps plein.

4. Exercice des mesures ASLL à Malakoff

Le travail administratif & les dispositifs mobilisés

Les démarches réalisées en dehors des entretiens, visites à domicile et accompagnements extérieurs représentent un temps de travail conséquent. Ce travail administratif se compose pour une large part de la rédaction d'écrits, d'échanges téléphoniques (appels, sms, WhatsApp) et numériques. Les données ci-dessous représentent une partie dudit travail :

- 9 Dossiers de surendettement
- 7 Demandes de Logement Social
- 7 Sollicitations du FSL
- 5 Diagnostics sociaux et financiers (Procédure d'expulsion Tribunal de proximité de Vanves, CCAPEX*, CFP**)
- 3 Demandes de labélisation au titre du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD)
- 3 Demandes de mesures de protection
- 3 Demandes d'aides financières départementales individuelles
- 9 Demandes d'aides financières CCAS



Travail partenarial, les services et professionnels mobilisés

Durant toute la durée de la mesure, la CESF :

- fait le lien avec les services sociaux généralistes et spécialisés, afin d'assurer la coordination avec les actions sociales qui seraient déjà mises en œuvre. Elle mène avec les services du territoire et ceux ayant un lien avec le ménage, le travail partenarial*** nécessaire, y compris en participant à des réunions,
- met en place dans la mesure du possible un entretien de passation avec le prescripteur, en début et en fin d'accompagnement,
- mobilise majoritairement les acteurs du logement et de façon croissante ceux de la santé/vieillesse, de l'emploi, du droit, de la justice et de la petite enfance/enfance.



A titre indicatif, chaque temps d'échange, de coordination, de liaison ou encore de médiation peut nécessiter entre 10 minutes et 2 heures de temps de travail.

Par ailleurs, afin de proposer des réponses de qualité aux besoins des publics, j'entretiens très régulièrement les partenariats, travail qui bien que non quantifiable, représente un volet conséquent de l'activité.

* Commission de coordination des actions de prévention des expulsions

** Concours de la Force Publique : Assistance des forces de l'ordre dans l'exécution de décisions de justice, notamment dans le cadre des procédures d'expulsion.

*** Une liste non exhaustive des acteurs mobilisés figure p.16.

4. Exercice des mesures ASLL à Malakoff

Consommation, droits, justice & services fiscaux

Caisse d'Allocations Familiales, Banque de France, banques, assurances, opérateurs de téléphonie, Maison des droits et de la justice, Tribunal de proximité de Vanves, Commissariat de Vanves, Sous-préfecture d'Antony, Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles, Trésoreries des Hauts-De-Seine/Amendes, Cabinets d'huissiers, Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation, Service des impôts des particuliers, Union de recouvrement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, etc.

Logement

Bailleurs sociaux (*gestion locative, contentieux, mission sociale*), bailleurs privés, Agence Départementale d'Information sur le Logement 92, assureurs, fournisseurs énergies, réseau RAPPEL (précarité énergétique), opérateurs Internet, etc.

Santé & vieillesse

Caisse Primaire/Régionale d'Assurance Maladie, mutuelles, Sécurité Sociale des Indépendants, Equipe Mobile Psychiatrie Précarité, médecins de ville, services hospitaliers, Centre médico-psychologique, Maison Départementale des Personnes Handicapées, assurance retraite, Centre Local d'Information et de Coordination en faveur des personnes âgées, Centres de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie, Dispositif d'Appui à la Coordination des parcours de santé 92 osmose, CEAPSY, associations sportives (sport/santé), etc.

Emploi

France Travail (ex Pôle emploi), CAP emploi, Vallée sud Grand Paris, Centre d'Information sur la Prévention des difficultés des entreprises des Hauts-de-Seine, etc.

Enfance & petite enfance

Service de Protection Maternelle et Infantile, établissements scolaires, association Coup de pouce, services d'action éducative en milieu ouvert, etc.

Réseaux associatif & caritatif

Croix rouge, Restos du Cœur, Secours populaire, Secours Catholique, Emmaüs, etc.

Services Sociaux

SST 10, service social du personnel, service social hospitalier, service social de la Caisse d'Allocations Familiales, etc.

Services Municipaux

CCAS, état civil, Centre Municipal de Santé, centres socioculturels et maisons de quartiers, petite enfance, logement, urbanisme, etc.

