

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
MARS 2011

Prévention des Impayés de loyer

Convention avec la Caisse d'Épargne de Rhône Alpes

LE RELAIS OZANAM - Le Logis d'Agglomération Grenobloise

Editorial ...

L'année 2010 conforte l'ensemble des axes que nous avons décidé de mettre en œuvre depuis la refondation de ce dispositif de Prévention des Impayés de Loyers en 2008.

Toutefois, nous avons dû adapter nos réponses à l'évolution des problèmes rencontrés par les locataires, eux-mêmes confrontés à la crise économique, au choix politiques et budgétaires des politiques sociales.

En 2010, ce sont 500 000 français qui cumulent les impayés de loyer. Ce dispositif si infime soit-il, par le nombre (85 ménages aidés) est un réel moyen pour ces personnes de résoudre non seulement leur dette locative mais, bien au-delà, de résoudre les motifs de leur endettement et de revisiter d'autres domaines de leur vie.

...des locataires en difficulté...

Ce rapport rend compte des différentes évolutions.

Ainsi, nous avons constaté :

- ◆ un accroissement des dossiers dont le budget familial est négatif au moment de la demande.
- ◆ La nécessité de mettre en place des montages spécifiques et complémentaires à l'aide financière accordée pour résoudre les impayés.
- ◆ Un accroissement de 33% des soutiens individualisés.
- ◆ Un accroissement de dépôts de dossiers de surendettement.

Le Monde

« *Grenoble, une association permet au locataire d'éviter les expulsions* »

Article du Monde du 16 mars 2010

« ...Le taux de réussite avoisine les 90%...aucune expulsion n'a été prononcée. Malgré ces bons résultats la pérennité du dispositif n'est pas assurée. Aux côtés de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes, ce sont quatre bailleurs sociaux (Grenoble Habitat, la SDH, Actis, Pluralis), un collecteur du 1% [Amallia], et la ville de Grenoble qui cofinance... »

A la suite de cet article, nous avons reçu de manière complètement inattendue un don de 5 000 € d'une petite association du Rhône « Le Relais » qui nous a permis d'équilibrer le budget 2010. Nous en remercions chaleureusement son directeur.

Et restons dans l'optique de consolider et d'élargir les partenariats avec l'Économie Sociale et Solidaire.

...un véritable Partenariat dans l'échange et la co-construction...

C'est toujours dans un esprit de co-construction avec l'ensemble de nos partenaires que le service Le Logis adapte ce projet au plus près de la réalité des locataires en difficulté.

Ce qui s'est traduit, en 2010, d'une part avec la mise en œuvre de deux conventions triennales supplémentaires avec les bailleurs sociaux : Actis et Pluralis.

D'autre part, l'association a participé en tant que rapporteur à la « 1ere journée nationale de l'Innovation Sociale » organisée par la Fondation des Entreprises Sociales de l'Habitat (ESH) le 7 décembre 2010. Le thème du groupe de travail était :

« *Habiter n'est pas que loger : l'accompagnement social* ».

Une formidable occasion pour les associations et les bailleurs sociaux de se rencontrer et d'échanger sur leurs visions et leurs pratiques; Finalement la rencontre de deux mondes avec des logiques, du vocabulaire, des métiers différents recherchant à travailler en commun là où commencent les limites de l'autre : la gestion du risque locatif et du vivre ensemble pour les uns, l'accompagnement et la lutte contre les exclusions pour les autres.

Sur le terrain, le travail avec « Finances et Pédagogie », les Conseillères en Économie Sociale et Familiale des bailleurs sociaux et le travailleur social du Logis a permis d'organiser des ateliers pédagogiques sur l'Argent. Ces actions collectives avec libre participation des bénéficiaires complètent le soutien individualisé global apporté à chaque locataire.



Logis de l'agglomération Grenobloise

DANS CE NUMÉRO :

Nos missions et réponses 2

Commission 2

Quelques chiffres 2010 3

Bilans Partenariats 4

Soutiens Individualisés 5

Les mutations 6

Notre mission



Le siège de l'Association
Le Relais Ozanam

Cette action permet à des personnes en difficultés financières, en dehors de tout plafond de ressource d'accéder ou de conserver un logement social. C'est en cela que réside sa différence notable d'avec les dispositifs de droit commun. Ce dispositif responsabilise et valorise les efforts d'une famille dans le règlement de sa dette.

