

OPAL

*L'accompagnement social
à tous les étages*

Edito



L'accompagnement social individuel fait partie de notre ADN. A l'heure où le logement ne parle que d'argent, nous n'oublions pas nos fondamentaux.

Le service social s'attache à renforcer le lien social et à promouvoir la solidarité envers les ménages les plus fragiles. Composé de différents profils de travailleurs sociaux (AS, CESF), il apporte ses compétences et son expertise pour intervenir auprès de ses locataires en difficulté. Les domaines d'intervention sont multiples.



Ils peuvent être matériels et nécessiter l'adaptation du logement ou le déménagement. Il peut s'agir aussi de trouver des aides financières pour accompagner au mieux les locataires. Il peut enfin s'agir d'un travail plus délicat avec des publics en situation d'urgence ou présentant un trouble de santé mentale.

Pour une intervention sociale ajustée et coordonnée, le service social développe, par le biais de conventions, des partenariats permettant de faire émerger de nouvelles réponses aux besoins des personnes, tant pour l'accès que pour le maintien dans le logement.

Les ambitions sont multiples : renforcer nos synergies avec les dispositifs de droit commun, contractualiser des partenariats par spécialités, définir un socle commun de réponses, adapter l'intensité des accompagnements aux besoins et intervenir le plus tôt possible pour prévenir les situations complexes. Les réponses sont systématiquement individualisées en fonction du profil de chaque locataire. Le champ d'action est large et les moyens d'action mis à notre disposition sont nombreux.

Vous le découvrirez dans ce livret.

Nathalie Moinat

*Directrice des Politiques sociales
et de la Prospective*

Freddy Grzeziczak

Président de l'OPAL

Service social : Qui sommes-nous ?

Le service social est rattaché à la Direction des Politiques Sociales et de la Prospective et il intervient sur l'ensemble du territoire de l'Aisne.

Il se compose de :

1 responsable de service



Charlotte Delaval-Brailly

cdelaval@opal02.com

03 23 23 98 33

06 23 69 90 18

4 conseillères sociales



Céline Cluet

ccluet@opal02.com

03 23 59 87 24

06 27 66 16 98



Camille Lepa

clepla@opal02.com

03 23 59 87 34

07 60 90 90 51



Marie-Laure Létoffé

miletoffe@opal02.com

03 23 23 62 04

07 60 30 73 49



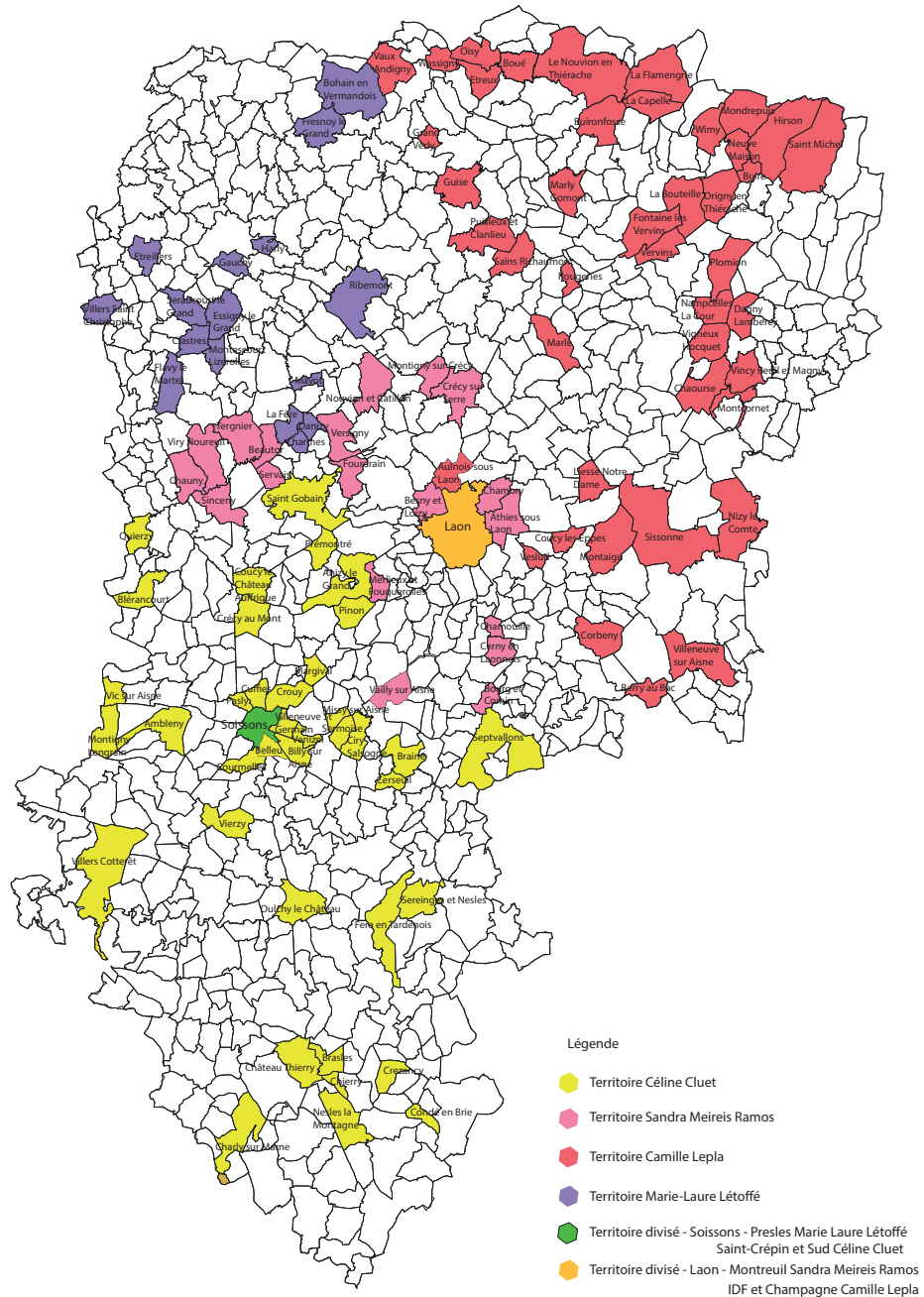
Sandra Meireis Ramos

smeireisramos@opal02.com

03 23 23 62 05

07 63 75 82 83

Répartition territoriale des conseillères sociales OPAL Données au 1er janvier 2023



