

Intermédiation locative

1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le service d'intermédiation locative (IML) a été créé suite au dépôt et à la validation par la DDCS du projet d'ARSEA-GALA en juin 2018. Ce dernier portait sur l'ouverture de 100 places sur le Bas-Rhin à partir de cette date. Une convention de 100 places supplémentaires a été contractualisée au courant de l'été 2020 s'appelant IML2. Ce qui au total fait donc un service d'IML à 200 places.

La particularité de ce service repose sur le fait que les logements sont issus prioritairement du parc privé et que les montants de loyers sont négociés pour être « sociaux ». Pour ce faire, nous nous sommes fixés l'objectif de bénéficier d'un maximum de logements conventionnés ANAH. Ces appartements sont mis à disposition des personnes accompagnées de manière temporaire par une Convention d'Occupation Précaire dont la durée initiale est de 6 mois renouvelable, sur projet. Les logements sont adaptés à leur situation financière et à leur composition familiale. Les ménages accompagnés sont prioritairement orientés par le SIAO et si ce dernier n'a pas de candidature, ils peuvent être proposés dans le cadre d'un parcours interne au sein de GALA.

Tout au long de son séjour en logement d'insertion, le ménage bénéficie d'un Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) visant l'autonomie locative. Pour cela, la famille accompagnée est mise en situation réelle de locataire.

Le travailleur social met en œuvre un ASLL avec pour objectifs d'aider à :

- ✚ la bonne gestion budgétaire globale (liée aux charges locatives, l'alimentaire, la vêtue...),
- ✚ la bonne occupation du logement et le respect du voisinage,
- ✚ la compréhension et l'appropriation des droits et devoirs du locataire,
- ✚ la gestion administrative globale liée au logement, la santé, le quotidien (avis d'imposition, assurances, contrats énergie...).

La finalité de ce dispositif est le relogement direct dans un autre appartement une fois que l'autonomie locative a pu être vérifiée ou le maintien dans le logement actuel si la location consentie a été définie dans le cadre d'un bail glissant.

1.1 Activité

Répartition des ménages accompagnés en 2022

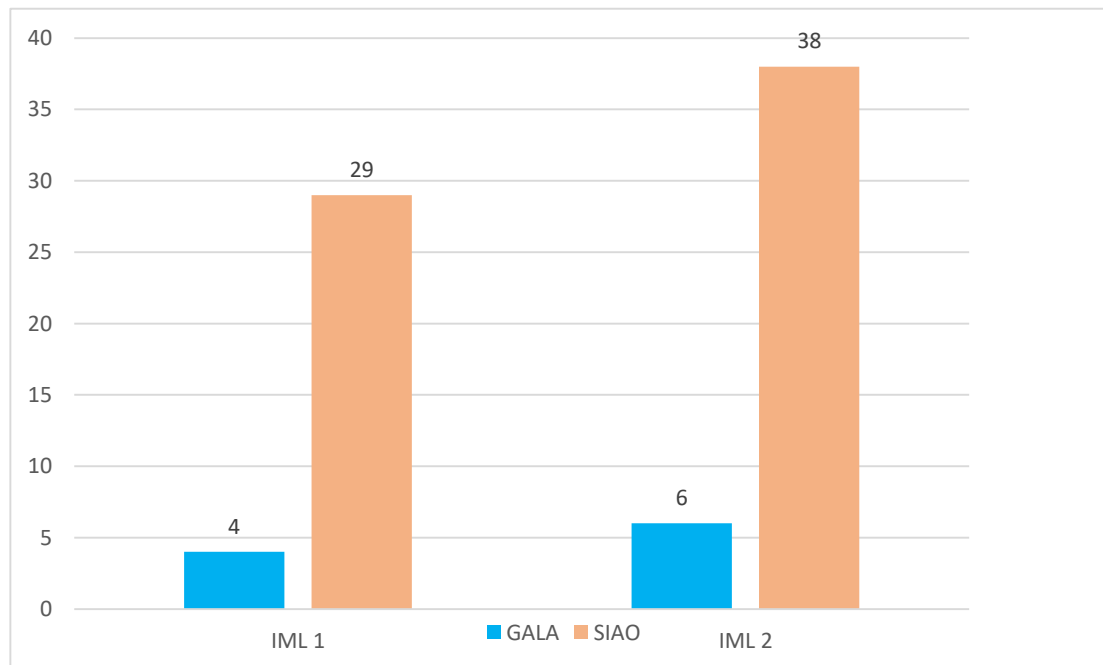
MENAGES EN IML 1	33
<i>Hommes</i>	13
<i>Femmes</i>	31
<i>Enfants</i>	56
PERSONNES	100

C'est avec précision que l'objectif initial des 100 places visées en IML1 a été atteint en 2022.

