

Accompagnement Social au Logement et Baux Glissants

LE RELAIS OZANAM - Le Logis d'Agglomération Grenobloise

RAPPORT D'ACTIVITE 2010

MAI 2011

L'accompagnement Social Logement : un des filets de sécurité ?

« *Le filet de sécurité pour les défavorisés peut-il encore fonctionner ?* » Voici l'une des questions posées dans le 15^{ème} rapport annuel de l'état du mal-logement en France pour 2010 par la Fondation Abbé Pierre.

Effectivement depuis 1995, date des premières mesures d'Accompagnement Social Logement (ASL), il s'est constitué un maillage de dispositifs, tant d'accompagnement que d'hébergement, pour favoriser l'accès et/ou le maintien des personnes en difficulté dans leur logement.

Tout au long de l'année 2010, les travailleurs sociaux du Logis qui ont la responsabilité de mettre en œuvre cet accompagnement ont pu exercer leur mission dans les limites de la réalité de la société d'aujourd'hui.

Le contexte économique au regard de l'emploi, la baisse des revenus, la nouvelle gestion des APL, l'augmentation des loyers dans le secteur privé, donnent de moins en moins de marge de manœuvre aux ménages et à fortiori aux plus défavorisés.

Souvent confrontées à un effet ciseau entre la baisse de leur reste à vivre et l'augmentation de leur taux d'effort (vis-à-vis des charges liées au logement), les personnes que nous accompagnons ont peu de possibilités pour trouver seules des solutions.

Dans ce contexte prédominant qui représente des limites concrètes, c'est bien l'accompa-

gnement social réalisé par des professionnels qui est un réel soutien de Solidarité.

Cet accompagnement va au delà de la simple ouverture des droits, son objectif est bien de donner ou de redonner à la personne toute sa place dans les choix qu'elle doit faire pour trouver des solutions.

Nous savons que ce travail de proximité repose sur une relation de confiance avec les personnes accompagnées. Paul Fustier, professeur de psychologie à Lyon2, nous rappelle que : « *Les personnes que le travailleur social rencontre généralement sont souvent victimes d'une problématique psychique nécessitant que se noue un lien interpersonnel fondé sur la confiance suffisante ... et celle-ci demande du temps car la relation de confiance est rarement immédiate.* »

D'autre part, l'Accompagnement Social lié au Logement doit être relié nécessairement au travail effectué avec un certain nombre de nos partenaires.

Nous continuons d'affirmer que l'ensemble de nos réflexions et actions doivent être coordonnées et complémentaires à celle du travailleur social à l'initiative de la mise en place de l'ASL.

Ce type d'accompagnement qui s'exerce le plus souvent au domicile des personnes conserve donc un rôle « de filet de sécurité », face à un contexte sociétal de plus en plus contraint.

En 2010, nous avons continué de participer activement au groupe de travail du Conseil Général sur les baux glissants qui aboutira, nous l'espérons, à une validation en 2011, de propositions concrètes. Ceci dans le but que ces mesures bénéficient au plus grand nombre.

Nous saluons ce travail d'évaluation de l'existant et de co-construction entre associations, bailleurs sociaux et institutions.

Dans ce rapport 2010 nous évoquons également un premier bilan de nos observations sur la mise en place des nouvelles mesures d'Installation au Logement Trouvé.

Reste que notre efficience peut-être amoindrie par un équilibre budgétaire de l'activité qui reste dépendant du décompte du nombre de mesures exercées dans le cours d'une année civile, du ratio entre le nombre de kilomètres effectués pour se rendre au domicile des personnes et des indemnités de déplacement qui nous sont effectivement versées...

A l'instar de Vincent de Gaulejac, directeur du Laboratoire de changement social et professeur de sociologie à l'université Paris-VII, pourrions-nous « *repenser la gestion comme l'instrument d'organisation et de construction d'un monde commun où le lien importe plus que le bien ?* ».

