

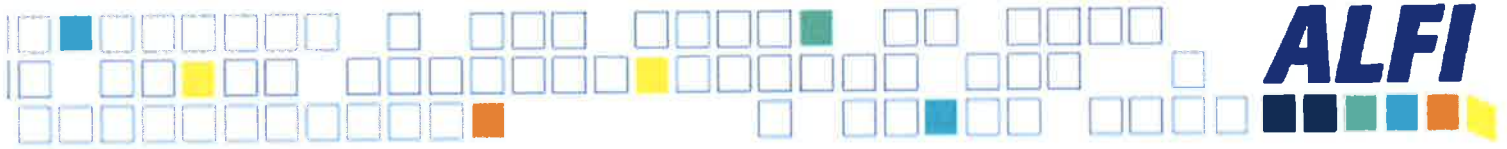


# Loger et accompagner

pour un parcours résidentiel réussi



**ALFI**  
association pour  
le logement des familles  
et des isolés



## PRESENTATION DE L'ALFI

### *Loger et Accompagner pour un parcours résidentiel réussi*

Créée en 1955, l'« Association pour le logement des familles et des isolés » est une association du Groupe Arcade. Régie par la loi de 1901, elle intervient pour le compte de ses adhérents : la SCCI-Arcade, les ESH et les sociétés coopératives du Groupe Arcade. L'ALFI a obtenu les agréments concernant les activités « d'ingénierie sociale, financière et technique » ainsi que « l'intermédiation locative et de gestion locative ».

Les ESH du Groupe Arcade ont signé des **Conventions d'utilité sociale** avec l'Etat, fixant leurs orientations stratégiques en matière de construction et de gestion de logements sociaux. L'ALFI y est identifiée comme un acteur qui apporte son « savoir faire » à travers le développement de différents métiers :

#### **Maitrise d'Ouvrage « sociale »**

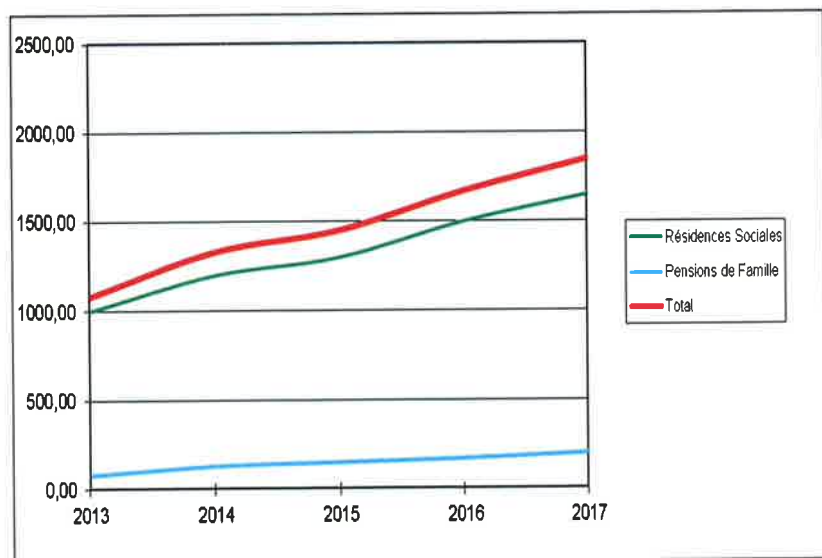
L'ALFI intervient dans la programmation des nouvelles résidences et dans le montage de projet en partenariat avec les Esh adhérentes. Participant également à la mise en place de financements spécifiques, l'association prend, à ces titres, une part active dans la maitrise d'ouvrage « sociale ». L'objectif est de contribuer à la création d'offre nouvelle de logements attribués prioritairement aux personnes défavorisées.

#### **Développement et Gestion de résidences sociales et de pensions de famille**

En 2014, l'ALFI gère plus de 1200 logements en résidences sociales et 131 logements en pensions de famille. 170 logements sont en cours de réalisation, en projet ou à l'étude.

A l'horizon 2017, la capacité d'accueil de ces résidences destinées aux personnes seules, familles monoparentales ou isolées, dont les ressources ne permettent pas d'accéder à un logement autonome, va atteindre les 1800 logements, répondant ainsi à la sollicitation forte des pouvoirs publics.