MENAGES EN IML 2	44
<i>Hommes</i>	28
<i>Femmes</i>	23
<i>Enfants</i>	61
PERSONNES	112

Tandis que 82 ménages étaient accompagnés en IML2 en 2021, l'objectif des 100 places a été dépassé fin 2022. Priorité a encore été donnée aux usagers isolés, dans la limite du nombre de studios et F1 qui sont venus faire grossir le parc de l'établissement.

Origines des ménages hébergés en IML 1 et IML 2



L'effort d'étroite collaboration engagé avec le SIAO en 2021 s'est poursuivi en 2022, au point de rendre plus marginales encore les orientations internes à l'association.

Hébergement antérieur des ménages

HEBERGEMENT EN IML 1	NOMBRE
Sans domicile fixe	5
Hébergement provisoire	17
GALA	2
Situation locative difficile	9
TOTAL	33

HEBERGEMENT EN IML 2	NOMBRE
Sans domicile fixe	2
Hébergement provisoire	29
GALA	10
Situation locative difficile	3
TOTAL	44

Comme pour l'intégralité des statistiques à l'entrée, les chiffres en valeur relatifs à l'hébergement antérieur des ménages restent dans la lignée de ceux de 2021. Cela peut s'expliquer par la typologie des orientations que le SIAO et les partenaires considèrent comme adaptés à l'IML version GALA.

Dans l'intégralité des cas, la prise en charge en IML sert de période « tampon » pour des ménages en situation précaire et/ou à l'avenir incertain. Avant d'être considérée comme une mise en situation réelle de locataire, elle est souvent vécue comme une satisfaction du besoin de sécurité inhérent à chaque être vivant.

Dans la tête des ménages, l'entrée en IML constitue d'abord une période de « répit », les locataires se posent avant de chercher à en considérer tous les tenants et aboutissants. Le travail d'éducation à la vie de locataire peut alors paraître dense au démarrage de l'accompagnement, car la plupart des ménages se voit propulsé d'une situation d'hébergement contenant un seul poste de dépense (alimentaire) à devoir gérer un budget de locataire autonome.

Dans un second temps, l'enjeu pour les personnes accompagnées consiste à exprimer la rigueur attendue par tous bailleurs en termes de paiement de loyer, quels que soient les éventuels accidents de parcours rencontrés. Notre accompagnement vise à ce que les locataires priorisent le paiement du loyer dans leur budget. En cas de difficulté de paiement temporaire, c'est avant tout une bonne communication qui est attendue d'eux, à l'égard des bailleurs et des financeurs (CAF, employeur, agence d'intérim...).

Ressources des adultes à l'entrée dans le dispositif

RESSOURCES EN IML 1	NOMBRE
En situation d'emploi	17
Sans situation d'emploi	24
Sans ressources	3
TOTAL	44

RESSOURCES EN IML 2	NOMBRE
En situation d'emploi	19
Sans situation d'emploi	32
Sans ressources	
TOTAL	51

Les personnes sans emploi à l'entrée du dispositif IML restent majoritaires à 54,54% en IML1 contre 62,74% en IML2, quasiment à l'identique de l'année précédente.

Compte tenu de la nécessité d'être solvable pour intégrer un logement en intermédiation locative, le chiffre non-négligeable d'utilisateurs sans ressources présenté ici peut interpeller. Il s'agit en général des conjoints(e)s ou des enfants majeurs de ménages bénéficiant de ressources.

Les ressources des personnes sans emploi proviennent de prestations sociales comme l'AAH (allocation d'adultes handicapés), le RSA, de régimes de retraite, d'indemnités maladie (CPAM), et d'indemnités chômage.

Les personnes sans situation d'emploi doivent fournir un effort financier qui reste important puisque les loyers et charges sont plus élevés dans le parc privé qu'en logement social. En conséquence, certains candidats ne peuvent tout simplement pas intégrer les logements proposés en intermédiation locative du fait d'un taux d'effort trop élevé ou d'un reste à vivre trop faible.

Nos équipes veillent à anticiper au maximum les éventuels accidents de parcours pouvant se présenter potentiellement aux ménages lors de leur séjour à l'avenir, tels qu'une perte d'emploi, un défaut d'actualisation à Pôle Emploi ou à la CAF, une perte de droit relative au droit au séjour, etc... Un effort de prévention est effectué, sous la forme d'une bonne connaissance des droits et devoirs des sous-locataires. L'idée est de privilégier la projection plutôt que le retour en arrière, l'anticipation plutôt que l'urgence, le préventif au détriment du curatif,

Sorties du dispositif

SORTIES	IML 1	IML 2
Glissement du bail	2	
Relogement	7	5
Rupture de convention		2
TOTAL	9	7

En IML1, le même nombre de ménages que l'an passé a été relogé, tandis qu'en IML 2 le nombre d'utilisateurs atteignant l'étape finale de leurs parcours locatifs a plus que doublé (ils étaient 3 en 2021).

