

« **S’engager auprès des publics les plus fragiles** », voilà le sens de l’action d’AMLI depuis plus de 50 ans. Multiplier nos solutions logements, imaginer des réponses alternatives, faire preuve d’inventivité, alors que la situation économique isole de plus en plus de ménages : notre vocation perdure en 2017.

Le LAB 2017 du Trait Social, évènement rassemblant plus de 200 partenaires, experts, collaborateurs, conçu comme un véritable incubateur d'idées, est le reflet de notre volonté d’être en mouvement, de répondre aux nouveaux besoins et aux évolutions constantes de notre environnement pour apporter aux ménages, à nos partenaires et à nos clients, des solutions innovantes et adaptées.

La prise en gestion d’une 10^{ème} Résidence Autonomie à Longlaville, la réhabilitation du parc dédié aux seniors avec Présence Habitat, le nouveau dispositif des Familles Gouvernantes, la nouvelle activité HUAS (l’Hébergement d’Urgence avec Accompagnement Social), le Projet d’Accompagnement Personnalisé, le dispositif Zéro Expulsion Locative, l’étude menée sur le phénomène de la déprise...

Tant de projets novateurs et agiles ont émaillé cette année passée !

Un chiffre résume notre action : **11 000**. Ce sont plus de 11 000 personnes qui ont été accompagnées, prises en charge ou hébergées, par les équipes d’AMLI, en 2017.

Nos 250 collaboratrices et collaborateurs, dont les solides compétences, l’expertise et l’énergie sont reconnues, ont accompli quotidiennement un travail remarquable au service des plus vulnérables, fidèles aux valeurs de BATIGERE et d’AMLI.



Nicolas ZITOLI
Président



Olivier RIGAULT
Directeur Général



Florence GLANOIS-ROLLAND
Directrice Générale Adjointe

AMLI EN CHIFFRES

Plus de **11 000** personnes accompagnées

1 921
études sociales
381
bénéficiaires des
clauses d’insertion

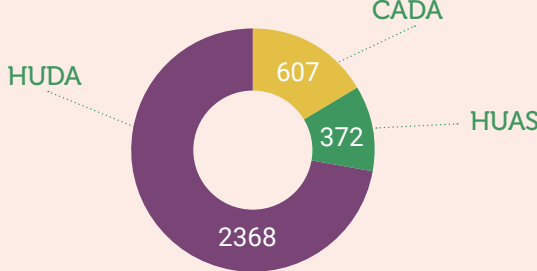
ENQUÊTE
SATISFACTION
88,3%
de clients satisfaits

HÉBERGEMENT

+890 places en 2017

2 370 places

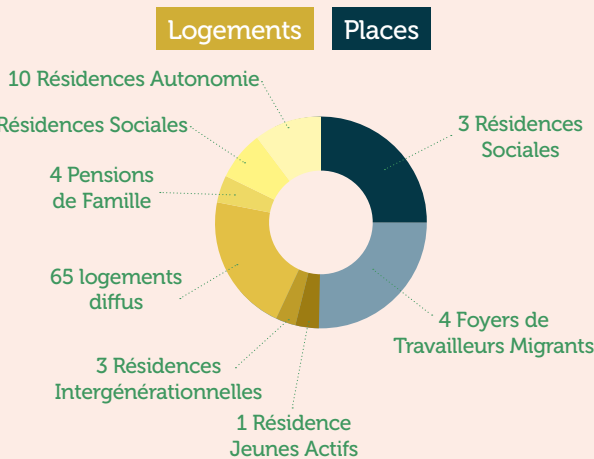
3 347 personnes accueillies



LOCATION ACCOMPAGNÉE

1 268 logements
(dont 397 en Île-de-France)

1 338 places



NOS ÉQUIPES

250 collaboratrices et collaborateurs

60%

dédiés à l’hébergement et à la location accompagnée

80% ♀ 20% ♂

+ 40 collaborateurs en 2017

79% formés

LA LOCATION ACCOMPAGNÉE : INNOVER ET GARANTIR LA SATISFACTION CLIENT

Pour AMLI, le terme « client » prend de nombreuses significations. De fait, les solutions de logements sont tout aussi multiples. Les équipes de la location accompagnée, cœur de métier historique d’AMLI, s’engagent quotidiennement auprès de nos résidents, en situation de grande précarité, de fragilité physique ou psychologique, d’isolement, dans le respect de leur diversité, avec bienveillance.