Cette action participe à la prévention des expulsions et des situations de surendettement. La souplesse de son fonctionnement permet d'adapter les propositions d'accompagnement au plus près des situations des ménages.

Les situations auxquelles répond le dispositif :

- ☞ Situation « coup de pouce » au titre de la prévention.
Endettement ponctuel, situation de rupture (perte d'emploi, séparation, problème de santé...), difficultés administratives pour ouverture de droit potentiel.
- ☞ Situations complexes : risque de précarisation plus grande, perte d'adéquation entre les ressources et les charges budgétaires.

Nos réponses

La "Minoration de Quittance"

C'est un don financier qui prend en charge momentanément soit une partie du loyer résiduel, soit une partie ou la totalité de la dette financière.

Les versements sont ajustés mensuellement, en fonction de chaque situation.
Un contrat tripartite est alors signé.

Un "Soutien Individualisé"

Il s'agit d'un diagnostic de la situation du ménage et d'un accompagnement global social, financier et personnalisé. Il permet à la personne de reprendre de l'assurance, d'orienter ses démarches, de rééquilibrer son budget et d'élaborer, si nécessaire un projet de mutation. Il est réalisé par le travailleur social du Logis, dès l'instruction du dossier.

2010
85 ménages
suisivis :
61 nouveaux
+
24 en cours de
2009

- ☞ Pour l'année 2010, le montant du **don financier** par mesure se situe entre : 140 € et 960 €
La **durée de l'aide** est de 3 à 12 mois.
Les versements et les montants alloués, les montages nécessaires ou les contacts spécialisés sont réfléchis de manière conjointe.
- ☞ **La commission** composée d'un représentant de : la Caisse d'Épargne, du conseil d'Administration du Relais Ozanam, du chef de service du Logis, décide sur présentation du dossier par le travailleur social du Logis, de l'accord des minoration de quittance et des soutiens individualisés.
- 🕒 Délai moyen de mise en œuvre : 3 semaines.

Décisions des Commissions 2010 : 69 dossiers étudiés

Commissions 2010	GH	SDH	ACTIS	PLURALIS	Total
Dossiers étudiés	14	42	9	4	69
Renouvellements	-	5	-	1	6
Prolongation	1	2	1	-	
Accords MQ	12	40	9	3	64
Accords SI	9	26	8	2	45
Refus	2	2	-	1	5

Montant total des aides accordées aux ménages 35 000 €

Quelques chiffres pour 2010 (à propos des 61 nouveaux ménages)

Origine géographique des ménages



Le secteur géographique possible de l'intervention de ce dispositif correspond au découpage croisé des territoires d'intervention de la Caisse d'Épargne de Rhône Alpes, de celui des bailleurs sociaux conventionnés (SDH, Grenoble Habitat, Actis, Pluralis).

Grenoble	29	Grésivaudan	4
Agglomération G.	15	Nord Isère	1
Voiron/Sud Grésiv.	8	Sud Isère	4

Sur l'Agglomération Grenobloise c'est à Échirolles que nous avons le plus de mesures (10). Une mesure Nord Isère présentée par la SDH est effectuée à titre expérimental.



Santé

On note 43 ménages avec des problèmes de santé, soit 70%



Composition des ménages

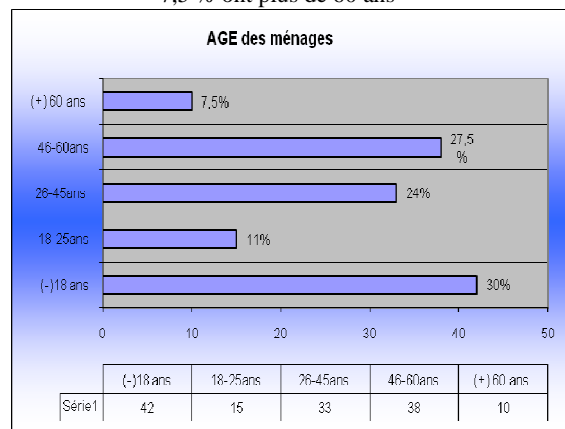
36 % sont des isolés 29,6% des familles monoparentales

