



De nouveaux défis

pour
**le logement
accompagné**

30 000



RAPPORT ANNUEL 2017



Au 31 décembre 2017,

l'UnafO compte



125

adhérents

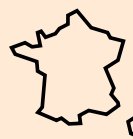
Plus de



140 000 logements

dans

85



départements métropolitains
et outre-mer

Aates
Acahj
Acap
Accors
Accueil & Promotion
ACPM
ACSC
Adef
Adoma
Adrim
Adssuk
Afasec
Aftar
Agafab
Agarsp
Agat
Agefo
Ageloh
Agfa
AglA N. Mandela
AHB
Ahmi
AHSHPC
Aidaphi
AIEM
Ais 35
AISH
Ajr
Alatm
Aléos
Alfa3a
Alfi
Alif
ALJT
Alliances Générationnelles
Allo Héberge-moi
Alotra
Alpa
Alsa
Alter-Egaux
Alve
Amicale du Nid

Amitel
Amli
Anef Vallée du Rhône
ANRS
Apat
Apatph
Api Provence
Aquitanis
Aréli
Arfog Lafayette
Arial
Arpej
Asfad
Assage
ATE
ATG
BLJ
Calhaura
CASP
CCAS Châteauroux
CCAS Lisieux
CCAS Nice
CCAS St-Lô
Cerise
Club Prévention Épernay
Coallia
Coatel
Coop agir – Parenthèse
Côté Cours
Émergence-S
Éole
Espérance Hauts-de-Seine
Étap'Habitat
FMS 88
Fédération Habitat et Humanisme
Fondation Aralis
Fondation Armée du Salut
Fondation Les Amis de l'Atelier
Fondation Édith Seltzer
Fondation Georges Boissel
Fondation L'Élan Retrouvé
Fondation Vincent de Paul

Foyer Les Remparts
Gaïa 74
G.I.P Traces de Pas
Handi Val-de-Seine
Isatis
Issue
Karibu
L'Accueil
L'Oasis
La Mie de Pain
La Sauvegarde du Nord
Le Coin Familial
Le Pélican
Le Relais
Lerichemont
Les 2 Rives
Les petits frères des Pauvres – Age
Loger Marseille Jeunes
Macep
Maison des Thermopyles
Montjoie
Odias
ODTI
Œuvre Notre-Dame
Ophis
Orloges
Parme
Résidence pour tous
Résidétapes Développement
Rheso
Saint Benoit Labre
Sdat
Solidarité Accueil
Soliha AIS Bordeaux
Soliha Drôme
Soliha Est Parisien
Traverses
Udaf Tarn-et-Garonne
UDSM
Visa
Vivre

En gras, adhérents ayant rejoint l'UnafO en 2017.

Adhérents ayant rejoint l'UnafO depuis le 1^{er} janvier 2018: Association Saint François, Caritas Habitat, Collectif Chrétien d'Action Fraternelle, La Cité, Passerelle 45.

Sommaire

P.4

**Tous mobilisés
pour le logement
accompagné**

P.6

**17^e Rencontres
nationales**

P.7

**Promouvoir
le logement
accompagné
de demain**

P.10

**Agir au cœur
des territoires**

P.12

**Adapter l'offre
de services
aux besoins
des adhérents**

P.15

Gouvernance



Agir et être utile

Édito **Jean-Paul Vaillant,**
président

L'année 2017 aura été marquée, pour l'Unafo, par l'élaboration et la publication en fin d'année de son projet stratégique 2018-2022. Ce projet, fruit d'une démarche participative et collaborative, réaffirme les valeurs et les engagements de notre Union et de ses adhérents au profit des personnes en difficulté d'accès au logement. Il définit des orientations et des priorités fortes pour les cinq années à venir.

L'ambition qui s'exprime dans ce projet, qu'il s'agisse de construire le logement accompagné de demain, de le promouvoir ou d'agir au cœur des territoires, implique une mobilisation de tous les acteurs du secteur. Le logement accompagné a aussi besoin d'une Union forte, organisée et volontaire, à l'écoute des besoins de ses adhérents, au plus près des territoires et des évolutions, dans un environnement sans cesse mouvant.

L'Union s'attache à favoriser les partages d'expérience, à promouvoir et valoriser les actions menées par ses adhérents, mais aussi à faire reconnaître la place spécifique qu'occupe le logement accompagné dans les réponses à apporter aux difficultés d'accès et de maintien dans un logement. Elle entend mener, en première ligne, les combats nécessaires pour affirmer son utilité sociale.

L'action de notre Union s'inscrit pleinement dans l'orientation du « Logement d'abord » qui vise à permettre au plus grand nombre de disposer d'un « chez-soi ». Des dynamiques territoriales s'engagent, avec la participation de l'ensemble des acteurs de l'hébergement et du logement. Elles se sont notamment exprimées dans les réponses à l'Appel à manifestation d'intérêt, lancé en novembre 2017, avec 24 territoires retenus « pour une mise en œuvre accélérée du Logement d'abord ».

Avec une présence dans 85 départements, plus de 140 000 logements gérés, nos adhérents participent à ces dynamiques et ont un rôle essentiel à jouer dans la mobilisation actuelle, afin que le logement accompagné prenne toute sa place dans la mise en œuvre de cette politique.