Tout l'enjeu de l'ALFI est de permettre aux résidents d'intégrer un logement autonome et pérenne pour ne pas créer des lieux de relégation, en assurant un accompagnement social personnalisé qui tienne compte des spécificités de chacun.



#### **L'accompagnement social lié au logement**

L'ALFI s'appuie sur une équipe de travailleurs sociaux et d'éducateurs spécialisés qui assure des actions collectives et un accompagnement social personnalisé.

Elle intervient également dans le cadre de MOUS, pour des missions de relogement ou d'accompagnements spécifiques pour les ESH du Groupe Arcade : relogement dans le cadre de projets ANRU, gestion transitoire dans le cadre de reprise d'hôtels « insalubres » avec mission d'accompagnement et de relogement...

## Mise en place d'une veille sociale

L'ALFI a développé une veille sociale capable d'apporter des réponses à des problématiques variées, observées sur l'ensemble des résidences qu'elle a en gestion. Cet outil permet de mettre en place des plans d'action adaptés à tous types d'urgences.

- **Une réunion mensuelle**, pilotée par le pôle accompagnement social, permet de réaliser un suivi partagé de la situation des résidents éprouvant des difficultés prononcées.
- **Mise en place d'un contrat d'accompagnement**, qui valide avec le résident le contenu du suivi social à mettre en place pour résoudre ses difficultés
- **Des veilles sociales exceptionnelles** sont par ailleurs organisées en fonction des besoins constatés au sein des résidences, et permettent d'apporter rapidement des réponses adaptées et concertées à différentes urgences sociales.

En interne, cette veille sociale permet également la construction et la diffusion de « bonnes pratiques » professionnelles, en optimisant les compétences et les méthodes d'intervention :

- **Analyse des pratiques professionnelles**, en fonction des situations et via le développement de plans de formation.
- **Formalisation des plans d'actions**, à travers la mise en place de groupes de travail transversaux, qui permettent de cibler les points d'amélioration des collaborateurs de l'ALFI, en fonction des situations.
- **Intervention d'un psychologue conseil** lors de chaque veille sociale ordinaire, mensuellement, et à la carte lors de situations particulièrement délicates.

Enfin, la veille sociale développée par l'ALFI est également destinée à **répondre aux situations de crise** (décès, agressions...) en proposant un accompagnement adapté aux différents publics (résidents et collaborateurs), en fonction de la situation.

## L'ingénierie sociale

Gestionnaire de résidences sociales et de pensions de famille, l'ALFI intègre également dans ses objectifs des missions d'ingénierie de projet et de développement.

En effet, la stratégie de l'ALFI est de pouvoir répondre aux différentes problématiques posées par la question du logement, aussi bien au sein des structures d'hébergement spécifique que du parc HLM classique.

Les missions du pôle « Ingénierie sociale » se décline ainsi sur le patrimoine géré par l'ALFI mais répond également à des commandes spécifiques formulées par ses adhérents (les ESH du Groupe Arcade). L'ALFI anime et conduit des actions en réseau qui se caractérisent notamment par l'organisation de journées d'échanges, la mise en place de formations internes et la rédaction d'un journal des initiatives locales, permettant de diffuser les projets menés en lien avec les habitants (au sein des ESH adhérentes).







## L'EQUIPE OPERATIONNELLE DE L'ALFI

L'association dispose aujourd'hui d'une équipe de **plus de 40 collaborateurs** dont les compétences s'articulent autour de quatre pôles d'activités. L'association s'appuie également sur les services du GIE Arcade dans différents domaines (comptabilité, ressources humaines, conseils juridiques...).

L'activité se décline donc autour des quatre métiers suivants :

### **Le pôle « Résidences alfi »**

L'ALFI gère un parc de résidences, sur l'ensemble de l'Ile-de-France, destiné à accueillir des jeunes personnes isolées, de 18 à 35 ans, dont les ressources ou la situation ne permettent pas l'accès à un logement autonome. Il s'agit plus spécifiquement de personnes isolées en situation de rupture sociale ou familiale, ou se trouvant dans l'impossibilité de trouver un logement définitif.

La gestion type d'une résidence s'organise autour de trois compétences :

- **La gestion de proximité**

Un responsable de site s'occupe de la gestion de proximité et anime la vie de la résidence. En assurant un suivi de l'occupation des logements (visites en lien avec le pôle technique) et une aide aux résidents (soutien administratif et social), il établit le lien avec le personnel de l'ALFI basé au siège.