Notre savoir-faire :





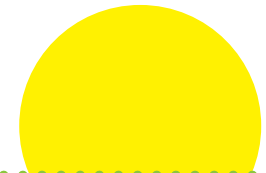
FAVORISER L'AUTONOMIE & LE MAINTIEN À DOMICILE DES SENIORS & PERSONNES HANDICAPÉES



Convaincu de la nécessité d'améliorer l'habitat des personnes handicapées et des personnes vieillissantes, **l'OPAL renforce depuis 2019 son activité en créant son propre dispositif OPAL Adapt'** pour favoriser l'autonomie des seniors et leur maintien à domicile.



Qu'est-ce qu'OPAL Adapt'?



OPAL Adapt' est un dispositif pour :

-**Favoriser le bien-vivre et le bien- vieillir** des seniors et des personnes handicapées autonomes vivant dans notre parc social.

-**Prévenir et rompre l'isolement** à travers des actions collectives, ateliers et le développement de l'habitat inclusif.



Séance photos pour nos locataires seniors lors du casting pour devenir égérie d'OPAL Adapt' Seniors.

*Suivi de la réalisation
des objectifs*

*Orientations
stratégiques*

Le budget

*Respect des
délais*

*Anticiper les
réhabilitations à venir*

*Arbitrage dans
les prises de décision*

*Suivi de l'avancée
des travaux*

*Mise en place et
suivi des référentiels*

**1 comité de pilotage
garantit le bon déroulement du dispositif.**

Il intervient sur la partie stratégique.
Il se réunit 1 fois par trimestre.

La cellule
OPAL Adapt'
se décompose en

2

COMITÉS

**1 comité technique
traite les demandes.**

Il intervient sur la partie opérationnelle.
Il se réunit 1 fois par mois.

*Validation des demandes
d'adaptation*

*Réception et enregistrement
des demandes*

Analyse des demandes

Recherche de financements



Seniors et
handicap



Hébergement
d'urgence



Relogement
avant démolition



Troubles de
santé mentale



Difficultés
financières

De ce dispositif, est né le référentiel **OPAL Adapt' Seniors**.

Ce référentiel est un outil au service d'une politique préventive. Il vise à **préserver le plus longtemps possible l'autonomie de la personne vieillissante à son domicile**.

Il cible prioritairement des seniors autonomes auxquels il propose **des adaptations techniques dans leur logement**. **Ces adaptations ont pour objectif de limiter les risques de chute** et de **rendre leur logement plus accessible** (partie extérieure du logement).

Les logements peuvent disposer d'un ou plusieurs équipements parmi la liste suivante :

- **Douche adaptée**
- **WC rehaussé**
- **Volets roulants motorisés**
- **Prises électriques à hauteur**
- **Mitigeur**
- **Domotique**



AVANT / APRÈS



Dans cette salle de bain, les travaux d'adaptation avaient pour objectif de remplacer la baignoire par une douche.



Seniors et handicap



Hébergement d'urgence



Relogement avant démolition



Troubles de santé mentale



Difficultés financières

Le service social propose également des prestations de service telles que :

- Attentions particulières pour fêter nos nouveaux centenaires,
- Ateliers «Bien vieillir chez soi», Ateliers Éco-Gestes dans des appartements pédagogiques dédiés.



Exemples d'activités :



Campagne de prévention auprès de nos seniors :

- **1449 appels** pendant le 1^{er} confinement,
- **323 appels** et une 50^{aine} de visites à domicile pendant la canicule.

Un atelier «Bien vieillir chez soi» organisé à Soissons pour expliquer quels sont les bons gestes et réflexes à adopter pour rester autonome à domicile.



L'OPAL a fêté l'anniversaire de **3 locataires centenaires en 2022**.

Mais **les actions se développent également avec des partenaires** notamment avec des associations comme « Au bout du fil », Soliha, l'AMSAM, EDF, la MAIA, partenaires avec lesquels l'OPAL a réalisé des actions collectives.

Développement de notre réseau :



AG2R LA MONDIALE



Dispositif d'appui
à la **coordination**
APPUI SANTÉ AISNE



Seniors et handicap



Hébergement d'urgence



Relogement avant démolition



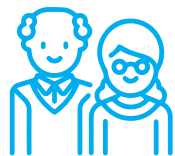
Troubles de santé mentale



Difficultés financières



Quelques chiffres :



3000

Logements occupés par des
+ 65 ans



157

Logements seniors **neufs**

2019 : 41
2020 : 45
2021 : 21
2022 : 50



459

Demandes d'adaptation reçues
depuis la création du dispositif



48

Pourcent de **demandes**
satisfaites



116

Adaptations ont été **réalisées**
en 2022



Claudine Bertaut habite depuis 57 ans dans son logement quartier St-Waast à Soissons. Elle y a élevé ses 7 enfants (5 garçons et 2 filles). Cette septuagénaire s'y sent très bien et ne voudrait surtout pas en partir. Cependant, elle rencontre des soucis de santé (perte d'équilibre). Claudine Bertaut a fait une demande à l'OPAL pour adapter son logement et remplacer la baignoire par une douche équipée d'un banc et des barres d'appui dans les WC.