Tous mobilisés pour le logement accompagné

Trois axes, soixante-trois actions concrètes, et la volonté réaffirmée de faire du logement accompagné un pilier de la prise en charge et de l'accompagnement des personnes les plus précaires en France : l'Unaf o a lancé en 2017 son plan stratégique 2018-2022, intitulé « Tous mobilisés pour le logement accompagné ». Fruit d'un travail collaboratif de plusieurs mois, ce projet décline les grandes orientations que l'Union souhaite se donner dans les prochaines années, afin d'accompagner le renforcement et le développement de ses adhérents, et répondre aux besoins grandissants de publics toujours plus nombreux et plus divers.

UN PLAN STRATÉGIQUE POUR ACCOMPAGNER les mutations du secteur

Depuis la création de l'Union il y a près de 40 ans, le secteur du logement accompagné a profondément changé. Les publics accueillis se sont diversifiés et les adhérents de l'Union ont dû s'adapter à **la paupérisation d'une partie croissante de la population** : aujourd'hui, trois-quarts des adhérents de l'Union sont concernés par des publics fortement précarisés. Dans un contexte général de réduction budgétaire, d'enjeux sociétaux comme les transitions numérique et énergétique, **les problématiques rencontrées sont à la fois plus nombreuses, plus complexes, plus urgentes** aussi. À travers son plan stratégique, l'Unaf o entend apporter des réponses à la hauteur de ces enjeux.

UN PROJET PLACÉ SOUS LE SIGNE DE LA CONCERTATION

La mise en place du projet stratégique 2018-2022 s'est appuyée sur **une méthode collaborative et participative** en deux phases : une phase de diagnostic, de janvier à juin 2017, suivie d'une phase d'élaboration stratégique, de juillet à novembre.

Dans un premier temps, les différentes parties prenantes de l'Unaf o (équipe salariée, administrateurs, adhérents et partenaires) ont été amenées à partager leurs expériences et **leur vision des cinq prochaines années**, à la fois en ce qui concerne le secteur du logement accompagné et le rôle de l'Unaf o. Une fois ce diagnostic posé, la seconde étape a consisté à formaliser dans un document de référence les missions de l'Unaf o, ses valeurs, les enjeux pour notre action, **les orientations retenues pour agir et être utile**, et enfin **les objectifs d'action définis**.

Pour parvenir au résultat final, nous avons organisé 8 journées consacrées à l'élaboration collective, dont 2 journées de séminaire et 6 journées de travail avec les adhérents, ainsi qu'une enquête menée par Fors-Recherche sociale et 2 conseils d'administration consacrés exclusivement à ce projet.

«Le plan stratégique traduit notre volonté d'adapter toujours plus le logement accompagné aux enjeux actuels, afin de renforcer l'action menée en direction des personnes en difficulté d'accès au logement. Il vise également à réaffirmer le sens et les valeurs de l'Union professionnelle et à indiquer l'avenir commun et les orientations qui rassembleront nos adhérents pour les cinq années qui viennent».



UN PLAN POUR ACCOMPAGNER le développement de l'Union et répondre aux attentes des professionnels

Le nombre d'adhérents de l'Unafo a presque triplé depuis 2009. En rejoignant l'Union, les gestionnaires sont à la recherche de partages d'expérience, mais aussi de services à valeur ajoutée comme la production de documents de référence, des formations pour leurs salariés. Ils partagent également avec l'Union cette volonté de **porter une parole commune auprès de l'ensemble des partenaires du logement accompagné – qu'ils soient publics ou privés**. L'Unafo, à travers son plan stratégique, entend à la fois faire preuve de pédagogie dans son discours et d'innovation dans ses réponses.

TROIS AXES POUR FIXER le cap et fédérer l'ensemble des acteurs

Ces trois axes, définis de manière participative par l'Unafo, seront portés par l'Union et ses adhérents, à la fois au niveau national et au niveau local. Le logement accompagné a longtemps souffert du manque de continuité des politiques publiques et d'une certaine absence de visibilité sur le long terme. La force de l'Unafo est d'avoir su **évoluer avec son époque et accompagner le secteur vers une professionnalisation nécessaire de ses pratiques** : une démarche à la fois bienveillante et constructive, que l'Union entend renforcer encore dans les cinq prochaines années, en se donnant les moyens de ses ambitions.

INFO+

Les 3 axes du plan stratégique :

- Promouvoir le logement accompagné de demain
- Agir au cœur des territoires
- Adapter notre offre de services aux besoins des adhérents



RAPPEL

**Le réseau Unafo
aujourd'hui, c'est :**

63

gestionnaires
de pensions de famille



62

gestionnaires de
résidences sociales



33

gestionnaires
de résidences sociales
issues du traitement
des FTM

26

gestionnaires de
résidences accueil



19

gestionnaires de FJT,
résidences sociales
FJT ou non



11

gestionnaires
de FTM





23 et 24 novembre 2017

17^e Rencontres nationales de l'Unafo

C'est à l'occasion de l'édition 2017 de ses Rencontres nationales que l'Unafo a dévoilé son plan stratégique 2018-2022 à l'ensemble de ses adhérents et partenaires. Près de 400 personnes étaient présentes les 23 et 24 novembre derniers pour cet événement qui s'est déroulé à l'Espace Charenton à Paris.