Bien vieillir avec AMLI

La prise en gestion de la 10^{ème} Résidence Autonomie à Longlaville porte l’offre à 450 logements. La consolidation et le développement d’une offre de logements à tarif contenu pour les publics seniors ont été réaffirmés par notre projet associatif.

Par ailleurs, en étroite collaboration avec Présence Habitat, principal propriétaire des établissements, un important travail d’ingénierie et de définition des besoins a été conduit afin d’engager la réhabilitation de ces Résidences Autonomie.

Les familles gouvernantes : une réponse agile et innovante

Le dispositif des Familles Gouvernantes a pour vocation essentielle de conduire des personnes vulnérables vers une vie quotidienne stable. Il s’agit d’un projet mixte offrant non seulement une solution aux problématiques de logement ou d’exclusion, mais également un accompagnement de proximité. Réponse agile, concrète et immédiate, elle permet de rompre l’isolement et de maintenir dans le tissu social des personnes non autonomes, fragiles, voire marginalisées et en grandes difficultés relationnelles. Ce projet favorise par ailleurs l’organisation du maintien à domicile en milieu urbain ordinaire, tendant à terme vers l’autonomie de ces personnes vulnérables. Ainsi, AMLI loge **67 personnes** dans la première résidence sociale en logements diffus de Moselle.



Les emplois civiques : un engagement citoyen et un atout dans le parcours des jeunes

D’une durée de 6 à 12 mois, dédié aux moins de 25 ans, rémunéré par l’État, l’emploi civique a pour objectif de donner un coup de pouce à des volontaires qui se mobilisent pour des projets sociaux et environnementaux. Les deux emplois civiques d’AMLI Grand Paris ont, notamment, pour mission de contribuer au déploiement de la plateforme maresidence.fr, un réseau social de voisins, sur les résidences intergénérationnelles d’ERIGERE. Sur la Résidence Jeunes Actifs de Choisy-le-Roi, les volontaires sont mobilisés pour aider les membres du conseil de concertation à s’impliquer dans la vie de l’immeuble, dynamiser la vie collective, développer le partage et la solidarité entre résidents.

Le service aux locataires : l’autopartage à Florange

En 2017, l’inauguration du service d’autopartage sur le site de Florange en présence des résidents, des partenaires opérationnels et des mécènes (Mairie de Florange, Le RelaisFomal, CMSEA, École Victor Hugo, Caisse d’Épargne, SMITU, FIS), a permis de revenir sur la qualité du service rendu aux locataires au-delà du logement. Deux véhicules électriques sont à disposition des résidents, sur simple réservation. Ce dispositif innovant est un facilitateur du quotidien, favorisant le lien social, l’autonomie et les parcours vers l’emploi.



Le développement de la location accompagnée : une réponse en cohérence avec les besoins de notre environnement

À l’image d’un contexte mouvant, de paupérisation et de complexité des publics vulnérables, AMLI s’engage dans un développement adapté de son offre locative. En Île-de-France, un projet de 55 logements pour femmes en rupture d’hébergement à Choisy-le-Roi a été validé par l’État. 5 logements y sont d’ores et déjà réservés dans le cadre d’un partenariat avec l’association Tremplin 94 SOS femmes. Deux projets de résidences accueil, dédiées à des publics souffrant de maladies psychiques, seront mis en œuvre à Longwy et Ban Saint Martin. Avec Présence Habitat, AMLI poursuit la réhabilitation de ses résidences autonomie dans le cadre de la loi « Adaptation de la société au vieillissement » pour renforcer la qualité des services proposés aux résidents.