2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

2.1 Vie du Service

En 2022 plusieurs mouvements ont été opérés dans l'effectif. En septembre, Hugo MULLER a bénéficié d'un congé parental à temps partiel, suppléé alors par Léonie SCHERTZ, nouvelle arrivante dans la structure. Le contrat d'Edwige MEYER s'est conclu à la fin de l'année civile, et c'est Gaëlle OLTZ, en provenance de l'hébergement temporaire de GALA, qui prendra alors le relais, l'effectif du service se trouvant ainsi au complet.

2.2 Travail avec les familles

Les profils accueillis au sein de l'IML sont multiples et variés. Nous rencontrons des personnes célibataires, des couples, familles monoparentales ou familles nombreuses, familles faisant l'objet de placement des enfants sur décision judiciaire, personnes âgées dont les enfants ont quitté le domicile familial, d'autres en fin d'hébergement d'urgence, en situation de logement insalubre, ... Le dénominateur commun à ces différents profils réside dans le fait qu'ils ont été confrontés à des difficultés ou des accidents de la vie ayant eu un impact sur leur autonomie locative (rupture familiale, violence à l'égard des femmes, accident de travail, expulsion locative, maladie, exil économique, réfugiés politiques, chômage, addictions, etc....)

Les travailleurs sociaux rencontrent à minima 1 fois par mois chaque sous-locataire à son domicile afin de faire un point sur la situation administrative et sur l'occupation du logement. La fréquence de ces rencontres est plus soutenue au début de l'accompagnement. Elles sont variables en fonction des situations des locataires, le but étant de mettre en place et de maintenir un accompagnement basé sur le quotidien, bien que leur suivi du point de vue administratif représente également une charge de travail importante au bureau.

Dépendamment de leur degré d'autonomie et de leur situation personnelle, les usagers sont plus ou moins à même d'adhérer pleinement à l'accompagnement social proposé en IML, le réduisant parfois à sa simple dimension locative.

Dans leur très grande majorité, les logements d'Intermédiation Locative sont meublés (à l'exception des baux glissants) ce qui peut faciliter l'entrée en logement en réduisant le coût à l'installation. Cependant, le recours à un garde meuble s'avèrera nécessaire pour certains, représentant un coût locatif pouvant entraver leur reste à vivre pendant la durée de leur séjour à GALA.

2.3 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'inclusion

Afin d'œuvrer pour l'inclusion des ménages accompagnés en IML, les travailleurs sociaux de GALA travaillent en lien étroit avec un réseau partenarial construit depuis 30 ans par l'établissement. Ce dernier permet de combiner un maximum de connaissances et de compétences dans le cadre de l'ASLL mis en place.

Les freins à l'inclusion que sont par exemple les addictions, la grande précarité et le chômage, peuvent quant à eux être travaillés par l'intermédiaire des programmes d'animations mis en place par le « lieu d'accueil », les ateliers techniques (fermés temporairement depuis la dernière crise sanitaire). Il est également à noter qu'un travailleur social peut proposer aux locataires de se mettre en lien avec la psychologue de notre structure s'ils en ressentent le besoin.

Tout au long de l'accompagnement dispensé, nous rendons les personnes attentives aux équipements, structures de leur quartier vers lesquels il leur est possible de s'orienter suivant leurs besoins : associations de quartiers, centre sociaux et culturels/ référents familles, structures d'accueil pour les enfants, PMI... qui participent au bien être des adultes et des enfants et permettent de créer du lien social indispensable contre l'exclusion.

2.4 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de la coordination de parcours des usagers

L'accompagnement social lié au logement prodigué par nos équipes est clairement défini avec les usagers à leur arrivée.

En parallèle, nous assurons la coordination pluridisciplinaire dès les premiers jours de prise en charge des familles sur le secteur, l'ASLL n'ayant pas vocation à se substituer au suivi des CMS et des UTAMS.

Toutefois, il est regrettable de constater que les portes des services sociaux de proximité se ferment de plus en plus souvent aux usagers accompagnés par GALA. La définition de l'intermédiation locative par notre établissement n'étant pas la même que celle d'autres acteurs du paysage associatif local qui proposent un accompagnement global, une certaine confusion semble habiter les équipes des services sociaux.