«La mise en place du projet stratégique a été un plaisir partagé d'élaboration collective ; un engagement de beaucoup de salariés, d'administrateurs et d'adhérents ; une volonté unanime de se donner un projet qui tire l'Union professionnelle vers l'avenir autour de trois axes stratégiques : promouvoir le logement accompagné de demain, agir au cœur des territoires, adapter notre offre de services aux besoins des adhérents».



2

journées de rencontres et d'échanges

15

exposants professionnels

400

participants

16

ateliers ou mini-conférences

En plus de **fédérer l'ensemble des forces vives du logement accompagné** (adhérents, propriétaires, partenaires et pouvoirs publics au niveau national et au niveau des territoires) autour d'une vision commune et d'un plan d'action commun, ces 2 journées de rencontres et d'échanges ont offert l'occasion de débats en plénière, d'ateliers thématiques, de mini-conférences en présence de spécialistes, de visites de logements accompagnés à Paris et d'échanges avec les start-ups innovantes et les exposants présents.

Quatre espaces thématiques : innovation, partenariat, résidents, utilité sociale. Et des temps forts, comme l'intervention du géographe Christophe Guilluy autour de « La France des territoires », ou encore le débat « Les propositions de l'Unafo : quelles priorités pour notre action » autour de 3 axes : la production de logements accompagnés, l'accompagnement des résidents, la gouvernance des territoires.



Promouvoir

le logement

accompagné de demain



Entre 2004 et 2014, le nombre de personnes pauvres au sens de l'INSEE (seuil de pauvreté à 50% du revenu médian) a augmenté d'un million en France – une augmentation accompagnée d'un approfondissement des phénomènes de pauvreté. Face à ce constat, l'UnafO accompagne la mutation du secteur du logement accompagné et imagine des solutions innovantes, pour transformer et consolider les structures de ses adhérents et répondre aux besoins des personnes en situation de grande précarité.

LES DÉFIS À RELEVER

— Accompagner les nouvelles évolutions sociétales

Si le logement accompagné est en première ligne face à l'intensification de la pauvreté en France, le secteur doit également s'adapter aux multiples phénomènes qui accompagnent cette tendance de fond : **vieillesse de la population, mutation structurelle de la composition familiale** se traduisant par une hausse des familles monoparentales ou du nombre de jeunes en situation précaire, **accroissement du nombre de personnes en souffrances psychiques et/ou en situation d'addictions**... Autant de publics aux besoins distincts, logés au sein des structures adhérentes de l'UnafO, et pour lesquels l'offre de service et d'accompagnement doit évoluer. Sans oublier la participation active des gestionnaires dans l'effort nécessaire à **l'accueil des migrants et des réfugiés statutaires**.

— Faire valoir la diversité et l'utilité sociale du logement accompagné

Dans ce contexte de paupérisation d'une partie de la population, l'UnafO entend, dans ses projets comme par ses actions, **réaffirmer l'identité multiple et en mouvement du logement accompagné**, ainsi que sa fonction sociale essentielle. En plus d'offrir un accès à un lieu de vie autonome, adapté et abordable, les adhérents de l'UnafO accueillent et écoutent les personnes et les orientent vers les services les plus à même de répondre à leurs besoins. Au quotidien, l'UnafO entend **promouvoir la diversité et l'utilité sociale du logement accompagné** auprès de l'ensemble de ses interlocuteurs, publics comme privés.

— Transformer et consolider les organisations adhérentes de l'UnafO

Face à l'évolution du secteur, les acteurs du logement accompagné doivent **poursuivre leur mutation et leur professionnalisation** et imaginer d'autres manières de remplir leurs missions au service des personnes les plus précaires. De la prise en compte des nouvelles exigences environnementales à la dématérialisation de la relation avec les résidents, en passant par le développement de nouveaux services, l'UnafO accompagne ses adhérents face aux transitions numérique et énergétique, et imagine avec eux un modèle économique et social pérenne – un modèle capable de garantir la production de logements de qualité qui soient à la fois adaptés, accessibles et abordables dans un contexte de réduction des aides.

LES ACTIONS PHARES MISES EN PLACE EN 2017

L'UNAFO, acteur du «Logement d'abord»

Impliqué dans les concertations réalisées en amont de la présentation du plan «Logement d'abord», l'Unafo a rencontré la DIHAL, la DGCS et la DHUP pour leur **faire part de ses propositions de réponses concrètes en matière de logement aux personnes dans le besoin**. Quatre suggestions ont ainsi été formalisées : le développement de la production de pensions de famille et résidences accueil ; la relance d'une production territorialisée de résidences sociales en zone tendue ; la mobilisation de moyens d'accompagnement adaptés en résidence sociale ;