« Ca a changé ma vie. L'installation me sécurise et les travaux se sont très bien passés. J'ai même eu un placard sur mesure dans la salle de bain et j'ai pu choisir la couleur des murs. Le sol a été remplacé. C'est très bien fait. Tout le monde me le dit. »



ZOOM SUR L'HABITAT INCLUSIF :

L'habitat inclusif est une solution de logement pour les personnes âgées et/ou handicapées. Les habitants y vivent dans des **espaces privés individuels ou collectifs tout en partageant des espaces communs avec un projet de vie sociale.**

Pourquoi faire partie d'un habitat inclusif :

- Pour bénéficier d'animations financées par le Conseil Départemental via l'Aide à la Vie Partagée (AVP),
- Pour participer à un projet de vie sociale et partagée co-construit avec les habitants et les animateurs.

L'Aide à la Vie Partagée (AVP) : Qu'est-ce que c'est ?

C'est une **aide financière individuelle indirecte versée par le Conseil Départemental de l'Aisne** aux porteurs de projet d'habitat inclusif en charge de l'élaboration et de la mise en œuvre du projet de vie sociale et partagée. **Elle varie entre 5000€ et 10000€ par an et par habitant.**

En 2022, 10 projets d'habitats inclusifs ont été validés par le Conseil Départemental pour des logements construits par l'OPAL :

- 7 avec Alméa
- 1 avec Espoir02
- 2 avec l'UDAF

Le projet de vie sociale et partagée a pour objectif de :

- **Favoriser le « vivre ensemble »** pour lutter contre l'isolement des personnes,
- **Développer la vie collective** au sein de l'habitat,
- **Permettre aux habitants de s'insérer dans la vie de quartier** ou de la commune.

Il consiste notamment à **mettre en place des activités de convivialité, sportives, culturelles, des actions de prévention** mais peut aussi décrire la façon dont les habitants souhaitent vivre ensemble.





OFFRIR UN ACCÈS PRIORITAIRE AUX DEMANDEURS DE LOGEMENT EN SITUATION D'URGENCE

Certains publics sont prioritaires pour obtenir un logement social. Parmi ces publics, on compte par exemple :

- les personnes en situation de handicap,
- les victimes de violences conjugales,
- les personnes menacées d'expulsion sans relogement ou encore celles exposées à des situations d'habitat indigne
- les personnes hébergées en structure ou chez un tiers.

L'OPAL est engagé dans l'accueil et l'accompagnement de ces publics.



L'accueil des publics prioritaires :

Afin d'accueillir et d'accompagner au plus tôt les personnes en situation précaire, **le service social de l'OPAL participe à différentes instances départementales et commissions internes de l'OPAL.** Elles permettent de repérer et d'anticiper les situations fragiles.

Le service social de l'OPAL est présent dans :

- Les commissions de médiation du **DALO** (Droit Au Logement Opposable)
- Les commissions logements du **PDALHPD** (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées)
- Les commissions départementales pour le relogement des **BPI** (Bénéficiaires de la Protection Internationale)
- Les commissions **FSL** (Fonds de Solidarité pour le Logement)
- Les **CALEOL** (Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements) de l'OPAL
- Les rencontres du réseau des personnes victimes de violences conjugales



L'accompagnement des publics prioritaires :

- **Quel rôle ?**

Le service social de l'OPAL met également en œuvre des **accompagnements individuels** pour favoriser l'intégration et l'insertion durable des publics prioritaires.

- **Dans quel but ?**

Le but de ces différentes mesures est de :

- **Accompagner les nouveaux locataires dans leur quotidien,**
- **Les aider dans leurs premières démarches administratives liées à leur entrée dans le logement** (ouverture des droits, comme notamment l'aide au logement, l'aide au dépôt de garantie...),
- **Assurer leur intégration dans leur environnement,**
- **S'assurer de l'appropriation de leur logement pour une insertion durable.**

- **Avec qui ?**

Ces accompagnements sont assurés en partenariat avec des associations :



- **Avec quels moyens ?**

Pour sécuriser et consolider l'appropriation des familles de leur logement ainsi que leur intégration dans l'environnement, différents types d'accompagnements sont possibles :

- L'**AVDL** (Accompagnement Vers et Dans le Logement)
- L'**ASSLL** (Accompagnement Social Spécifique Lié au Logement)
- L'**IML** (Inter-Médiation Locative)





Quelques chiffres :

Chaque année, l'État fixe des objectifs d'attributions pour loger les publics prioritaires.



450

Attributions était l'**objectif** de l'OPAL pour **2022**



498

Attributions ont été **réalisées**.
Objectif atteint à 111%



38

Logements mis à la disposition pour l'**accueil des réfugiés** dont 16 pour des familles ukrainiennes



12

Mois correspondant à la **durée moyenne d'un accompagnement** pour les publics prioritaires



17

Familles qui ont bénéficié d'un glissement de bail



14

Familles relogées au titre du DALO



21

Familles relogées au titre du PDALHPD



ZOOM SUR LES VIOLENCES CONJUGALES :

Nous disposons de 4 logements discrets pour accueillir à tout moment des personnes impliquées dans le cadre de violences conjugales.



- **2 logements équipés** ont été préparés **pour accueillir les personnes victimes de violences conjugales** sur Laon et Soissons.
- **2 logements** sont mis à la disposition du **SCJE** (Service de Contrôle Judiciaire et d'Enquêtes) sur Laon **pour accueillir les auteurs des violences afin de les éloigner du domicile et ainsi protéger les victimes.**



ASSURER LE RELOGEMENT DES LOCATAIRES CONCERNÉS PAR DES OPÉRATIONS DE DÉMOLITION

La transformation et la mutation du patrimoine (et du territoire) passent par des choix stratégiques de démolition pour **offrir une nouvelle gamme de logements plus en adéquation avec la transition énergétique, écologique...**

Les relogements sont des opérations que nous devons mener avec précaution auprès des locataires.

Le service social pilote la phase de relogement en MOUS (Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale) soit interne soit externe.