La première Résidence Étudiante AMLI à Bry-sur-Marne

Attenante à une Résidence Sociale de 144 logements, la première Résidence Étudiante gérée par AMLI de 125 logements, dont les travaux ont débuté en 2017, sera livrée et mise en gestion à partir de mai 2018.



ASSOCIATION POUR L’ACCOMPAGNEMENT, LE MIEUX-ÊTRE ET LE LOGEMENT DES ISOLÉS

Siège social :

13, rue Clotilde Aubertin

57000 Metz

Tél : 03 87 16 33 00

Délégation Grand Est :

Florange : 03 82 58 00 12

Metz & Meurthe-et-Moselle : 03 87 16 33 00

Longlaville : 03 82 44 60 51

Délégation Grand Paris :

01 58 40 87 60



➔ Découvrez la version digitale du rapport : rapports-reseau.batigere.fr

en réseau avec **BATIGERE**

FAITS MARQUANTS

Le LAB 2017

Incubateur d’idées et de projets, 200 experts, partenaires et collaborateurs ont proposé collectivement des réponses aux enjeux de nos métiers tels que le numérique, la déprise ou le logement d’abord.



Ensemble pour garantir le Bien-Vieillir dans nos logements

Des travaux ont été menés sur les engagements en matière de maintien dans le logement des personnes. vieillissantes



Une 10^{ème} Résidence

À travers la 10^{ème} Résidence Autonomie, prise en charge par AMLI, c’est un nouveau territoire d’implantation et d’intervention des équipes qui s’ouvre à Longlaville.



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017
ENSEMBLE



GOUVERNANCE

Conseil d'Administration

Président

Nicolas ZITOLI

Administrateurs

Bertrand BECKER

Maurice BECKER

Jean BIRCK

Evelyne BRIOIS

Dominique DUBAND

Bernard GALLOT

Nathalie GRIESBECK

Robert HAUSER

Michel JANIN

Michel JUNG

Jean-Marie PETER

Jacques ROYER

Hervé SEMIN

Commissaire aux Comptes

Grant Thornton

Christian Bande
Associé

ALLER VERS... LE DÉFI DE LA PROXIMITÉ

Le logement représente un facteur d'insertion sociale et de cohésion sociale. Encore plus particulièrement lorsqu'il s'adresse à un public en situation de fragilités socio-économiques. Pour les personnes souffrant de troubles psychologiques, en situation de grande vulnérabilité, il favorise leur intégration sociale dans la cité. À travers leurs interventions, les équipes pluridisciplinaires de l'Action Sociale contribuent à favoriser cette insertion sociale en facilitant l'accès au logement, le maintien dans le logement ou les itinéraires résidentiels de ces différents publics.

Comment ? En Allant vers...

En allant à la rencontre des ménages sur leur lieu de vie, au cœur des territoires d'habitation, au domicile ou en structure d'hébergement pour :

- Favoriser le développement d'une relation de confiance et envisager la situation dans sa globalité. C'est privilégier une approche individuelle.
- Engager une action bienveillante envers des publics fragiles notamment les personnes en perte de mobilité, les personnes vieillissantes...
- Encourager les ménages à être acteur de leur projet logement.

La déprise ou l'étude sur le phénomène d'invisibilité

Devant le constat des professionnels sur l'absence de participation à la vie de l'établissement de certains résidents, ou du non recours à l'accompagnement et aux services proposés, AMLI a sollicité l'Université de Lorraine, et plus particulièrement le laboratoire des sciences humaines pour définir et comprendre ce phénomène de déprise et adapter ses pratiques. **49 résidents** se sont entretenus avec les universitaires sur les sites de Metz-Blida et de Florange. Le contenu des entretiens a fait l'objet au LAB 2017 d'une restitution à travers une lecture théâtralisée : « Quand je rentre je vais direct dans ma chambre, j'ai plus la force de discuter ».