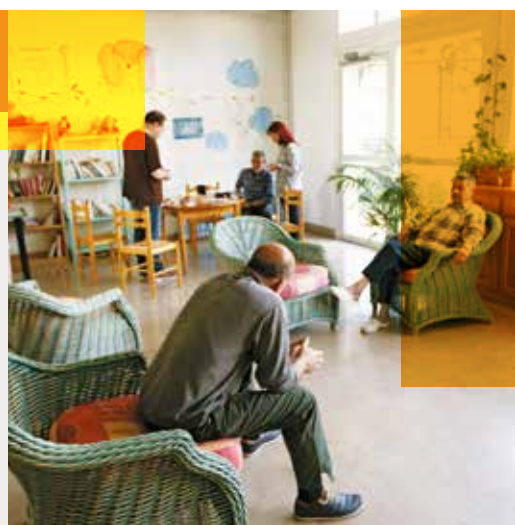
le soutien à la gestion locative sociale en résidence sociale. L'Unafo a également participé à 5 groupes de travail thématiques mis en place dans le cadre du plan – une démarche participative et **une volonté de concertation qui mérite d'être soulignée**. Si les priorités énoncées pour le «Logement d'abord» rejoignent celles identifiées par le secteur, l'Union a tenu à faire connaître au ministre ses interrogations sur l'ambition réellement portée et ses inquiétudes au sujet des premières mesures annoncées (baisse des aides à la pierre en 2017, menaces sur l'APL).

RELANCE DES PENSIONS DE FAMILLE : enfin du concret !

L'Unafo a **participé activement à la concertation** pour la circulaire sur la nécessaire relance des pensions de famille parue le 20 avril 2017. Un plan de 10 000 places en pension de famille est venu prolonger cette dynamique, en attendant que les moyens d'investissement soient confortés et le PLAI adapté. L'Unafo réclame toujours **la revalorisation de la dotation de 16 € par jour et par personne, inchangée depuis 2007**.

PARTICIPATION DES RÉSIDANTS : une publication pour renforcer la mobilisation

Après le succès du guide «*La participation en logement-foyer*», l'Unafo a poursuivi sa réflexion autour des enjeux et des ressorts de **l'implication des parties prenantes des organes de représentation des résidents**. Un groupe de travail s'est réuni en 2016 et 2017, afin d'échanger sur les pratiques professionnelles (y compris en termes d'organisation et de management). Le résultat de ces discussions a été publié en novembre 2017 sous le titre «*Comités de résidents et conseils de concertation, comment mobiliser les salariés et les résidents ?*». Cette publication a été accompagnée tout au long de l'année de plusieurs interventions organisées chez certains adhérents, à leur initiative, afin de sensibiliser les équipes à ces questions.



POURSUITE DU PLAN DE TRAITEMENT DES FOYERS de travailleurs migrants (FTM)

L'Unafo poursuit son travail d'accompagnement du plan de traitement des FTM. L'Union, en 2017, a ainsi porté son concours au bureau d'études Cerema, chargé par la Cilpi d'un travail d'études sur des établissements traités dans le cadre du plan de rénovation des FTM. L'objet de cette étude est de vérifier que les objectifs de ce plan de traitement ont été atteints. L'Unafo a également participé à plusieurs réunions de concertation avec la Cilpi, organisé des visites d'établissement avec la DAAEN et rencontré Action Logement.



CHÈQUE ÉNERGIE EN RÉSIDENCE SOCIALE : un dispositif attendu

Remplaçant des tarifs sociaux de l'énergie qui ont pris fin le 31 décembre 2017, le dispositif «chèque énergie» vise à **faciliter le paiement des factures d'énergie pour les ménages à faibles ressources**. L'Unafo participe aux débats sur le projet de décret modificatif de l'article R. 124-5 avec la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC), la Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP) et l'Agence de services et de paiement (ASP). Pour les résidences sociales non soumises à la taxe d'habitation, le projet prévoit notamment la possibilité de **verser l'aide directement au gestionnaire de résidence sociale** en vue d'une déduction des redevances mensuelles des résidents concernés.

PROTECTION DES DONNÉES à caractère personnel, une journée professionnelle le 16 mars 2017

Cette journée a permis d'aborder les principaux enjeux et actions menées relatives aux principes «informatique et libertés» en s'appuyant essentiellement sur des retours d'expériences dans le secteur du logement social.



«Promouvoir le logement accompagné de demain, c'est à la fois adapter les réponses aux besoins des personnes, faire reconnaître l'utilité sociale de notre secteur, et transformer et consolider les organisations adhérentes de l'Unafo».



SOUTIEN À LA CRÉATION D'UN CLUB UTILISATEUR avec l'éditeur Bredea

La gestion locative en logement-foyer étant au cœur de l'activité des gestionnaires, les attentes à l'égard des **solutions informatiques appliquées au métier de gestion** sont ainsi fortes (continuité de service, archivage, simplification des démarches administratives, traitement des données, gestion électronique des documents, services en ligne pour les résidents...). Les professionnels utilisant le logiciel ABD de Bredea ont fait appel à l'Unafo pour préfigurer un club éditeur : cet **espace d'échanges et de propositions** s'est réuni pour la première fois le 4 juillet 2017 en présence des utilisateurs du logiciel et de l'éditeur.



LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE vue par le prisme commun bailleur/gestionnaire

Le groupe de travail partenarial co-animé par l'Unafo et l'Aorif autour de l'articulation bailleur/gestionnaire pour l'amélioration de la performance énergétique en logement accompagné s'est poursuivi en 2017. Il a permis de dresser un état des lieux des bonnes pratiques et dysfonctionnements, et de construire collectivement **une cartographie des interventions et des acteurs sur l'ensemble de la vie du bâtiment** (de la phase conception à la mise en service). Une synthèse sera publiée en 2018 et présentée lors d'une journée d'échanges pour partager et poursuivre la réflexion.

EXTENSION DU RÉPERTOIRE DU PARC LOCATIF SOCIAL (RPLS) aux logements-foyers

L'Unafo a participé en 2017 à un groupe de travail relatif à l'extension du RPLS des bailleurs sociaux aux logements-foyers, aux CHRS et aux CADA. **Limitée dans un premier temps aux logements-foyers**, cette extension a été repoussée : la mise à disposition du dispositif de collecte est prévue pour début octobre 2019. Des acteurs volontaires

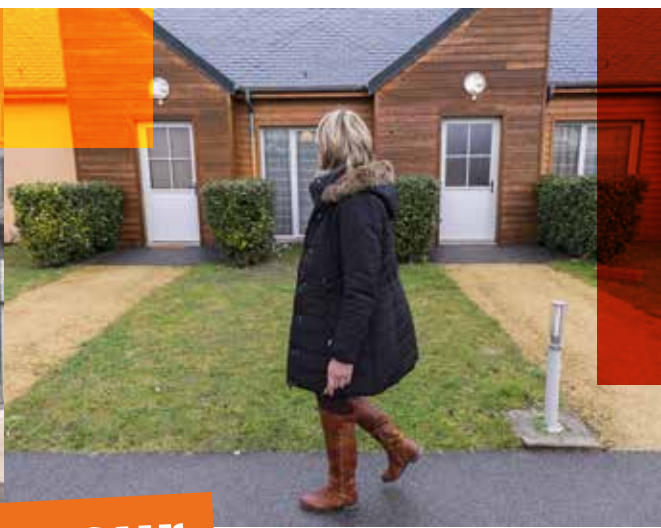
seront associés aux phases de test. Le dispositif pourra être ouvert à l'ensemble des acteurs (bailleurs propriétaires et organismes gestionnaires) pour la collecte RPLS 2020 du 1^{er} février 2020. Cette inscription dans le RPLS permettra de constituer annuellement **une photographie du patrimoine géré en logement-foyer en France**.



#DANSLAVRAIEVIE avec le Collectif des Associations Unies (CAU)

Le CAU est le Collectif des Associations Unies pour **une nouvelle politique publique du logement des personnes sans abri et mal logées**. Animé par la Fondation Abbé Pierre et la FAS, ce collectif regroupe 34 associations, dont l'Unafo, et organise régulièrement des actions de sensibilisation sur la question du mal-logement et de l'hébergement.

Le CAU s'est associé en 2017 au collectif ALERTE, qui lutte contre toutes les formes de pauvreté, pour former les « 50 assos contre l'exclusion » et se faire entendre dans la période électorale. De janvier à juin 2017, la campagne #DansLaVraieVie a permis de **rétablir la vérité chaque fois qu'un responsable politique préférerait des propos jugés stigmatisants pour les plus fragiles**, en rappelant ce que vivent réellement les personnes accompagnées tous les jours par les acteurs associatifs. Le collectif a également envoyé **« 50 propositions pour une nouvelle politique du logement des personnes sans abri et des mal logées »** aux candidats à l'élection présidentielle, et organisé une grande mobilisation le 16 mars 2017 sur les quais du Canal Saint-Martin.



Agir au cœur

des territoires

Si l'utilité sociale du logement n'est plus à démontrer, celle-ci est encore mal appréhendée par les acteurs dans les territoires, confrontés à des besoins sociaux très divers d'un endroit à l'autre. L'UnafO et ses adhérents construisent tout au long de l'année des réponses adaptées à chaque territoire, aussi bien en termes de projets immobiliers que sociaux.



LES DÉFIS À RELEVER

— Accompagner la décentralisation des politiques du logement

Quel lien entre la stratégie portée par l'État en matière de politiques du logement et celles portées par les collectivités territoriales ? Dans un contexte de déconcentration, voire de décentralisation de la responsabilité des politiques du logement, cette question est essentielle pour le logement accompagné qui se trouve à l'articulation des deux.

Partenaire engagé des collectivités et de l'ensemble des acteurs locaux, l'UnafO et ses adhérents défendent l'utilité sociale du logement accompagné au niveau local, ainsi que sa place dans les mutations profondes des territoires - qu'il s'agisse de l'émergence des métropoles et des intercommunalités, du rôle désormais essentiel des départements dans l'élaboration des nouveaux PDAHLPD, ou de la mise en place des nouveaux CRHH.

La mise en œuvre accélérée de la politique du « Logement d'abord » va donner un cadre renouvelé à l'intervention de l'UnafO.

— Apporter des réponses aux spécificités de chaque territoire

L'UnafO développe **des moyens de connaissance, d'expertise et d'ingénierie sociale en matière de logement accompagné dans les territoires**, afin de mieux cerner les inégalités et la diversité sociale présentes sur le terrain.