Ages des adultes : 51,5 % ont entre 26 et 60 ans
7,5 % ont plus de 60 ans

Ages des Jeunes au domicile parental

42 ont moins de 18 ans :
16 ont entre 19 et 30 ans

**82%
ont des
ressources liées
au travail**



Composition des ressources : de 118€ à 2765€

« Le boulot ne nourrit plus son homme, ni sa femme, ni ses enfants »

Salaires	de			à		
	Montant	de	à	Montant	de	à
4	CDD 100%	de	1 115 €	à	2 765 €	
5	CDD temps partiel	de	250 €	à	900 €	
11	CDI 100%	de	510 €	à	1 651 €	
8	CDI temps partiel	de	210 €	à	948 €	
0	Interim		/		/	
Autres ressources	7	I.J. maladie	de	416 €	à	1 145 €
	10	Assedic	de	341 €	à	1 838 €
	14	Retraites	de	648 €	à	1 344 €
	6	Pension invalidité	de	214 €	à	674 €
	12	RSA	de	13 €	à	405 €
	4	AAH	de	337 €	à	696 €

La grande majorité des ressources est liée au travail, qui cependant reste précaire. Malgré cela, 59% des ménages sont sous le seuil de pauvreté.

« Il n'est pas bon d'être une femme avec 2 enfants, malade, un travail à temps partiel et la voiture indispensable pour aller travailler (horaires décalés) et qui tombe en panne... »

Après recouplement entre le montant des ressources et la composition familiale, nous avons constaté sur l'ensemble de ces situations que

36 ménages sont en dessous du seuil de pauvreté.

Ménages en dessous du seuil de pauvreté

Couple(s) :	0	Couple(s) avec enfant(s) :	11
Femme(s) seule(s) :	8	Femme(s) avec enfant(s) :	11
Homme(s) seul(s) :	3	Homme(s) avec enfant(s) :	3

« Je bosse, paie mon loyer et mes factures et après il ne me reste plus rien. En plus je dois faire des réparations à ma voiture, nécessaire pour aller au boulot, alors mon découvert bancaire a explosé. C'est la cata. »

Budget

Les familles modestes, les précaires, les travailleurs pauvres...

Comment gérer les ressources qui ont diminuées depuis la maladie, l'accident...?

- Pour 41% des familles, la part alimentaire est insuffisante
- Pour 67% le taux d'effort concernant le logement est supérieur à 30%
- Pour 18% la dette concerne aussi les charges du logement

Dettes de loyers	45 /61	84€ à 7 190 €
Dettes de régulations charges	2/61	200€ et 210 €
Dettes loyers+ régules Charges	11/61	309€ à 1520 €
Aucune dette liée au Log.	3/61	-

- **67% des ménages ont un taux d'effort supérieur à 30%**, Cette année on note que les taux d'effort vont de 11% à 315% !!
Ce qui finit par déséquilibrer leur budget.

- **90% des locataires ont des dettes autre que le logement.**

Certaines familles sont toujours à jour de leur loyer, mais vu l'augmentation des charges, des familles contractent d'autres dettes : eau, impôts, automobile... Nous sollicitons également les aides énergies ; par exemple le tarif première nécessité.

- **75% des personnes ont un découvert bancaire.**
- **41% ont un budget « alimentation » insuffisant.**

« je jongle avec mon découvert et les agios. La banque ça banque... »

De plus en plus de budgets présentent un solde négatif au moment de l'étude du dossier, d'autant plus si l'on tient compte du découvert bancaire. Ceux-ci sont en nette augmentation.

Nous dirigeons parfois les familles auprès d'associations caritatives, notamment pour une aide alimentaire.