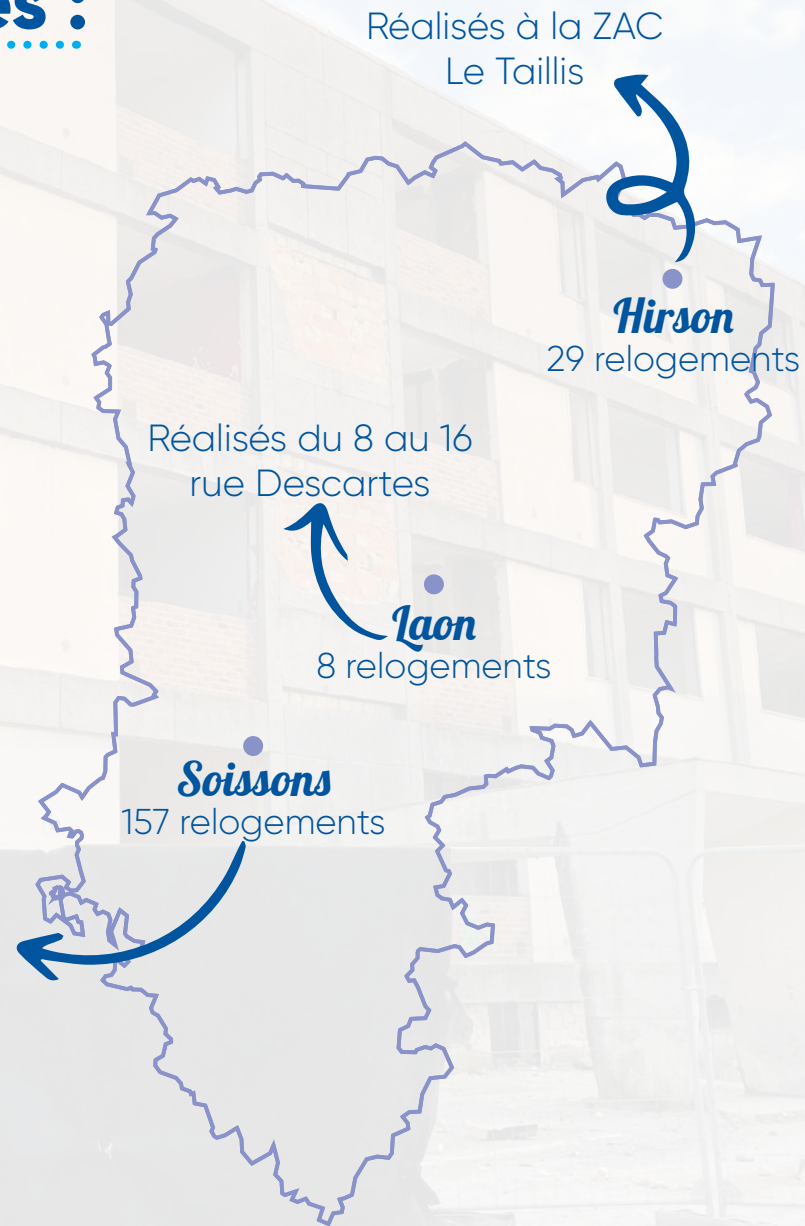
François Guillo habitait depuis plus de 40 ans dans son appartement du quartier Champagne à Laon. Il a appris que son immeuble, rue Descartes, devait être démoli. Il a dû déménager.

« Au départ, je l'ai mal pris. Ça n'a pas été facile. Il fallait changer mes habitudes. Je n'avais jamais envisagé de quitter le quartier Champagne mais j'ai été bien accompagné. Alors quand on m'a proposé une maison à Chambry, je me suis dit que c'était l'occasion de prendre un nouveau départ. J'ai eu beaucoup de chance mais j'avoue que les premiers mois ont été difficiles. Moi qui me plaignais d'avoir toujours du bruit dans mon ancien logement, ici, c'était presque trop calme. »



Quelques chiffres :

Dans le cadre du NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain) sur le quartier de Saint Crépin.





Les partenaires mobilisés pour ces opérations de relogement

ActionLogement 

Plurial Novilia 

Groupe ActionLogement

Clésence 

Groupe ActionLogement



PRÉFET DE L' AISNE



Les objectifs de relogement ne relèvent pas de la seule responsabilité de l'OPAL mais implique une **mobilisation des partenaires concernés à l'échelle du bassin de l'habitat**.

Exemple Soissons :

Dans le cadre de l'ANRU, une **charte partenariale inter-bailleurs** a été signée en janvier 2020.

Le but est de suivre :

- Le déroulement des relogements,
- Le post relogement.

Ce suivi s'effectue dans le cadre de rencontres inter-bailleurs lors des Conférences Intercommunales du Logement (CIL).

Grâce à cette charte, **6 familles sur les 157 relogées à Soissons ont été accueillies par d'autres bailleurs sociaux**.



ZOOM SUR LA MOUS RELOGEMENT :

La **MOUS** (Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale) relogement sert à **trouver des solutions de logement dans le parc existant ou à produire à la situation de ménages identifiés**. Dans ce cas, le volet social est prépondérant : il s'agit de bien **comprendre les besoins des ménages ainsi que leurs capacités financières** afin de faire émerger des projets viables de relogement.

Les étapes d'un relogement :

1. Information et mobilisation des locataires autour du projet de démolition et du relogement (réunion pied d'immeuble, réunion publique)
2. Réalisation d'enquêtes sociales auprès des ménages lors d'entretiens individuels qui nous permettent de repérer les besoins
3. Recherche des logements (temporaires ou définitifs) pour les ménages en fonction de leurs besoins, en adéquation avec leurs capacités financières et leur composition familiale
4. Constitution du dossier de demande d'échange
5. Présentation des dossiers en CAL
6. Organisation du déménagement
7. Aide aux démarches administratives liées au changement de logement
8. Enquête post relogement





CONTRIBUER AU BIEN-VIVRE ENSEMBLE ET CHEZ SOI

Outre les missions classiques de l'accompagnement social individuel, les conseillères sociales de l'OPAL sont de plus en plus sollicitées pour **aider des locataires en souffrance psychique occasionnant des troubles de voisinages et/ou des problèmes de tenue de logement.**

1 personne sur 3 en France (1 personne sur 4 dans le monde) est susceptible de développer un trouble de santé mentale au cours de sa vie.