Nos secteurs géographiques :

Bièvre Valloire
Voironnais-Chartreuse
Sud Gésivaudan
Vercors
Trièves, Matheysine
Grenoble + Couronnes
Nord/Sud Grenoblois
Drac Isère Rive Gauche
Pays Vizillois

DANS CE NUMÉRO :

Statistiques 2010	2
A propos des ménages suivis	2
Exemple de situations	3
Les baux glissants	4
Le partenariat : une nécessité	5
Mesures d'Installation au Logement	6



Mesures en cours au 1er janvier	Mesures désignées	Mesures contractualisées	Mesures non (*) contractualisées	Mesures menées à terme	Mesures non menées à termes (*)	Mesures en cours au 31 décembre
37	75	63	12	48	13	39

• Tendances de l'année 2010

Sur l'ensemble des mesures désignées, 16% n'ont pas été contractualisées et 20% n'ont pas été menées à terme. Ceci concerne dans 92% des cas, des ménages qui ne se sont pas ou plus mobilisés dans cet accompagnement. Il apparaît deux types de situation :

- soit le ménage ne se manifeste d'aucune façon auprès de son référent social. Cela concerne essentiellement des personnes non repérées par les services sociaux et qui se sont présentées pour une demande d'aide financière liée à l'accès au logement. Le référent social au vu de son analyse propose la mesure d'ASL dans un cadre préventif. Mais la personne, une fois entrée dans le logement, ne donne plus de nouvelles.

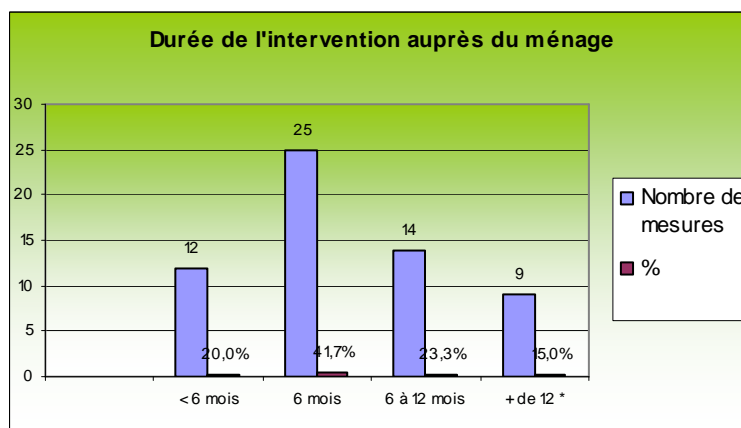
- soit le ménage lors de la prise de rendez-vous pour la contractualisation informe le référent social qu'il n'est plus intéressé par la mesure. Cela a concerné 2 mesures « Installation au Logement Trouvé ». Il semblerait que le sens de la mesure ne soit pas compris par les ménages. Ces derniers la vivent plutôt comme une contrainte et non comme une aide.

• Durée de l'intervention

63,5% des mesures concernent l'accès au logement trouvé.

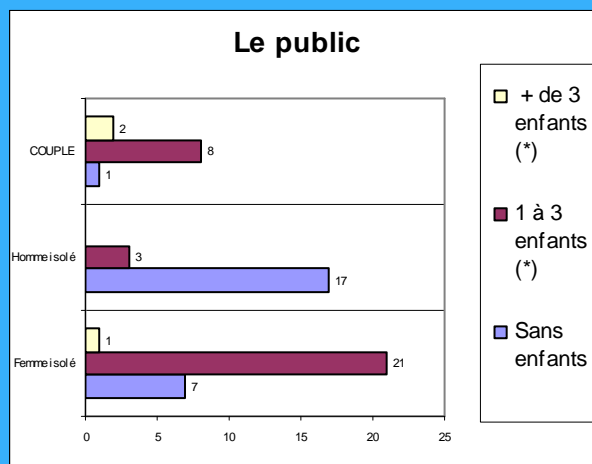
61,5% des mesures ont une durée inférieure ou égale à 6 mois.

La durée d'intervention auprès des ménages est relativement stable par rapport à l'année 2009, malgré le nombre de mesures désignées non menées à terme et des nouvelles mesures « Installation Logement Trouvé » qui sont limitées à 6 mois non renouvelable.



A propos des 60 ménages suivis

dont l'accompagnement a pris fin en 2010



40% de personnes isolées avec une proportion plus importante d'hommes.

41,5 % de familles monoparentales (dont 3 hommes).

16,5% de couples avec enfants.

Nous constatons une augmentation du public « personnes âgées » (10%). Et une baisse du public jeune (6,5%) centré sur les territoires Bièvre-Valloire, Sud Grésivaudan et Voironnais-Chartreuse.