- **Le volet technique**

Un responsable technique s'occupe de la maintenance générale de la résidence (gestion des contrats, relation avec les entreprises, suivi des chantiers...) et garantit la qualité de services.

- **L'accompagnement social**

Un travailleur social assure l'accompagnement social des résidents. Ce suivi, individuel et/ou collectif, permet afin d'accompagner et de conseiller les résidents afin de favoriser leur insertion sur trois échelles :

- Au sein du logement et de la résidence : *santé, hygiène, énergies, vie en collectivité...*
- Au sein du territoire : *emploi, vie culturelle, accès aux droits...*
- Sur la poursuite du parcours résidentiel : *recherche de logement définitif*

Au total, le pôle « Résidences alfi » se compose de :

- **Responsable de pôle**

Qui assure la coordination générale du service.

- **Responsables de site**

Dont les bureaux sont situés au sein même des « Résidences alfi ».

- **Des assistant(e)s de gestion**

Qui interviennent en appui des responsables de site.

### **LES SERVICES SUPPORT**

Ils mutualisent différentes compétences qui permettent de gérer, au quotidien, la vie au sein des « Résidences alfi et des « Maisons alfi ». Plusieurs collaborateurs, basés au siège, interviennent en appui des équipes de gestion présentes sur site sur tous les aspects liés à la gestion locative, l'entretien et la maintenance des structures.



## **Le pôle « Maisons alfi »**

L'ALFI gère actuellement 106 places réparties sur 5 pensions de famille, à Paris et en Ile de France. La pension de famille est « *une offre alternative de logement pour des personnes en situation de grande précarité* ».

Le public accueilli rassemble principalement des personnes isolées fréquentant ou ayant fréquenté de façon répétitive des structures d'hébergement provisoires et en difficulté d'insertion. Il s'agit de personnes bénéficiant de minima sociaux (RSA, AAH, pension...) et dont les revenus ne dépassent pas les plafonds PLAI.

En gérant des pensions de famille, l'ALFI développe et élargit son champ d'intervention auprès des publics en difficulté et fait évoluer ses compétences. Ces structures répondent aux sollicitations des collectivités territoriales et des services de l'Etat, en accueillant des personnes en situation de précarité liée au logement et relevant du dispositif DALO.

La gestion type d'une résidence s'organise autour de trois compétences :

- **La gestion de proximité**

Un responsable de site s'occupe de la gestion de proximité et anime la vie de la résidence. Il joue un rôle primordial d'animation et de régulation de la vie quotidienne, en assurant des permanences tout au long de la semaine.

- **Le volet technique**

Un responsable technique s'occupe de la maintenance générale de la résidence (gestion des contrats, relation avec les entreprises, suivi des chantiers...) et garantit la qualité de services.

- **L'accompagnement social**

Un travailleur social assure un suivi des résidents à travers une permanence hebdomadaire, qui permet de proposer une aide à la gestion budgétaire et une aide administrative (dossier APL, FSL, accès aux droits...)

Au total, le pôle « Maisons alfi » se compose de :

- **Un responsable de pôle**

Qui assure la coordination générale du service

- **Des responsables de site**

Dont les bureaux sont situés au sein même des « Maisons alfi ».

## **Le pôle Accompagnement social**

Le pôle Accompagnement Social est composé de travailleurs sociaux (CESF, assistantes sociales) qui interviennent auprès des habitants des résidences gérées par l'ALFI (résidences sociales pour jeunes actifs et pensions de famille), ainsi qu'auprès des locataires du parc de l'ESH Antin Résidences, sur certaines missions spécifiques.

L'accompagnement des résidents s'effectue selon deux dimensions : une approche collective, d'une part, avec la tenue



d'ateliers visant à sensibiliser et informer les résidents sur des thématiques variées (*droits et devoirs des résidents, économies d'énergies, informations liées au relogement...*); une approche individuelle, d'autre part, en fonction des besoins des résidents.

Au total, le pôle « Accompagnement social » se compose de :

- **Responsable de pôle**

Qui assure la coordination générale du service

- **Conseillères en Economies Sociales et Familiales**

Qui assurent les actions collectives et individuelles au sein des « Résidences alfi » et des « Maisons alfi ».