La santé mentale est classée au **5^{ème} rang** des 22 maladies les plus fréquentes.



De quoi parle-t-on ?

La santé mentale définit le bien-être psychique, cognitif, émotionnel ou une absence de trouble mental qui permet à chacun de réaliser son potentiel, de faire face aux difficultés normales de la vie, de travailler avec succès et de manière productive et d'être en mesure d'apporter une contribution à la société (définition selon l'OMS).

La santé mentale est dite positive lorsque l'individu est **autonome**, qu'il **éprouve un bien-être** et un **épanouissement personnel**.

La santé mentale est dite négative lorsqu'elle regroupe 2 formes : **la détresse psychologique** d'une part et **les troubles mentaux affectifs psychiatriques** d'autre part.

Certaines pathologies et certaines addictions contribuent à développer des troubles de la santé mentale.



Quelques exemples :

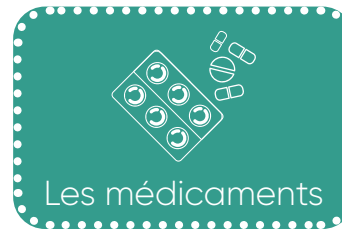
- **Les pathologies graves de santé mentale :**

La schizophrénie, les troubles bipolaires, le syndrome de Diogène, les Troubles Anxieux Généralisés (TAG), les Troubles Obsessionnels Compulsifs (TOC), la dépression.

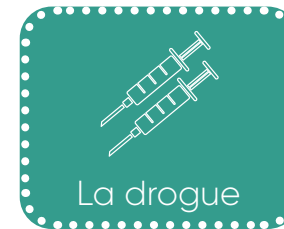
- **Les conduites addictives :**



L'alcool



Les médicaments



La drogue



Des conséquences sur le logement :

Ces troubles de la santé mentale peuvent engendrer des situations d'incurie pour certaines personnes. Cela signifie qu'elles perdent peu à peu le souci d'elles-mêmes (et/ou d'autrui).

L'incurie prend plusieurs formes : elle peut concerner l'hygiène d'une personne, son apparence vestimentaire, les soins médicaux nécessaires à la santé, l'administration de ses biens et de ses papiers.

Les troubles de santé mentale peuvent amener à une situation d'incurie dans le logement et sur la façon dont

la personne habite son espace de vie. **L'incurie dans l'habitat se caractérise par une manière d'habiter qui rend certaines pièces inutilisables** et qui perdent leur fonction soit à cause d'un encombrement excessif soit par une dégradation extrême de l'état de la pièce (sanitaires, cuisine...).

Ce sont sur ces problématiques liées au logement que les équipes du service social de l'OPAL interviennent.



La prise en charge

Les conseillères sociales interviennent toujours avec bienveillance, de manière progressive et graduée selon une procédure formalisée qui se décline en 6 phases :



Phase 1 : phase d'identification : recueillir et croiser les informations à partir d'un signalement, évaluer la dangerosité ou l'urgence, préparer la rencontre avec le locataire en définissant un plan d'intervention (visites à domicile, courriers, convocations agence).



Phase 2 : phase de qualification de la situation : établir un diagnostic et un plan d'action.



Phase 3 : phase d'orientation du locataire : il s'agit de faire le signalement auprès des partenaires, de solliciter des partenaires autour de la santé mentale comme le Contrat Local de Santé Mentale ou encore les équipes mobiles. Les CLSM sont des plateformes locales de concertation et de coordination entre les élus de la commune et le service de psychiatrie publique. Ils définissent en commun des actions politiques locales et des actions à entreprendre pour l'amélioration de la santé mentale de la population concernée. C'est un dispositif de décloisonnement des pratiques professionnelles. Cet espace de concertation intègre les bailleurs et les habitants.



Phase 4 : phase de traitement de la situation : Construire une relation de confiance. **Écouter, comprendre pour remobiliser le locataire.** Mettre en œuvre un plan d'action (analyse de la situation en groupe de travail interne).

Le cas échéant



Phase 5 : phase de gestion des situations de danger, de crise et d'urgence (intervention de la police, rassurer les autres locataires...)

et/ou



Phase 6 : phase de procédure devant le Tribunal d'instance demandant la résiliation du bail.



Les 3 principes à retenir :

Action collective :

Les problématiques sont efficacement traitées avec la **mobilisation d'une équipe pluridisciplinaire**. Le but est d'accompagner, de maintenir le locataire dans son logement et de sécuriser le voisinage proche. Afin de garantir la mise en place d'un plan d'action et d'assurer un suivi des signalements, **le service social pilote un groupe de travail interne**. Le GPAS (Groupe de Pilotage d'Action Sociale) se réunit 1 fois par trimestre. Il se compose du service social, des agences de proximité, de l'agence commerciale et du service tranquillité.

Action coordonnée :

Articuler et concilier les objectifs différents entre les aspects juridiques, sociaux, médicaux...

Action renforcée :

Intervenir sur un territoire où l'action sanitaire et sociale est développée en renforçant l'engagement et l'adhésion des acteurs du partenariat.



Quelques chiffres :

En **2022**, sur **51** situations évoquées en GPAS :

- **11** concernaient des troubles de voisinage
- **34** étaient liées à des difficultés d'entretien du logement (ce dernier chiffre est en constante augmentation depuis 2020).
- Les **6** dernières situations sont liées à d'autres problématiques.