L'irrégularité du versement de certaines ressources, concernant leurs montants et les délais (ex. les indemnités journalières entre autre...) compliquent la gestion du budget familial.

- **33% de dossiers de surendettement :**

« Faire un dossier de surendettement... je dois y réfléchir... c'est rabaissant ? »

Dossiers acceptés	6
Dossiers en cours de dépôt	5
Dossiers à faire	9

L'étude du budget fait parfois ressortir qu'un dossier de surendettement serait la solution pour équilibrer le budget. Cela peut être un choc terrible pour certains avec un sentiment de honte et d'échec, nous dédramatisons et accompagnons les individus dans leurs démarches. Conséquence de la crise, ces dossiers sont en nette progression.

Bilan en fin de mesure

Sur les 46 dossiers clos en 2010, 42 sont positifs (les objectifs de départ sont atteints).
2 dossiers résiliés en cours de mesure.

1 mesure s'est arrêtée du fait du décès de la personne.

1 mesure pour laquelle les objectifs sont non atteints.

Au-delà de la résolution de la dette locative, nous constatons :

- Des budgets rééquilibrés (43 %)
- D'autres dettes apurées (67%),
- Des découverts bancaires diminués ou soldés (50%).

Cela s'explique par les perspectives du départ qui ont été mises en œuvre : dossiers de surendettement, demande de dégrèvement, remise d'indus, ouverture de droits, meilleure gestion budgétaire, aides financières complémentaires et souvent une activité salariée retrouvée.

Un taux de réussite de 91 %

Le partenariat ... dans tous ses états

Avec Finances et Pédagogie :

2 interventions collectives : « Mieux vivre avec l'argent dont on dispose »

Les dix bénéficiaires qui ont participé, ont pu sous forme interactive et en petit groupe, échanger sur leurs interrogations et expériences, partager leurs connaissances et les " bons plans ".

Les partenaires prescripteurs

Grenoble Habitat :	15 dossiers
SDH :	45 dossiers
Pluralis :	10 dossiers
Actis :	12 dossiers

Les partenaires co-financeurs

Caisse d'Épargne de Rhône Alpes, Amallia (1% logement), la Ville de Grenoble, ESH, SDH, GH, PLURALIS, ACTIS.



Les Plus pour nos partenaires

- ✦ La **souplesse** des critères d'éligibilité
- ✦ La prise en compte des **situations particulières**
- ✦ La **rapidité** des réponses
- ✦ La **complémentarité** avec les autres dispositifs
- ✦ La **proximité** des intervenants du Logis
- ✦ La capacité à **mobiliser les personnes**
- ✦ **Suivi mensuel** du respect du contrat de départ

Participer au droit du logement pour tous et à la lutte contre les exclusions

GRENOBLE
HABITAT



Nos autres partenaires :

Qui complètent notre action pour résoudre certaines situations telles que : les assistantes sociales de secteurs ou spécialisées au Secours Catholique, Confédération Logement Cadre de Vie, l'Association "Finances et Pédagogie", le Conseil général, les services des impôts (pour des demandes de remises gracieuses exceptionnelles d'aides), l'ASSEDIC, les mutuelles complémentaires, les collègues...



Soutiens Individualisés

En 2010:

85 ménages suivis :

61 nouveaux ménages en 2010 + 24 ménages en cours de 2009

Soit 184 personnes aidées :

138 nouvelles personnes en 2010 + 58 personnes en cours de 2009

45 soutiens individualisés ont été accordés pour accompagner au plus près les personnes aux situations les plus complexes (en augmentation de 33%).

Ces situations nécessitent de plus en plus de coordinations, et de partenariat du fait de montages compliqués.

Par exemple, un contrat a été signé avec la famille, le bailleur, la travailleuse sociale du Logis, et exceptionnellement avec la conseillère sociale de secteur et l'assistante sociale ; cela a ensuite permis à la famille de se remobiliser.

Faciliter l'accès au Fond de Solidarité Logement

Certains contrats sont positifs, c'est-à-dire que la famille a tenu ses engagements de départ, permettant d'accéder au FSL qui permet alors d'épurer la dette.

33% des dossiers sont liés au FSL.