Le projet personnalisé

Dans le cadre des prestations pour les ESH, les services de l'État ou des interventions au sein de ses établissements, AMLI a mis en œuvre des actions répondant aux exigences de la loi 2002-2 et particulièrement l'obligation du projet personnalisé. Par suite, AMLI a fait le choix d'utiliser cet outil d'accompagnement social afin d'impliquer la personne accompagnée. En effet, il s'agit de co-construire avec elle son projet autour du logement en lui permettant de partager les objectifs et les moyens de cet accompagnement proposé. Le ménage devient acteur de son projet qu'il co-signe. Ainsi, les relations avec le travailleur social sont équilibrées, les résidents gagnent en confiance et en estime de soi.

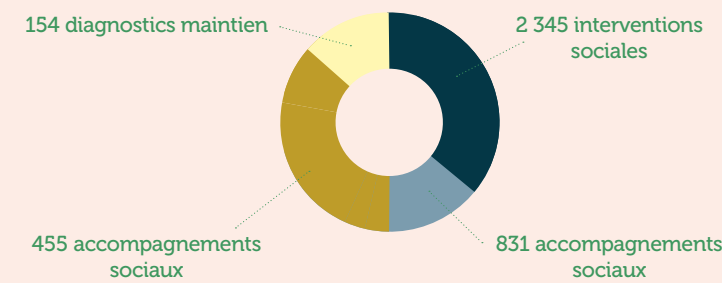
L'accompagnement des situations atypiques

Le constat partagé par les différents acteurs de l'action sociale et médico-sociale (institutionnels ou opérateurs associatifs), du logement autonome et du logement accompagné est la complexité accrue des situations et de leur prise en charge. Une première réponse a été la mise en place des Commissions de situations atypiques, pilotées par la DDCS, permettant d'accompagner les ménages cumulant les problématiques relevant de la santé mentale. Fortes de ces constats, AMLI et la DDCS 57 ont monté un projet, début 2017, sur le territoire mosellan prévoyant l'intervention complémentaire d'un travailleur social et d'un professionnel psychologue. Cette action permet d'accompagner sur un champ différent des ménages en grande vulnérabilité. **63 personnes** ont pu bénéficier de cet accompagnement que ce soit sur le parc de logements de Présence Habitat ou de BATIGERE. En Île-de-France, c'est sur le 20^{ème} arrondissement qu'une expérimentation inter-bailleurs est menée : portée par le Conseil Local Santé Mental auquel AMLI participe, l'équipe Psy-Bailleur intervient spécifiquement sur ces situations. Soutien, évaluation et diagnostic sont proposés et mis en place. BATIGERE ÎLE-DE-FRANCE y est représentée par le travailleur social d'AMLI intervenant sur la Ville de Paris.

ACTION SOCIALE

Pour les résidents AMLI

Pour les locataires des ESH du Réseau Batigere



GARANTIR L'EXPERTISE DE NOS ÉQUIPES

55 collaborateurs du Groupe BATIGERE ont co-construit les 12 règles déontologiques qui régissent nos activités, organisées autour de 3 thématiques : « **Pour notre environnement** », « **Pour nos clients et fournisseurs** » et « **Au sein de l'entreprise** ». Fort de ce socle commun, le Groupe BATIGERE s'est doté de nouvelles valeurs. Elles se traduisent par l'engagement et le professionnalisme de nos équipes.

Impliquées de longue date dans une démarche d'égalité des chances et de promotion de la diversité, les structures de BATIGERE ont, pour la deuxième fois, reçu le label ÉGALITÉ & DIVERSITÉ délivré par AFNOR. Soucieuses de promouvoir la qualité de vie au travail ainsi que la qualité de service rendu à nos clients, AMLI et Présence Habitat ont lancé en 2017 un baromètre de climat social : 99% des collaborateurs interrogés ont indiqué se sentir impliqués dans leur travail. Avec un taux de satisfaction global de 62%, AMLI poursuit son engagement pour garantir l'efficacité et la motivation des équipes.