AVANT / APRÈS

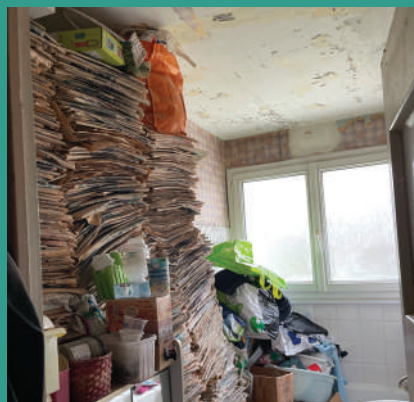


L'intervention de nettoyage est importante face à une situation où le locataire n'entretient plus son logement.



ZOOM SUR LES 3 PROFILS DÉVIANTS

- **Le collectionneur (syndrome de Diogène)** : La personne est dans une **démarche active de récupération**, attachée à ses objets, négociateur et résistant. Les opérations sont souvent ralenties par le **caractère opposant de ces personnes** et leur **fréquente absence de motivation personnelle**.
- **Le décrocheur (abandon passif de l'entretien du logement)** : La personne **ne s'occupe plus de l'entretien du logement** et souvent des démarches associées (loyer, papiers, factures...), pas forcément attaché aux objets. On rencontre fréquemment chez le « décrocheur » des **problèmes d'addiction** importants et anciens à l'alcool, aux médicaments ou aux troubles psychiatriques invalidants (psychoses chroniques).
- **L'accumulateur d'animaux (syndrome de Noé)** : la personne **se laisse déborder par l'acquisition ou le recueil d'animaux en surnombre**. Son incapacité à prodiguer les soins nécessaires et/ou à réguler les naissances, finit par entraver l'entretien et l'occupation paisible du logement et provoquer des **risques pour la santé de l'occupant ainsi que des nuisances pour le voisinage**.





ACCOMPAGNER ET CONSEILLER LES LOCATAIRES EN DIFFICULTÉ FINANCIÈRE

La prévention des impayés est au cœur de la mission sociale de l'OPAL.

Le service social participe à une politique de prévention des impayés forte en proposant un **accompagnement personnalisé et attentif des familles en fragilité financière**.

Les missions du service social dans le cadre du traitement de l'impayé s'articulent autour de 2 types d'actions :

- **La prévention** pour agir avant l'arrivée de difficultés financières,
- **L'accompagnement** lorsque les difficultés financières se présentent.



Des actions de prévention

Afin d'adopter une gestion adaptée dès l'accès au logement, **le service social participe aux Commissions d'Attribution des Logements CALEOL** (1 par mois sur 3 territoires), **aux commissions du PDALHPD** (1 par mois), **aux commissions DALO** (1 par mois).

Ces participations nous permettent de **repérer le plus en amont possible les situations de fragilité** et de **déterminer le type d'accompagnement** qu'il sera bon de mettre en place à l'entrée dans les lieux.



De l'accompagnement social

Dans leur mission, **les conseillères sociales vont à la rencontre des locataires en difficulté financière** pour comprendre leur situation et voir comment faire pour les aider : ouverture des droits, accompagnement budgétaire, mise en place de plans d'apurement, recherche d'aides financières, mutation vers un logement plus en adéquation avec leur situation, orientation vers l'insertion professionnelle, accès aux soins pour tendre vers une situation durable.

Il existe **3 situations principales de difficultés financières** nécessitant un accompagnement technique :

Baisse ou perte
de ressources

Taille du logement
inadaptée à la
composition familiale

Ressources en
inadéquation avec
le montant du loyer
(taux d'effort >40%)

Afin d'adopter une gestion adaptée au maintien dans les lieux, le service social est **membre décisionnaire** au sein de différentes commissions internes :

- **Commissions recouvrement** (1 fois par mois) pour accompagner les locataires en impayés au plus tôt

- **Commissions Consultatives des Impayés** (3 fois par an sur Soissons, Laon, Tergnier, Hirson) le service social peut aussi être interpellé pour accompagner les locataires en procédure d'expulsion afin de leur donner une dernière chance de garder leur logement.

Les conseillères sociales de l'OPAL ont eu, en 2022, à gérer un total de **62 nouvelles mesures d'accompagnement** au titre de la prévention des impayés. En moyenne, elles gèrent chacune une quarantaine de dossiers en impayés.

Le service social est **membre de droit** dans des instances externes :

- **Cellules de veille de prévention des expulsions** avec le CCAS de Château Thierry (1 fois par trimestre),

- **Commissions FSL départementales** (6 commissions par mois) : dans ces commissions sont étudiées différents types d'aides au logement.





Quelques chiffres :

Sur 1573 attributions de logements, 565 locataires (soit 35,92%) ont bénéficié d'au moins une aide au titre du FSL.

Certains ont bénéficié de plusieurs types d'aides au titre du FSL à l'accès. Elles se comptabilisent en 2022 comme suit :



422

Aides accordées au titre du dépôt de garantie sous forme d'avance remboursable pour un montant de **129 352€**



287

Aides accordées au titre du 1^{er} mois de loyer sous forme de prêt ou de subvention pour un montant de **47 841€**



139

Demandes d'accompagnement administratif de type **ASSLL** (Accompagnement Social Spécifique Lié au Logement)



467

Aides au titre du cautionnement sous forme de fonds disponibles pendant les 24 premiers mois du bail pour un montant de **314 229€**



23

Aides FSL au maintien accordées sous forme de prêt et subvention (20% prêt / 80% subvention) pour un montant de **39 440€**



7

Demandes d'accompagnement et à l'intégration dans le logement de type **TISF** (Technicien(ne) en Intervention Sociale et Familiale)

Pour accompagner ces locataires dans le cadre de la prévention des impayés, le service social travaille en concertation avec les différents acteurs sociaux comme les UTAS, les CCAS, la CAF, le Conseil Départemental, l'AMSAM, les CLIC, les Caisses de retraite, Action Logement ou encore les services de protection (curatelle, tutelle...).

→ En 2022, près de 60% de nos locataires percevaient l'APL pour un montant moyen de 128€.