FSL accès (6) = 10% , FSL maintien (14) = 23%

« On reprend les choses en main, c'est super avec mon fils on va pouvoir remanger normalement... »

« Maintenant je mets 40 € dans une enveloppe par semaine, et s'il en reste je les mets dans une boîte à chaussures pour les imprévus... »

« Merci, vous nous avez aidé pour le loyer et surtout moralement, ça nous a aidé à ne pas baisser les bras. »

« Grâce à votre aide je suis en règle avec tout le monde, je dors mieux, je repars d'un bon pied, plus jamais de crédit ! »

« J'ai pu faire un dossier de surendettement, mon compte revient à zéro et en plus de l'intérim, au RSA, je vais peut-être être embauchée en CDI à temps plein, c'est génial ! »

« Merci infiniment, vous m'avez aidé à ne pas lâcher et à garder la tête haute. »

Merci à toutes les familles qui ont su mobiliser leurs ressources et aux nombreux partenaires qui y ont concouru à trouver des solutions.

La mutation : un objectif pertinent

« j'ai peur de me retrouver à la rue »

10 mutations étaient “prioritaires” au moment de la demande, 4 ont été effectuées, 2 personnes ont fait les choix de cohabiter avec leur(s) enfant(s), 2 ont refusé la proposition de mutation (trop éloignée de tout), un autre locataire n'a pas pu franchir le pas.

L'enjeu est dans un premier temps d'éviter l'augmentation de la dette, de maintenir le paiement d'une partie du loyer résiduel, puis **d'accompagner à la mutation.**

De nombreux paramètres rentrent en ligne de compte :

☛ Le délai

“Cela fait 5 ans que j'alerte mon bailleur. On était 5 dans un T4, on est plus que 2 avec une petite retraite. Je n'arrive plus à payer. Ça me rend fou”. Mr et Mme X seront mutés pour un T1.

☛ Le lieu souhaité par les familles

“Cela fait 22 ans que je suis dans ce quartier, j'ai 70 ans, il y a tout ici, j'ai toutes mes habitudes, ce serait trop dur de changer pour aller loin.”

☛ L'état des logements

“Je suis seule au RSA et je n'ai pas les moyens de faire les réparations de mon logement actuel et les papiers peints du nouveau logement ; et en plus des frais de déménagement... Ca m'angoisse...”

☛ Le parc de logement

“Avec un parc de logement vieillissant, les réhabilitations, le parc attribué aux mairies, avec la loi Dalo et les réquisitions d'appartements par la préfecture, nous n'arrivons plus à faire face et les délais s'allongent.” Un bailleur social.

Nous essayons alors d'avancer en tenant compte de tous les éléments avec un accompagnement plus intense encore.

☛ Un partenariat efficace

Bailleurs, travailleur social du logis qui se présente comme un tiers, prennent en compte ces différentes réalités.

“ j'ai visité l'appart proposé avec la conseillère sociale du bailleur. J'ai failli tomber dans les pommes... je ne suis pas prête... je vais me faire aider par un psychologue.”

Au bilan, Mme était à jour de ses loyers, mais ne c'est pas chauffée en hiver.

Exemple de partenariat :

Entre la SDH, le Logis, la commune de Jarrie, le conseil général de l'Isère et une association de bénévoles pour un “montage” permettant de résoudre l'impayé, et une mutation pour un logement moins cher.

Mme F. occupe seule un T4, (petite maison de plein pied), ressource RSA (404 €), loyer (335€), taux d'effort : 83 %. Dette logement 2322 €

- ⇒ Les indemnités de préjudice ont diminué (de 2700 € à 300 €) dans la mesure où le CCAS a fait intervenir une équipe de bénévoles et qui en plus a financé les matériaux pour réaliser des travaux.
- ⇒ Un FSL a été accordé par le conseil général de 1600 € en subvention.
- ⇒ La commission CEP a complété à hauteur de 726 € sur 3 mois pour que la dette soit apurée et que Mme puisse être mutée.
- ⇒ Mme a été mutée dans un T2 (près de chez elle, avec un jardin).