79%
des équipes
formées



L'INGÉNIERIE SOCIALE URBAINE, UNE EXPERTISE AU SERVICE DE L'INSERTION ET DE L'ANIMATION DE NOS QUARTIERS

DANS LE GRAND-EST

264
bénéficiaires des dispositifs d'insertion

1 131
ménages rencontrés

60
ménages relogés

EN ÎLE-DE-FRANCE

117
bénéficiaires des dispositifs d'insertion

778
ménages rencontrés

14
ménages relogés

18
animations de quartier :
1 257 participants

L'HÉBERGEMENT, UN ENJEU D'ACTUALITÉ

L'Hébergement d'Urgence avec Accompagnement Sociale (HUAS), une nouvelle compétence pour AMLI

Engagée dans son rôle de partenaire opérateur de l'État, AMLI a pris part dans la réponse au marché public de places d'hébergement et d'accompagnement, réparties dans douze régions, lancé en 2016 par le Ministère de l'intérieur. Ainsi, en 2017, ce sont **372 personnes** qui ont été accueillies dans les structures AMLI relevant du dispositif national d'accueil adapté, en offrant un hébergement et un accompagnement social inhérent à la procédure d'asile. Par ailleurs, la DDCS a confié à AMLI la mise en œuvre du Dispositif d'Accompagnement vers le Logement et l'Insertion des Réfugiés (DALIR). Sa vocation ? Fluidifier les parcours d'hébergement en permettant une sortie vers le logement autonome grâce à un accompagnement social de transition : **100 places** ont été allouées au DALIR.

Apporter une réponse adaptée au contexte actuel : le démantèlement du campement de Metz-Blida

Depuis plusieurs années, la Moselle est confrontée aux flux d'arrivées liées à la demande d'Asile et à la saturation des dispositifs existants. Avant l'hiver, un campement de plus de 1060 personnes à Metz, a été démantelé. Ce sont près de **60 collaborateurs d'AMLI**, mobilisés avec le RelaisFomal et ADOMA, qui ont permis, **en une journée**, la mise à l'abri de **339 personnes** dans ses solutions d'hébergement.

Le renforcement de la synergie des équipes

Dans un contexte où les flux de migration sont de plus en plus importants, AMLI s'adapte et consolide son organisation. Le renforcement des équipes a permis de faire face aux enjeux de sécurité des biens et des personnes, et ainsi, de mieux répondre aux attentes des publics et de faire preuve de réactivité, notamment dans sa réponse aux sollicitations des services de l'État.



PERSPECTIVES 2018

Au 1^{er} janvier, AMLI a repris en gestion un Foyer de Jeunes Travailleurs à Argenteuil. En juin prochain, une Résidence Sociale de 125 logements et une Résidence Étudiante de 144 logements seront livrées à Bry-sur-Marne. L'offre en Île-de-France s'élargit et s'ouvre à de nouveaux publics, tels que les étudiants, pour lesquels nous devons adapter nos modes de fonctionnement.

Dans le Grand-Est, la modernisation des Résidences Autonomie, enjeu majeur du contexte de vieillissement de la population, doit permettre d'optimiser l'offre intermédiaire entre le logement classique et l'établissement médicalisé. Le plan de traitement de nos derniers Foyers de Travailleurs Migrants, en concertation avec les propriétaires, sera défini ou aboutira à Metz-Blida, Maizières-lès-Metz et Sarreguemines.

Nous questionnerons à nouveau nos interventions auprès des ESH du Réseau BATIGERE pour adapter nos missions au regard de la future loi ELAN ou de la question du logement d'abord, pour proposer de nouveaux projets et expérimentations, porteurs de plus-value sociale. L'adaptation de notre organisation aux évolutions de nos activités se poursuivra, notamment pour assurer la mise en place de la gestion territorialisée du parc de logements de Présence Habitat, confié en mandat à AMLI.

La réussite de nos projets est conditionnée par la satisfaction des nos collaborateurs. Sur la base du Baromètre de Climat Social, réalisé en juin 2017, nous apporterons, collectivement, des réponses en faveur de la qualité de vie au travail.

La réussite d'une transformation numérique responsable, inscrite dans le projet d'entreprise de BATIGERE, permettra d'améliorer, dans une véritable synergie, le quotidien de nos clients et les pratiques de nos équipes.