Sa politique d'animation locale, pilotée par les référents régionaux, vise à **faciliter l'appropriation, au niveau local, des moyens d'expertise élaborés au niveau national**. L'Union soutient le déploiement territorial d'innovations à la fois techniques (transition numérique, énergétique) et sociales (réseaux coordonnés d'acteurs, co-construction des réponses avec les bénéficiaires des actions...).

— Des réseaux locaux renforcés

Consolidation de la relation entre propriétaires et gestionnaires ; travail avec les acteurs associatifs locaux ; partenariat réaffirmé avec Action Logement ou les Acteurs du Logement d'Insertion : l'UnafO s'engage à renforcer les réseaux locaux et à **faciliter le dialogue au plus près du terrain**, afin de favoriser l'émergence de réponses vraiment adaptées aux spécificités de chaque territoire. Cette approche collaborative permet à l'Union de **contribuer activement aux politiques locales** et de produire des réponses de qualité et à l'utilité sociale affirmée.



«Engagé aux côtés des acteurs de terrain, l'Unaf o a choisi d'inscrire son plan stratégique dans la réalité des territoires. Notre objectif est de rendre le logement accompagné toujours plus visible au niveau local, de développer la vie régionale de l'Union et de renforcer le rôle des gestionnaires au sein des dynamiques territoriales des politiques du logement».



LES ACTIONS PHARES MISES EN PLACE EN 2017

UNE MOBILISATION EFFICACE pour les enveloppes FSL

L'Unaf o a participé en 2017 à la mobilisation autour de **la renégociation des enveloppes FSL de la Ville de Paris**, en partenariat avec l'UNIOPSS, la FAS IDF, la FAP, la FAPIL, l'URHAJ, et SOLIHA Ile-de-France. En attirant l'attention des équipes municipales sur les conséquences qu'une telle mesure aurait sur les ménages concernés, sur les missions des résidences sociales et sur l'emploi des salariés des acteurs, les acteurs locaux ont obtenu le maintien de l'ASLL en 2018 au même niveau qu'en 2017. La Mairie de Paris a également souhaité que s'établisse à l'avenir un dialogue avec l'État pour la prise en charge financière des publics qui relèvent de la compétence de ce dernier.

PLAN DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ : une dimension territoriale essentielle

Jean-Paul Vaillant, président de l'Unaf o, et Gilles Desrumaux, délégué général, ont été reçus par Constance Bensussan, conseillère Lutte contre les discriminations à l'Élysée. L'entretien a été l'occasion d'évoquer **la suite à donner au Plan de lutte contre la Pauvreté** et, pour l'Unaf o, d'insister sur la nécessaire dimension territoriale de ce plan et de son application au plus près des besoins du terrain.

AIDE AU LOGEMENT temporaire (ALT)

L'Unaf o a participé en 2017 à la réunion de concertation sur les **nouvelles modalités de versement de l'ALT**. Celle-ci ne transite plus désormais par les CAF mais par les DDJSCS. L'Unaf o continue de demander une revalorisation de l'ALT et qu'une suite soit donnée aux préconisations du rapport d'étude sur l'ALT réalisée par le cabinet Ville et Habitat.



ALI : des acteurs toujours plus proches des territoires

Pour la dernière année de la seconde convention signée avec la DGCS (2015-2017), les Acteurs du Logement d'Insertion (Fapil, Soliha, Unaf o) ont poursuivi leur réflexion commune autour des orientations définies préalablement, **notamment le renforcement des coopérations régionales et locales** par une animation territoriale des réseaux. Cet axe fondamental s'est traduit en 2017 par des actions spécifiques dans plusieurs territoires. Dans le Val-de-Marne, le travail sur **l'accompagnement des personnes en souffrance psychique** a fait l'objet d'un diagnostic de 70 pages, réalisé par le CRESGE et prolongé sur le terrain par deux pistes d'actions prioritaires (une participation des

ALI aux réseaux locaux et une action de formation dédiée en direction des ALI 94). Dans le Rhône et le Calvados, les ALI ont lancé une étude sur **les trajectoires résidentielles des ménages logés**, afin de mieux cerner les typologies de parcours et affiner les réponses à apporter. Enfin, dans l'Hérault, **la mobilisation des bailleurs sociaux pour favoriser l'accès au logement social** des personnes logées ou accompagnées par les ALI a été au cœur de la réflexion, avec un travail tout particulier sur la complémentarité des actions menées et l'utilité de coopérations renforcées au sein d'un partenariat nouveau, en cours de définition.



Adapter l'offre de services

aux besoins des adhérents



Garantir la professionnalisation du logement accompagné, c'est donner aux gestionnaires tous les moyens d'offrir un meilleur service et un meilleur accompagnement aux résidents. À travers son plan stratégique, l'Unafo réaffirme sa volonté d'enrichir et d'adapter son offre de services, en remettant le résident au cœur de la réflexion.

LES DÉFIS À RELEVER

— Faire des adhérents le moteur de l'Union professionnelle

Afin d'accompagner pleinement les mutations du secteur et de la société, l'Unafo s'est engagée dans **une démarche d'ouverture et de renforcement de sa vie associative**. En plus de renforcer le lien entre les adhérents, les administrateurs et l'équipe salariée, l'Union souhaite s'ouvrir à de nouveaux publics et de nouvelles formes de logement accompagné – tout en continuant à encourager les innovations sociales développées par ses adhérents.