### **Le pôle Ingénierie sociale**

L'ALFI intègre également dans ses objectifs des missions d'ingénierie de projet et de développement. En effet, la stratégie de l'ALFI est de pouvoir répondre aux différentes problématiques posées par la question du logement, aussi bien au sein des structures d'hébergement spécifique que du parc HLM classique.

Les missions du pôle « Ingénierie sociale » se déclinent ainsi sur le patrimoine géré par l'ALFI mais répondent également à des commandes spécifiques formulées par ses adhérents (les ESH du Groupe Arcade). L'ALFI anime et conduit des actions en réseau qui se caractérisent notamment par l'organisation de journées d'échanges, la mise en place de formations internes et la rédaction d'un journal des initiatives locales, permettant de diffuser les projets menés en lien avec les habitants (au sein des ESH adhérentes).

- **Responsable de pôle**

Qui assure la coordination générale du service

- **Chargée de mission Ingénierie Financière et Communication**

Qui assure l'ensemble des missions liées à la communication et le lien avec les partenaires locaux en matière de suivi des financements et des subventions accordées à l'ALFI

- **Chargée de mission Séniors et Handicap**

Qui assure des missions spécifiques pour le compte des adhérents de l'ALFI et coordonne un projet de recherche/action, en lien avec un laboratoire de recherche universitaire.

- **Chargé d'études**

Qui assure des missions liées au développement de l'association avec une assistance à la maîtrise d'ouvrage, de montage de projets spécifiques avec une recherche de financements au travers d'appel à projets.



## FAVORISER LE PARCOURS RESIDENTIEL

L'ALFI a donc pour objet d'accueillir temporairement des ménages et des personnes isolées éprouvant des difficultés particulières d'accès à un logement autonome ou des difficultés à s'y maintenir, en raison de l'inadaptation de leurs ressources, ou de leur situation professionnelle.

Il s'agit donc d'accompagner ces publics dans une démarche d'insertion qui s'entend par l'accès à un logement individuel leur permettant d'acquérir une parfaite autonomie. Afin de préparer ces relogements, différents outils sont mis en œuvre visant à accompagner au mieux les publics vers une solution pérenne.

### Une convention de relogement avec Antin Résidences

L'ALFI, en partenariat avec l'ESH Antin Résidences, dispose depuis 10 ans d'un **accord contractuelisé permettant le relogement de 42 résidents** au sein du patrimoine de l'ESH. A la suite de ces relogements, l'ALFI assure une continuité en matière de suivi social, et accompagne les résidents dans leur installation. Il s'agit de sécuriser le parcours en assurant un **suivi de la personne durant 3 mois** à partir de son installation.

### Une convention de relogement avec les collecteurs d'Action Logement

Fort de l'expérience acquise avec Antin Résidences, l'ALFI développe le même type de partenariat avec les collecteurs d'Action Logement.

Outre la réponse aux besoins de fluidité des publics au sein des résidences gérées par l'ALFI et de favoriser le parcours résidentiel des publics accueillis, ce type de partenariat permet de répondre aux engagements du collecteur vis-à-vis du logement des publics prioritaires. La loi MOLLE précisant le fait que *les collecteurs doivent mettre à disposition des préfets, un quart de leur potentiel d'attribution*, afin de favoriser l'accueil de ces publics.

### Le rôle de la plateforme sociale

L'ALFI sollicite l'intervention de sa **plateforme sociale**, en fonction des besoins constatés sur la résidence. Il s'agit pour l'ALFI de pouvoir **répondre aux urgences** constatées sur ses résidences en mobilisant un(e) CESF sur :

- la mise en place d'une permanence sociale, visant à assurer une mission d'accueil et d'information auprès des résidents.
- la mise en place d'une action collective spécifique, répondant à une problématique identifiée par le responsable de résidence
- le suivi individuel d'un résident éprouvant de lourdes difficultés au sein de la résidence, validé en veille sociale.

En effet, afin de mieux cibler les dysfonctionnements et les difficultés pouvant survenir au sein de la structure, l'ALFI a développé cette veille sociale qui lui permet d'être réactive et d'apporter des réponses adaptées dans les meilleurs délais.

# PLAN D'IMPLANTATION DES RESIDENCES GERES PAR L'ALFI