4. Exercice des mesures ASLL à Malakoff

Participation aux commissions & réunions



- Réunions de pôle et de direction du CCAS – toutes les 8 semaines
- Commissions territoriales ASLL SST 10 – selon les besoins
- Commissions d'aides du CCAS – selon les besoins
- Commission de Prévention des Impayés Locatifs de Malakoff – tous les 2 mois
- Commission locales et réunions – selon les besoins
CLSM*, CLIC**
- Commissions et réunions départementales – selon les besoins
CD des Hauts-de-Seine, DRHIL***, Banque de France
- Commission des expulsions locatives
Sous-préfecture d'Antony – annuelle

Formation en vue de l'amélioration de la pratique & prévention des risques professionnels

En parallèle de son activité, l'opératrice ASLL s'est formée tout au long de l'année (webinaires, conférences, formations...), afin de répondre aux exigences de sa fonction, aux problématiques repérées et aux besoins des ménages.

1er semestre 2024

Janvier 2024

Surendettement : Recours et contestations
Banque de France

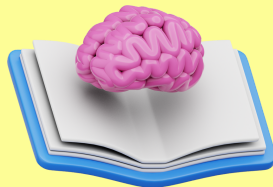
Avril 2024

Surendettement : Séparation du couple –
Comment déposer le dossier de surendettement ?
Banque de France

Juin 2024

Disposer de pistes de réflexion pour adapter votre
posture professionnelle face à la souffrance
psychique, Parlons Parcours Logement
CEAPSY

Surendettement : Surendettement et impayés de
loyer : FSL, CCAPEX, PCS...
Banque de France



2ème semestre 2024

Juillet 2024

Les dettes – Catégories, vérifications de créances,
délai de prescription
Banque de France

Septembre 2024

Tout connaître sur l'Allocation de solidarité aux
personnes âgées (ASPA)
Assurance retraite Ile-de-France

Octobre 2024

Rencontre Travailleurs Sociaux IDF
Banque de France

Novembre 2024

Accompagner des personnes qui rencontrent des
troubles psychiques en tant que travailleur social
Santé Mentale France

Tout savoir sur la micro-entreprise
France Active

Ma banque au quotidien
Crédit Municipal de Paris

Loi Kasbarian – Prévention des expulsions
CD92/PSOL

Tout au long de l'année

Veille sociale et juridique en autonomie
Sites internet professionnels dédiés
Groupe d'Analyse de la Pratique Professionnelle (GAPP)
Intervenant EPSILON Mélià



* Conseil Local de Santé

** Centre Local d'Information et de Coordination gériatrique

*** Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement

5. Observations professionnelles

Dans la prescription & l'exercice des mesures



01. Ciblage des bénéficiaires et persistance de problématiques lourdes et complexes

Le décalage persiste entre les difficultés identifiées lors de l'orientation des mesures et les problématiques réellement rencontrées par les ménages. Bien que l'accompagnement soit principalement centré sur des enjeux de logement, ces derniers ne constituent souvent que la partie visible d'un ensemble de difficultés plus profondes et multiples. De nombreuses familles accompagnées présentent des fragilités liées à des pathologies psychosociales, des problèmes d'autonomie (administratif, numérique, gestion du temps), de santé, ainsi qu'un isolement social marqué. Ces problématiques transversales, rarement abordées par le biais du logement seul, génèrent des situations complexes nécessitant un accompagnement plus global et une prise en charge adaptée.

Comment le ciblage pourrait-il être amélioré pour mieux anticiper et prendre en charge la diversité des besoins, notamment ceux qui dépassent les seules questions de logement ? Les opérateurs ASLL disposent-ils des moyens nécessaires pour élargir leur accompagnement et traiter des problématiques transversales, telles que la santé ou l'autonomie sociale, en plus des enjeux liés au logement ?



02. Modalités de saisine et de coordination

Depuis quelques années, nous observons que les dossiers envoyés à l'opératrice ASLL manquent souvent de documents administratifs cruciaux, ce qui complique et ralentit le processus d'accompagnement. Plus préoccupant encore, une fois que le travailleur social instructeur a effectué la préconisation, il semble y avoir un manque de suivi direct et de relais avec l'opérateur ASLL. Cette déconnexion, où le travailleur social ne prend pas contact avec l'opérateur pour assurer la continuité du parcours, est particulièrement problématique dans des situations fragiles ou lorsque l'adhésion de la famille à l'accompagnement n'est pas encore consolidée.

Quels outils pratiques professionnels pourraient garantir une passation efficace, une transition fluide et une collaboration continue entre les différents acteurs ? Quelles solutions mettre en place pour assurer une continuité de parcours pour les ménages, notamment dans les situations fragiles ?



03. Etiolement des partenariats et isolement de l'opératrice

L'affaiblissement des partenariats, accentué par la dématérialisation et la déterritorialisation des services, constitue un autre défi majeur dans le suivi des bénéficiaires. Nous constatons une diminution significative des échanges avec des institutions clés telles que la CAF, Pôle Emploi ou le Trésor Public, rendant la gestion des situations plus complexe. Bien que certains interlocuteurs soient parfois positionnés, l'opératrice ASLL n'en a pas toujours connaissance, ce qui complique encore davantage la coordination. De plus, elle se retrouve souvent isolée, sans relais ou interlocuteurs privilégiés, et doit prendre en charge des problématiques qui dépassent son champ d'intervention, notamment dans les domaines de la santé, de l'insertion sociale et professionnelle.