— Mettre les résidents au cœur de l'action

L'Unafo n'a pas attendu les orientations fixées par le plan « Logement d'abord » pour donner une place centrale aux résidents dans sa réflexion. En réaffirmant l'utilité sociale du logement accompagné dans son plan stratégique, l'Union défend **l'accès et le maintien dans le logement et le soutien des personnes défavorisées**, et s'appuie sur les retours d'expérience de ses adhérents, et sur l'écoute des besoins et des attentes des publics accueillis, pour faire évoluer son offre de services vers toujours davantage d'adaptabilité et d'efficacité.

— Faire évoluer les métiers et développer les compétences

Nouveaux publics, nouveaux besoins, nouvelles politiques sociales du logement : les mutations traversées par le logement accompagné **transforment en profondeur les organisations et les métiers du secteur**. L'Unafo, par une réflexion et une offre de services adaptées à cet enjeu majeur, accompagne ces changements et l'émergence de nouvelles compétences.



« Dans un contexte marqué par de profondes mutations, l'Unafo continue d'accompagner la nécessaire professionnalisation du secteur en adaptant son offre de services aux besoins de ses adhérents. Pour cela, nous favorisons une approche à la fois pratique et technique, où l'intérêt du résidant se conjugue avec le développement des compétences des gestionnaires ».



LES ACTIONS PHARES MISES EN PLACE EN 2017

UN SOUTIEN PERMANENT aux gestionnaires

L'Unafo poursuit son travail d'accompagnement des adhérents, dans une démarche permanente de professionnalisation du logement accompagné. Parmi les actions phares mises en place tout au long de l'année 2017, on compte notamment :

- Une **veille juridique** concernant l'accès aux droits des étrangers et l'accès aux droits sociaux (lettres-typés réalisées, etc.).
- Des **échanges d'outils, d'expériences et de pratiques innovantes** concernant la prise en compte des différentes personnes, notamment en matière d'accompagnement en pension de famille.
- La gestion des demandes ayant trait à une **meilleure compréhension des enjeux des politiques publiques du logement et de la lutte contre les exclusions** – notamment dans le cadre de la mise en place de la politique du « Logement d'abord ».

UN PARTENARIAT INTERPROFESSIONNEL pour lutter contre les punaises de lit

Pour lutter contre la recrudescence des punaises de lit en France, l'Unafo a mis en place depuis 2016 un groupe de travail, afin de partager les expériences et définir des bonnes pratiques pour **éradiquer ces insectes particulièrement résistants**.

Une formation intitulée « *Repérer et lutter contre les punaises de lit* » a ainsi été lancée en 2017 et un partenariat avec l'Aorif, association régionale des bailleurs d'Ile-de-France, l'Union sociale pour l'habitat et de l'Agence régionale de santé d'Ile-de-France a été mis en place. De ce partenariat, un « cahier repères » sur la prévention et la lutte contre les punaises, assorti d'outils de communication à destination des personnes logées, paraîtra en 2018.

Organismes maîtrise d'ouvrage d'insertion (OMOI) : le dispositif d'autocontrôle permet à chacun de situer son activité par rapport au secteur d'intervention

Pour son 5^e exercice successif d'autocontrôle, l'Unafo a confirmé en 2017 **l'opérationnalité des outils et des choix techniques mis en œuvre depuis 2013**. Plus de 80% des 26 adhérents agréés OMOI de l'Union ont participé à la collecte annuelle de données économiques et financières via le formulaire mis à disposition de façon sécurisée sur le web durant l'été. Chaque organisme bénéficie ainsi d'une **fiche individuelle de situation pour situer son activité économique** par rapport à l'ensemble des organismes ou par famille d'organismes. L'analyse des données permet d'identifier et donc de réduire des risques éventuels, une fiche de synthèse s'incrémentant automatiquement au fur et à mesure du remplissage, permettant ainsi à l'adhérent de voir sa situation par rapport à la moyenne. Dans le cadre de l'autocontrôle, l'Unafo a engagé une forte action de soutien de l'un de ses adhérents en grande difficulté en s'impliquant dans l'audit financier de cet organisme, en participant au rétablissement de la confiance avec ses principaux partenaires et en contribuant à dégager des pistes de consolidation économique et financières.

GARANTIR l'accès aux droits sociaux aux publics vieillissants

Le groupe de travail « Précarité sociale et vieillissement », initié par l'Unafo, s'est penché en 2017 sur **l'accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation** et d'évolution des modes d'accueil dans les services publics (tous résidents confondus). Plusieurs outils méthodologiques ont été créés, afin d'interroger les intervenants sociaux et sonder les conséquences de la dématérialisation sur leurs pratiques professionnelles. Deux diagnostics territoriaux ont été menés, l'un à Aubervilliers, l'autre à Champigny-sur-Marne, et une note a été adressée aux services publics (CNAV, CAF, DGFIP, CPAM), afin de les sensibiliser. Par ailleurs, la veille juridique se poursuit et un second tome des lettres types de recours pour **permettre l'accès effectif aux droits sociaux des résidents** devrait voir le jour en 2018.