La problématique santé reste importante :

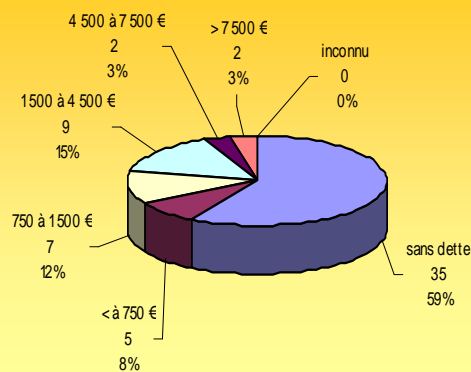
51,5% des ménages ont des difficultés liées à la santé dont 8% sont concernées par la santé mentale et 6,5% par des conduites addictives. Dans ces situations, le travail autour du logement prend une autre dimension et il nous faut composer avec les limites imposées par ces problèmes de santé.

Cf rapport d'activité 2009

Situation budgétaire des personnes

Une majorité des personnes bénéficie des minima sociaux (50%). Un tiers a des ressources liées à l'emploi (30%). 13,5% perçoivent des ressources liées à la retraite ou à l'invalidité. La situation financière des ménages reste fragile : 46,5% ont un reste à vivre inférieur à 150,00 € (contre 42% l'année précédente ce qui marque bien une plus grande précarité des ménages accompagnés). 35% des problématiques représentent des ressources faibles. Les charges liées au logement pèsent dans les budgets. Les ménages sont toujours aussi endettés (63,5%) mais pas seulement sur les charges liées au logement. 15% ont déposé un dossier de surendettement pendant notre accompagnement (contre 12% en 2009). Le travail sur la gestion budgétaire reste l'un des axes principaux de l'ASL (70%).

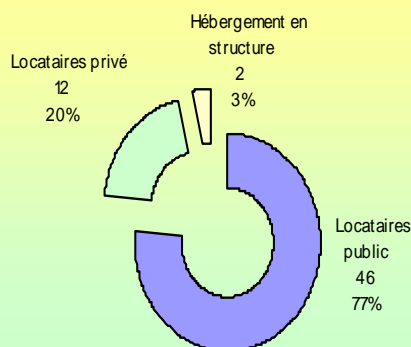
MONTANT DES DETTES



Situation par rapport au logement

La majorité des personnes accompagnées résident dans le parc public (76,5%). C'est une tendance qui ne cesse d'augmenter (55% en 2008, 70% en 2009). Au vu des ressources des ménages, la perspective de logement est essentiellement dans le parc public. D'ailleurs, nous constatons une baisse constante des personnes locataires du secteur privé. Cela est lié au montant des loyers, aux faibles ressources des ménages, et aux garanties demandées par les bailleurs. 41,5% des ménages ont une dette locative. 40% des dettes ont été traitées lors de la mesure d'ASL dont 28% grâce à l'intervention du FSL. Pour 15% des ménages une procédure d'expulsion venait de démarrer, l'Accompagnement Social au Logement joue donc son rôle préventif.

Statut d'occupation des ménages



Exemples de situations d'accompagnement

Accompagnement d'hommes seuls avec enfants dans le cadre des gardes alternées.

Mr G a 3 garçons et bénéficie de l'APL dans le cadre de la garde alternée (son ex femme ni ouvrant pas droit). Il peut ainsi accueillir ses enfants dans de bonnes conditions. Bénéficiaire du RSA, il est locataire d'un T3 dans le parc public dont il peut assumer le montant de loyer.

Mr A accueille ses 3 filles dans le cadre d'une garde conjointe. Il est locataire d'un T4 HLM mais perçoit l'APL pour une personne isolée. La mère des enfants a sollicité en premier l'APL pour elle et ses 3 enfants et Mr A n'a pas souhaité faire de démarche en justice pour trouver un arrangement plus équitable. Mr A est en fin de droit Assedic et il a un impayé de loyer du fait d'un montant de loyer résiduel trop élevé à assumer. Mr A n'a pas souhaité de mutation vers un T3 moins cher, et risque à terme une expulsion locative.

Nous sommes régulièrement confronté aux problématiques de logement générées par des changements de situation familiale qui ont des incidences directes sur le mode de vie et sur l'équilibre budgétaire des ménages (logements adaptés ou non : taille de l'appartement et montant du loyer).

Accompagnement de longue durée.

Nous avons recensé quatre suivis de longue durée (18 mois) concernant des problématiques de logement particulièrement complexes avec un travail en partenariat intense et une recherche de solution personnalisée. En voici un exemple :

Melle C occupait un logement en secteur privé non-conforme à la réglementation. En conflit avec le propriétaire, elle avait interrompu le règlement du loyer et avait constitué une dette locative de 3000 €.