Un nouveau dispositif d'aide financière avec Soli'AL

L'OPAL a signé une convention avec Soli'AL en septembre 2022 visant à **prévenir les risques d'impayés locatifs** des locataires en leur offrant la possibilité d'obtenir une aide financière exceptionnelle appelée Aide Sur Quittance (ASQ).

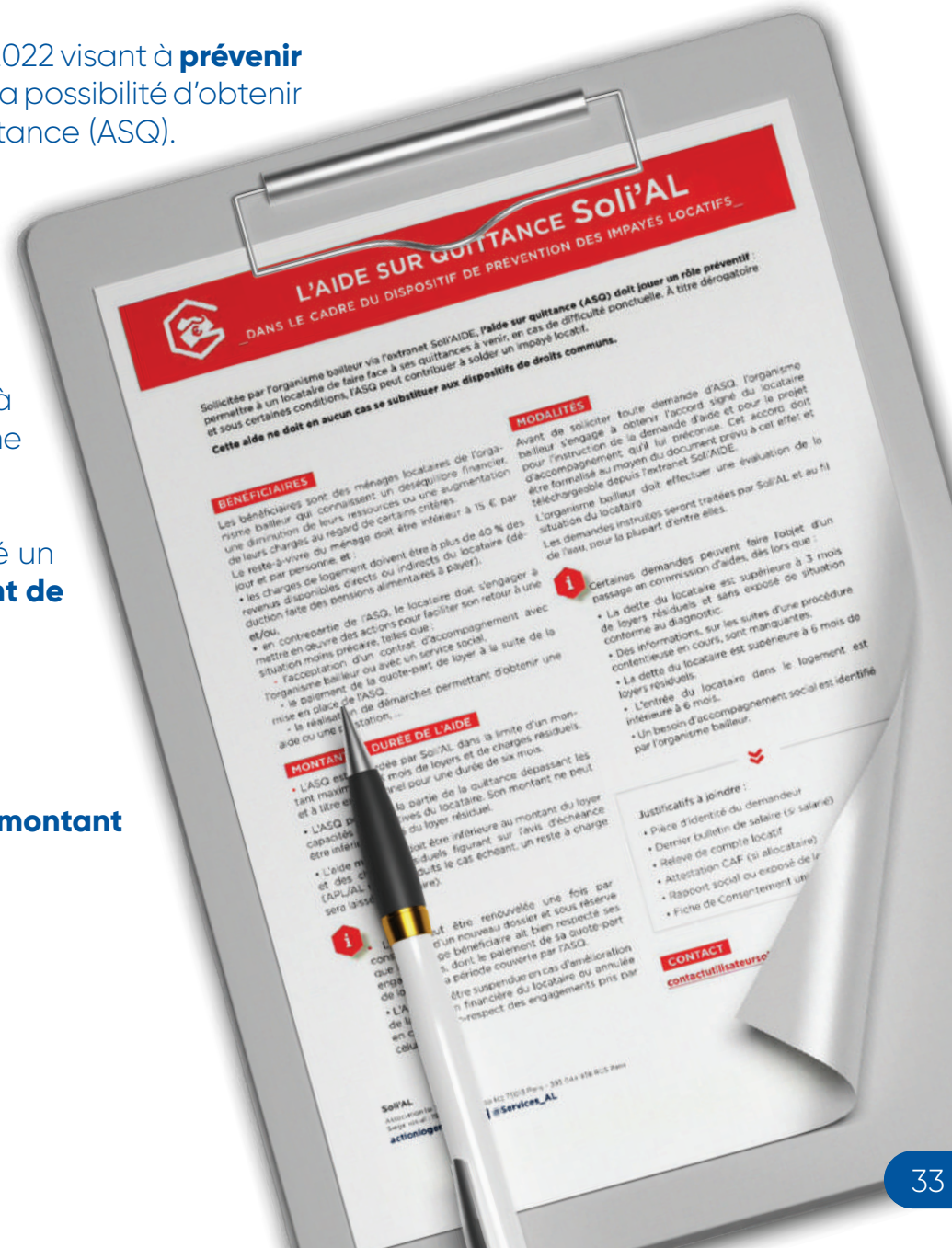
L'ASQ est une subvention destinée à **couvrir partiellement le montant du loyer et des charges à venir** des locataires en **situation ponctuelle** de déséquilibre financier (baisse de ressources ou augmentation de charges).

En contrepartie de l'ASQ, le locataire doit s'engager à mettre en œuvre des actions pour faciliter son retour à une situation moins précaire.

En adhérant à ce nouveau dispositif, l'OPAL s'est constitué un **fonds de prévention des impayés locatifs pour un montant de 39 600€** se décomposant comme suit :

- 15 000€ de l'OPAL
- un abondement de Soli'AL de 30 000€
(- les frais de dossier : 5 400€)

A ce jour, 23 dossiers ont reçu un avis favorable pour un montant total de 23 019€



Seniors et handicap



Hébergement d'urgence



Relogement avant démolition



Troubles de santé mentale



Difficultés financières

Adoptons les bons gestes en matière de chauffage

Nous vivons aujourd'hui une **crise énergétique** qui nécessite que nous agissions ensemble. Les **bons gestes** nous permettent de fournir des efforts au quotidien afin de **limiter notre consommation d'énergie**.

-  **Laissez entrer la lumière** la journée.
-  Durant la période de chauffe, pour une meilleure qualité d'air, **ne bouchez pas vos grilles d'aération** et **aérez vos pièces au moins 10 minutes par jour**.
-  Évitez de placer **des meubles ou des rideaux devant les radiateurs** ou d'y faire sécher du linge.
-  Placez **des bas de porte** devant vos portes-fenêtres ou votre porte menant au garage.
-  **N'utilisez pas de chauffage d'appoint**, ils sont bien plus énergivores que le chauffage central!
-  **Fermez vos volets et/ou rideaux** la nuit.
-  Si vous êtes en chauffage individuel, **réglez la température à 19°C la journée et 17°C la nuit**. 1°C en moins, c'est 7% d'économie d'énergie!
-  **Fermez la porte** des pièces peu chauffées.