5. Observations professionnelles

Dans la prescription & l'exercice des mesures

Comment garantir la prise en charge intégrée des bénéficiaires, notamment pour les problématiques dépassant le champ de l'ASLL ? Quelles solutions pour faire face à l'isolement des opérateurs ASLL dans la gestion des dossiers complexes ?



04. Mise en place tardive des mesures ASLL Accès

Actuellement, les mesures ASLL Accès sont attribuées après la signature du bail et de l'état des lieux, ce qui génère un décalage dans l'accompagnement des bénéficiaires. Pour garantir des résultats plus efficaces et bénéfiques, il serait préférable que l'accompagnement commence avant même l'entrée dans le logement.

La prise en charge des mesures ASLL après la signature du bail pose-t-elle un problème en termes de délais et d'efficacité ? Si oui, comment pourrait-on faciliter l'accompagnement avant même la signature du bail pour garantir une prise en charge plus rapide et plus adaptée ?



05. Nombre de mesure et captation des propriétaires occupants

Bien que les besoins soient clairement identifiés dans la ville, le nombre de mesures orientées par les bailleurs sociaux reste limité. Nombreux travailleurs sociaux évoquent la non adhésion des familles. Un autre point particulièrement préoccupant est l'absence de captation des propriétaires occupants, qui représentent près de 30 % des résidences principales de la ville. Leur prise en charge demeure marginale, malgré des besoins réels en matière d'accompagnement budgétaire, administratif et parfois même dans la gestion de leur logement.

Quels facteurs expliquent la non-adhésion des familles aux recommandations des travailleurs sociaux, et comment ajuster l'accompagnement pour favoriser leur implication ? Comment élargir l'accès à l'ASLL pour inclure davantage de propriétaires occupants, dont les difficultés ne sont pas moins importantes et nécessitent une attention particulière ?



Les observations faites sur le dispositif ASLL soulèvent plusieurs questionnements cruciaux concernant la pertinence de certains processus et l'adaptation des mesures aux besoins réels des bénéficiaires.

Le décalage entre les problématiques rencontrées et les objectifs définis par les institutions, mon isolement croissant et la lenteur de certaines prises en charge mettent en lumière des défis qui nécessitent une révision de l'approche actuelle.

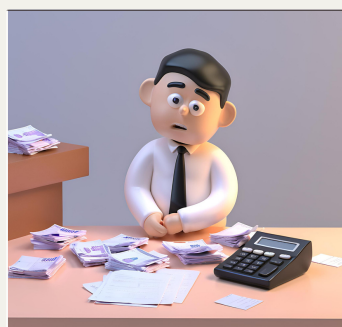
L'intégration de mesures anticipées, la révision du ciblage et l'élargissement de la prise en charge aux propriétaires occupants sont autant d'opportunités qui pourraient renforcer l'efficacité du dispositif.

Toutefois, ces ajustements requièrent une coopération accrue entre les différents acteurs, une meilleure coordination interinstitutionnelle et une adaptation des pratiques pour répondre aux défis complexes des ménages d'aujourd'hui.

Les évolutions proposées ouvrent ainsi la voie à un accompagnement plus global, plus réactif et surtout plus inclusif, afin de garantir que chaque individu, quelle que soit sa situation, puisse bénéficier d'un soutien véritablement adapté à ses besoins.

5. Observations professionnelles

Problèmes rencontrés par les familles et causes potentielles



Gestion budgétaire

Carences en matière d'éducation financière, faible revenu, mauvaise gestion, manque de planification, dépenses excessives, rapport à l'argent problématique.



Gestion du temps & organisation de la vie quotidienne

Difficultés majeures à s'organiser dans le temps et la vie quotidienne (difficultés de priorisation, de gestion du temps...), ce qui impacte la gestion budgétaire et administrative « par ricochet ».



Gestion administrative

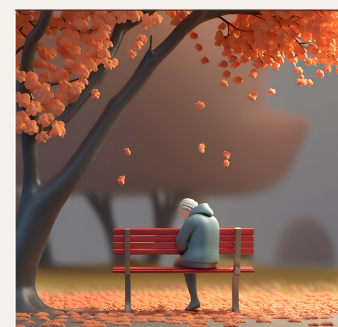
Méconnaissance des droits et devoirs élémentaires, manque d'organisation, difficulté de communication, faible degré d'autonomie.



Barrière linguistique

Difficulté de compréhension et de communication, très faible degré d'autonomie.