Elle souhaitait un relogement en parc public. Nous avons sollicité avec cette jeune femme, le dispositif d'indécence du logement porté par la CLCV et le PACT.

Le dépôt de dossier HLM renforcé par un dossier DALO a permis l'attribution d'un appartement adapté en taille et montant de loyer.

Parallèlement, les négociations engagées avec le propriétaire ont permis d'aboutir à un effacement de la dette, Melle C quittant très rapidement le logement que le propriétaire souhaitait vendre.

Le travail dans la durée permet une résolution positive de ce genre de situation, avec un développement de la relation de confiance auprès de la personne et une consolidation des acquis budgétaires visant à éviter la répétition de situation d'endettement.

Ces exemples illustrent la nécessité d'un travail en partenariat dans différents domaines.

Baux Glissants

analyse de deux mesures sur l'agglomération grenobloise

Durant l'année 2010, seul un bail glissant a pris fin après douze mois de mesure.

Il a concerné une femme seule et son fils majeur de 21 ans. L'orientation vers un bail glissant avait été préconisée suite à une situation d'endettement locatif occasionnée par l'occupation d'un T3 en secteur privé trop cher pour le budget (RSA pour Mme + Assedic du jeune homme).

Mme G avait soldé sa dette locative grâce à un dossier FSL maintien avant l'entrée dans le nouveau logement. Cet appartement de type 3 avait été accordé pour permettre l'accueil du grand fils de Mme G. De ce fait, ses ressources avaient été prises en compte dans l'équilibre budgétaire. Un travail avec Mme et son fils s'est mis en place pour donner une place à chacun et permettre un investissement commun tant sur le plan de l'espace que sur le plan financier.

Ne sollicitant pas son fils de façon régulière pour une participation aux frais du ménage, Mme G se restreignait sans parvenir à tout assumer ne disposant que de 400€ de ressources personnelles.

Plusieurs mois ont été nécessaires pour que le jeune fasse le choix de rester dans l'appartement et intègre une participation régulière de 200€ aux frais du ménage (sur un total de 650€ de ressources individuelles).

En fin de mesure, Mme G était en attente d'une formation qualifiante. Son fils avait débuté une activité professionnelle.

L'Accompagnement Social Logement et les partenaires

L'ASL fait partie d'un dispositif spécifique du logement, dans ce contexte, nous travaillons nécessairement avec des partenaires différents selon la situation des familles. Parmi eux certains sont incontournables comme les Assistantes Sociales à l'origine des mesures, les bailleurs qu'ils soient publics ou privés, la CAF qui reste l'organisme payeur et enfin, les diverses associations dont l'existence est précieuse dans le quotidien pour de nombreuses personnes accompagnées.

La CAF

Nous intervenons davantage auprès de la CAF depuis que celle-ci a la capacité de prélever des sommes d'argent sur les prestations sociales ou sur l'APL, pour se rembourser de trop perçus, avant même que la demande de remise de dette soit déposée. Cela ne reste pas simple de travailler avec la CAF, tant au niveau des délais de traitement que dans la logique de certains calculs. Tout ceci peut réellement mettre certaines familles en difficultés financières. Heureusement nous pouvons solliciter le Service Interface pour négocier et trouver des solutions viables.

Les travailleurs sociaux

Nous intervenons donc en complémentarité du service social qui est à l'origine de la mesure. Le référent social nous permet d'apprécier rapidement la situation. Il est un interlocuteur en cas de difficulté dans la relation avec la famille. Nous pouvons constater que les mouvements au sein des services sociaux ont entraîné des difficultés dans le suivi des familles par manque de disponibilité des collègues ou des nombreux changements dans les services. Les familles peuvent rencontrer parfois trois Assistantes Sociales successivement durant une mesure de six mois. Ce qui n'est facile ni pour les familles ni pour nous, travailleurs sociaux, pour instaurer la continuité du suivi et une relation de confiance avec les ménages.

Les bailleurs

L'interface avec le bailleur est nécessaire, dès l'entrée dans le logement et lors du traitement d'une dette locative. Cependant, nous constatons chez certains d'entre eux, et du fait semble-t-il de restrictions budgétaires, qu'ils ont de plus en plus de difficultés à proposer des logements en bon état et/ou avec une rénovation possible.