OPAL

→ Exemple de communication adressée aux locataires pour les accompagner dans leur consommation de chauffage.





ZOOM SUR LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

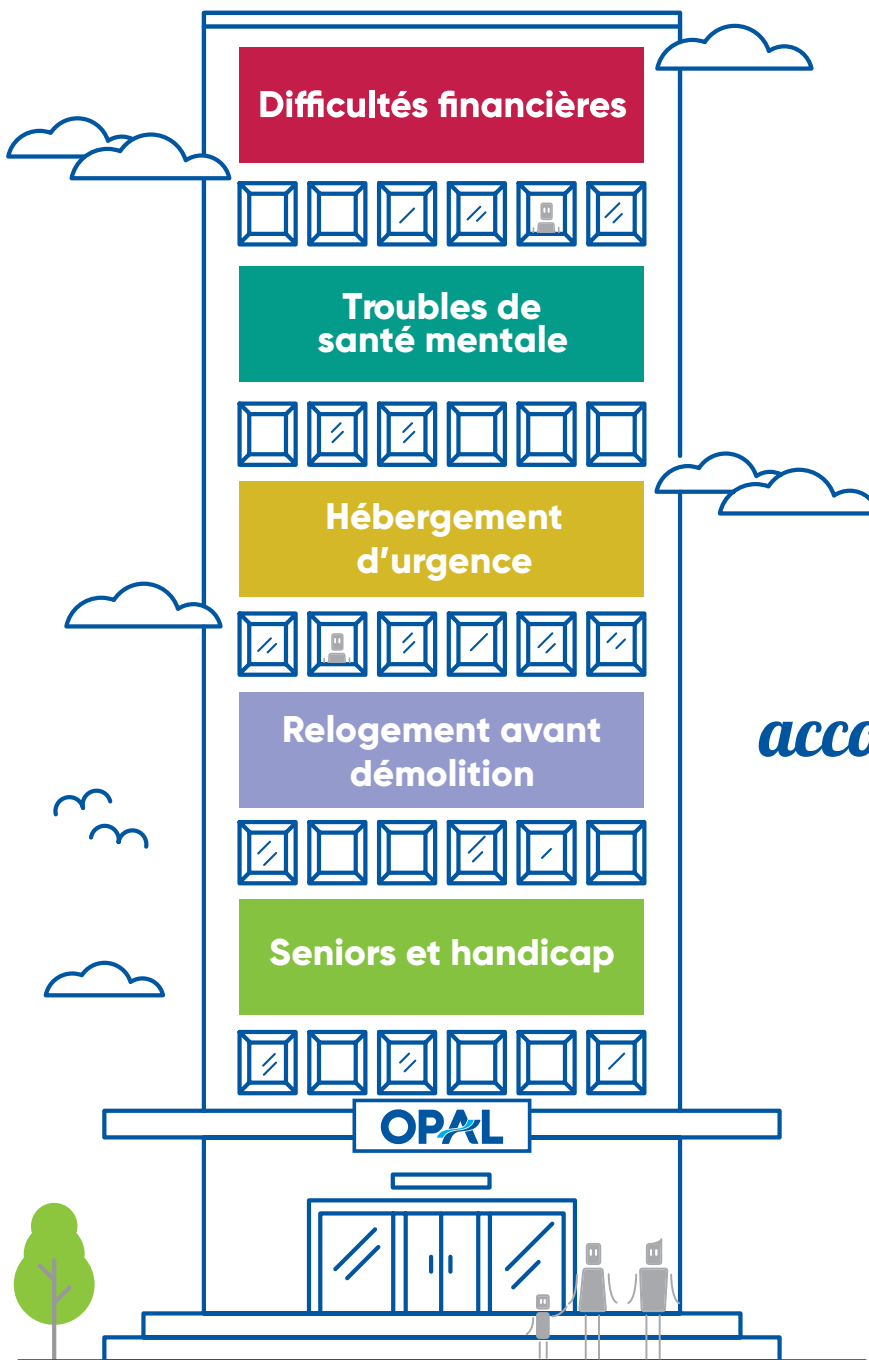
L'année 2022 a été marquée par la crise énergétique.

Face à la hausse du coût de l'énergie, des actions ont été mises en place :

- **Accompagnement des collaborateurs de l'OPAL par le service social** en proposant un script pour les appels téléphoniques individuels.
- **Plan de communication :** conférence de presse, mobilisation et sensibilisation des représentants du CA, message sur avis d'échéance, script, journal des locataires....
- **Campagne de prévention et sensibilisation sur l'utilisation du chèque énergie.**
- **Constitution de dossiers d'aide à la lutte contre la précarité énergétique** (depuis la régularisation des charges, 19 dossiers FSL Energie pour un montant de 6 294,70€ ont été constitués).
- **Préparation d'ateliers de sensibilisation :** Éco-Gestes avec la signature d'une convention de partenariat avec EDF en décembre 2022.

La création de 2 logements pédagogiques va permettre d'accueillir et de faire participer les locataires à des ateliers de sensibilisation aux Éco-Gestes.



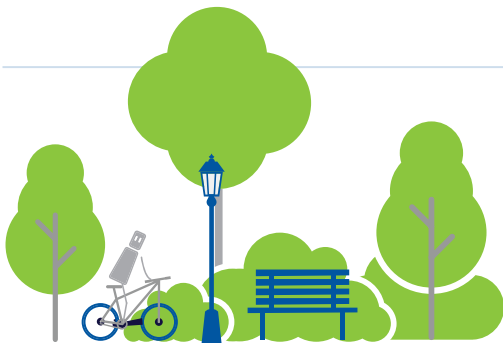


*Toutes activités confondues,
le service social de l'OPAL
accompagne en moyenne chaque année
près de 800 locataires.*

OPAL



OPAL



OPAL

www.opal02.com