UNE JOURNÉE POUR MIEUX CONNAÎTRE LES DROITS des étrangers âgés

L'Unafo a organisé, le 19 octobre 2017 à Paris, une journée intitulée « *Permettre l'accès aux droits des étrangers âgés* ». La journée s'est déroulée en deux temps : une matinée pour consolider les connaissances sur **l'accès aux droits des retraités étrangers** par des études de cas pratiques ; une après-midi pour élargir le débat autour des sujets d'actualité comme l'aide à la réinsertion familiale et sociale des anciens migrants (ARFS), la protection universelle maladie (PUMA), ou encore la loi d'adaptation de la société au vieillissement.



L'ACTIVITÉ DE FORMATION DE L'UNAFO EN 2017

Le centre de formation des métiers du logement accompagné a poursuivi sa croissance en 2017, marquée par un **élargissement important du nombre de gestionnaires** qui se sont adressés à l'Unafo, et aussi par le développement des actions de formations inter, à Paris et en région. Deux nouvelles formations sont venues enrichir l'offre, l'une sur la lutte contre les punaises de lit, l'autre sur le contentieux.

UNE DÉMARCHE QUALITÉ PERMANENTE

L'obligation faite aux organismes de formation au 1^{er} janvier 2017 de s'inscrire dans une démarche qualité a été l'occasion pour l'Unafo de **revisiter l'ensemble de ses processus administratifs, pédagogiques et commerciaux**, afin de répondre au mieux à ses adhérents et au secteur. Cette démarche se traduit par une satisfaction à la hausse, avec une notation moyenne de 5,17 sur 6 par les stagiaires sur l'ensemble des sessions.

TRANSITION NUMÉRIQUE : un partenariat pour accompagner les professionnels

L'Unafo a fait appel en 2017 à Orange Solidarité, association du numérique solidaire, pour intervenir auprès des professionnels de l'ALJT sur les questions du numérique – plus précisément sur les risques liés à l'image et l'identité sur Internet des résidents et, plus encore, des jeunes résidents équipés et connectés. La modernisation du logement accompagné passant par **une montée en compétences des équipes sur l'ensemble des aspects techniques, informationnels et relationnels du numérique**, l'Union souhaite faire de ce premier mécénat de compétences, organisé le 21 novembre 2017, le début d'une démarche de transfert de connaissances inter-organismes.

RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION de la formation « Responsable de résidence et service du logement accompagné » (RRS)

Certifiée une première fois en 2012, la formation RRS a fait l'objet en 2017 d'un bilan complet par la commission qui assure l'inscription au Registre national des certifications professionnelles (RNCP) en vue de son renouvellement, obtenu sans difficulté pour cinq nouvelles années. La **qualité de la pédagogie en matière d'accompagnement des stagiaires** a notamment été soulignée, ce que les 12 participants de la 9^e promotion ont pu vérifier.

DES PARCOURS DE FORMATION CERTIFIÉS

Après avoir restructuré son offre en 2016, afin de permettre la construction de parcours complets de formation, l'Unafo a proposé en 2017 des certificats, officialisant **la reconnaissance par l'Union de l'acquisition des compétences** dans plusieurs domaines : la gestion administrative, locative et budgétaire ; la gestion sociale des résidences ; la gestion et l'animation des pensions de famille. Ces certificats sont en cours d'instruction pour une inscription à l'Inventaire du RNCP avec le soutien de la DGCS comme « autorité légitime » et les attestations de la Fondation Abbé Pierre, d'Adoma, ou encore d'Habitat et Humanisme.



976

stagiaires

89

gestionnaires participants

56 adhérents et

33 non-adhérents

91

sessions de formation
(**73** intra – **18** inter)

Près de

300 000 €

de chiffre d'affaires

Une satisfaction de

5,17/6

en moyenne sur l'année

Gouvernance

Les administrateurs de l'Unaf

Guillaume Brugidou
Jean-Marc Calmel
Djamel Cheridi*
Jean-Paul Clément*
Bertrand Declémy
Jacques Dupoyet*, vice-président
Patrick Fèvre
Marc Jeanjean*, vice-président
Richard Jeannin
Jean-Jacques Jeulin
Philippe Léger
Mathias Levy-Noguères
Jean-Marie Oudot
Loïc Richard*, trésorier
Olivier Rigault
Manuel Smadja
Jean-Jacques Tartinville
Jean-Paul Vaillant*, président
Laurent Vuidel*, secrétaire

* Membre du bureau

L'équipe du secrétariat général

Patrick Bodet, chargé de mission MOI et analyse économique
Virginie Camelin, chargée de communication
Catherine Coux, coordinatrice administrative
Gilles Desrumaux, délégué général
Sylvie Emsellem, chargée de missions problématiques et partenariat
Pierre-Marc Navales, chargé de mission Animation de réseau
Antonin Ollivier, chargé de mission gestion locative et immobilière
Koudiev Sidibé, responsable du centre de formation

L'UNAFO

**le réseau
des professionnels
du logement
accompagné**



29/31 rue Michel-Ange - 75016 Paris
Tél. 01 40 71 71 10 - Fax. 01 40 71 71 20

contact@unafo.org

www.unafo.org   