Notre travail de partenariat, avec les bailleurs sociaux du parc public, s'est concrétisé également lors de l'élaboration de nouveaux documents concernant les baux glissant, pour 2011.

Les associations

Ce sont par exemple, les associations caritatives comme les « Restaurant du cœur », le « Secours Catholique », la « Croix Rouge » où les familles peuvent trouver de l'alimentation, à un moindre coût. Ces lieux permettent à certaines familles un bon dépannage alimentaire même si les critères d'accès semblent de plus en plus stricts dus à l'augmentation de la demande.

Les dépôts-vente comme « Grenoble Solidarité » ou « Emmaüs » permettent aux familles de trouver du mobilier ou de l'électroménager à bas prix afin de s'installer dans leur logement.

La CLCV (Consommation Logement et Cadre de Vie) est un partenaire important dans les différents litiges entre les bailleurs ou les propriétaires privés et les familles. Les juristes restent disponibles dans leur écoute auprès des familles, ils leur donnent de bons conseils et effectuent des démarches pertinentes.

Conclusion

Autour de tous ces partenaires, nous constatons que les aspects techniques et les restrictions financières tendent à prendre le pas sur le respect et l'aide à la personne, malgré les bonnes intentions de chacun.

LES MESURES « INSTALLATION AU LOGEMENT TROUVE »

LES MESURES « INSTALLATION AU LOGEMENT TROUVE »

Ces mesures spécifiques ont été mises en place pour assurer un accompagnement soutenu lors de l'entrée dans le logement.

Elles ont pour fonction d'accompagner le ménage lors de la visite du logement, de la signature du contrat de location et de l'état des lieux. Au moment de la réception de la désignation de ce type de mesure, le travailleur social du Logis a une durée de 15 jours pour mettre en œuvre la mesure.

En 2010, l'association LE RELAIS OZANAM a été désignée pour 12 mesures « Installation au Logement Trouvé ».

- ⇒ 1 mesure n'a pas été contractualisée. Lors de la prise du premier rendez-vous, le ménage a informé son référent social qu'il n'était plus intéressé par cet accompagnement.
- ⇒ 3 mesures ont été transformées en mesures classiques. Un ménage relevait d'un accompagnement sur la durée (12 mois). Une autre a été transformée car il n'a pas été possible de contractualiser dans le délai imparti au vu de l'activité professionnelle de la jeune femme sur la période estivale.
- ⇒ 8 mesures ont été mises en œuvre.

Concernant les 8 mesures réalisées « Installation au Logement Trouvé »

TERRITOIRES

DOMENE	VOIRONNAIS CHARTEUSE	SUD GRESIVAUDAN	BIEVRE VALLOIRE
1	3	2	2

- ⇒ 5 mesures ont concerné l'accès de jeunes à un premier logement, dont 3 familles monoparentales.
- ⇒ 6 ménages sont locataires du parc public et 2 du parc privé.
- ⇒ Au niveau des ressources 5 ménages perçoivent le RSA, 1 adulte de 26 ans perçoit une pension d'invalidité, 2 personnes sont salariées dont 1 en contrat aidé.
- ⇒ 4 ménages sont endettés. Pour 3 d'entre eux le montant est inférieur à 1 500 €. Pour le quatrième ménage, l'endettement est supérieur à 7 500 € et un dossier de surendettement a été déposé.

Pour la moitié des mesures, les ménages avaient déjà emménagé dans le logement, malgré la rapidité de notre intervention (dans les 15 jours à réception de notre mandatement). Ainsi, les personnes avaient eu leur rendez vous pour la signature de leur contrat de location et celui de l'état des lieux entrant. Cela peut être dommageable sur le travail de prévention.

A titre d'exemple, une dette locative a été constituée lors de l'entrée dans le logement pour une famille monoparentale. Elle concernait le premier mois de loyer non pris en charge dans le cadre du FSL accès, du fait que la famille était auparavant en situation d'hébergement. Cette dette a été traitée, par la suite, dans le cadre du FSL.

En résumé, ces mesures ont concerné essentiellement une population jeune qui accédait à son premier logement, ayant de faibles ressources et logée dans le parc public. Leur situation financière est fragile. La moitié ont déjà contracté des dettes. Cependant ce type de mesure a un intérêt certain par leur rapidité de mise en œuvre et au regard du travail de prévention et de diagnostic.