Problématiques observées et/ou décrites chez une grande majorité des personnes accompagnées



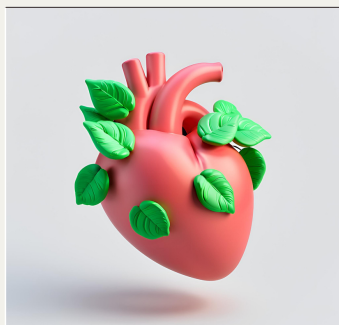
Confiance & estime de soi

Manque de confiance en soi ; Estime de soi détériorée pour de multiples raisons.



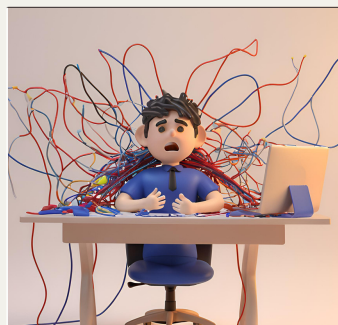
Freins périphériques à l'emploi

Baisse de la motivation/perte de confiance liée à un chômage de longue durée, couplé aux autres problématiques exposées.



Santé

Présence de fragilités ou de freins liés à une/des problématiques de santé somatique et /ou psychique et qui ont une incidence notable sur la vie professionnelle, sociale, familiale, budgétaire et/ou locative.



Inclusion numérique

Illectronisme, carences en matière d'éducation numérique, manque d'outils face à la numérisation des services et des démarches, bien que matériellement équipés (smartphone, ordinateur, internet...).

6. Actions réalisées & axes de progrès

Actions réalisées en 2024



- Représentation de l'ASLL dans diverses instances (Commission de Prévention des Impayés Locatifs, Commission des expulsions, Commission d'attribution logement etc.).
- Poursuite de l'identification des interlocuteurs et relais locaux au gré des besoins des situations, clarification des modalités de saisine pour faciliter l'accès aux services.



- Réflexion et travail autour de la précarité énergétique
- Etat des lieux des dispositifs et acteurs existants sur la ville de Malakoff
 - Intégration du Réseau RAPPEL*
 - Sensibilisation du Pôle solidarités du CCAS de Malakoff
 - Création d'une fiche repérage et orientation pour le CCAS de Malakoff



- Réflexion et travail autour de l'inclusion numérique
- Etat des lieux des dispositifs et acteurs existants sur le territoire
 - Création d'outils de médiation numérique, d'une charte simplifiée et d'outils de sécurisation numérique

Axe de progrès pour 2025



- Diversifier les sources de sollicitation de mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement. Identifier avec le SST et le CD les causes de sous-sollicitation des mesures.
- En fonction, et en complément de leurs actions, identifier et mettre en œuvre des leviers :
- d'identification et d'orientation par des partenaires (établis ou nouveaux),
 - de sensibilisation des publics,
 - de renforcement de l'auto-saisie.

*réseau d'acteurs œuvrant contre la pauvreté et la précarité énergétique dans le logement

Remerciements

Ce bilan est le fruit d'un travail collectif et d'une collaboration précieuse. Son élaboration n'aurait pas été possible sans l'engagement continu et la mobilisation de nombreux acteurs. Nous tenons à exprimer notre reconnaissance envers :

- Les services du département, dont la mise en place et le soutien constant du dispositif ASLL sont essentiels dans un contexte de défis croissants.
- Nos partenaires, pour leur collaboration active et leur soutien dans l'accompagnement des ménages. Dans un contexte où la coordination interinstitutionnelle est parfois mise à l'épreuve, leur capacité à se mobiliser et à trouver des solutions reste un atout majeur pour une prise en charge optimale.
- Nos collègues des différents services municipaux, pour leur engagement dans les missions quotidiennes, leur esprit de réseau et leur collaboration efficace malgré les défis liés à la réduction des échanges et à l'isolement de certaines interventions.
- Enfin, aux familles, pour leur engagement et leur coopération tout au long de l'accompagnement. Malgré les difficultés rencontrées, leur persévérance et leur volonté de s'impliquer dans le processus de transformation sont une véritable source d'inspiration et un moteur pour l'ensemble du dispositif. Leur capacité à faire face aux défis et à avancer malgré les obstacles contribue de manière déterminante au succès de l'accompagnement.

Coordonnées

Lydia HUTAREK
CESF, en charge de l'ASLL
lhutarek@ville-malakoff.fr
01 47 46 76 85

CCAS de MALAKOFF
1 place du 11 novembre 1918
92240 MALAKOFF

Anaïs GESLIN
Responsable du Pôle Solidarités
ageslin@ville-malakoff.fr
01 47 46 75 80



Envoyé en préfecture le 26/05/2025

Reçu en préfecture le 26/05/2025

Publié le

ID : 092-269200432-20250523-2025_15-DE



ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT

CCAS - VILLE DE MALAKOFF

BILAN 2024