Les conséquences de cette connaissance partielle de nos missions par nos partenaires sont nombreuses. Il nous est arrivé à plusieurs reprises de donner une suite défavorable à des candidatures en provenance du SIAO pour cette raison. Plutôt que d'installer les usagers dans une situation difficile, une modification de la préconisation de prise en charge est alors suggérée au SIAO, vers une formule proposant un accompagnement global. Au-delà du préjudice évident porté aux candidats, c'est le taux d'occupation de la structure qui en pâtit, car le délai entre deux candidatures SIAO peut être important.

Indépendamment de cette problématique partenariale, en cas d'absence de proposition de candidature de la part du SIAO, le service reste disponible à l'ARSEA dans sa globalité, et nul doute que quelques-uns de ses 18 000 bénéficiaires accompagnés chaque année y séjourneront encore à l'avenir, fluidifiant ainsi les mouvements entre dispositifs.

2.5 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine du partenariat / Transversalité

Comme précisé plus haut, l'ASLL mis en place par GALA n'a pas vocation à se substituer au suivi des UTAMS. Les champs de compétence de chacun sont donc clairement définis dès l'arrivée des nouveaux ménages accueillis. En spécifiant les importantes et nécessaires disparités des missions d'acteurs aussi différents que les CMS, PMI, Pôle Emploi ou encore la CAF, le travailleur social de GALA accompagne les bénéficiaires de l'IML à s'orienter vers les administrations compétentes.

Convaincre de l'intérêt pour un usager de bénéficier par exemple d'un référent RSA n'est pas toujours aisé, le travailleur social de GALA accompagne l'usager dans sa prise de décision et lui montre les profits potentiels d'une telle démarche. C'est souvent en faisant référence (sans jugement de valeur) aux événements qui les ont menés vers GALA que certains ménages « ouvrent les yeux » sur les raisons de leur situation. La finalité du travail d'accompagnement consiste aussi à apprendre aux usagers à tirer profit de leurs erreurs passées et à faire preuve d'anticipation.

Pour ce faire, l'accompagnement ne peut se produire autrement que dans une approche transversale. Par exemple, une fois les référents UT/UTAMS identifiés, une prise de contact et des rencontres périodiques sont mises en place, avec ou sans les usagers. Lorsque l'ASLL produit des effets ou que les personnes font preuve d'une grande autonomie, les rencontres partenariales peuvent s'espacer dans le temps et aspirent à disparaître une fois que le ménage est relogé. A l'inverse, si un bénéficiaire présente une carence en communication (rdv non-honorés, engagements non-tenus, défiance à l'égard du travailleur social...), les informations transmises en amont permettent souvent d'y voir plus clair quant à son comportement, et parfois même à définir des patterns utiles pour la poursuite de l'accompagnement.

Le fait de changer de ville, de quartier, nous amène à faire accepter aux ménages de modifier leurs habitudes. Aller vers un nouvel interlocuteur dans un autre centre médico-social c'est aussi perdre ses repères, devoir à nouveau raconter son vécu, s'adapter puisque les locataires sont amenés à changer de quartier/commune. Le relai et les nouvelles orientations entre les secteurs UT/UTAMS sont indispensables pour ne pas risquer de perdre une dynamique engagée par les ménages.

Par ailleurs, cette année, un accès direct à la plateforme des emplois de l'inclusion a été rendu possible aux travailleurs sociaux du service. Constatant les difficultés d'insertion sociale d'usagers éloignés de l'emploi depuis longtemps, cet outil du ministère du plein emploi et de l'inclusion a permis à l'équipe d'accroître l'étendue de ses leviers d'action. Plébiscité rapidement par l'ensemble de l'équipe grâce à un ratio de réponse favorable aux candidatures particulièrement élevé, le recours à cette plateforme a permis de faire sortir un grand nombre d'usagers de la grande précarité. Le dispositif « premières heures », particulièrement adapté aux usagers d'un âge avancé, très éloignés de l'emploi ou en proie à des addictions, a été particulièrement sollicité. Au-delà des considérations d'insertion sociale évidentes, c'est le sens même de cette activité professionnelle retrouvée qui anime souvent ces salariés, la majorité des structures proposant ces emplois aidés œuvrant dans le secteur de l'économie sociale et solidaire.

Par ailleurs, cette année, nous avons étendu notre partenariat aux assistant(e)s social(e)s d'entreprises d'insertion par l'emploi (Au Port'unes, Alemploi), sachant que certains de leurs salariés ont pu intégrer un logement en IML, ce qui leur permet de stabiliser leur insertion professionnelle et de

quitter un hébergement en hôtel, un abri de fortune, la rue...qui reste un frein à l'insertion de par un quotidien instable, difficile (changement d'hôtel, hébergements précaires et diffus, impossibilité de se faire à manger, etc..)

Enfin, il faut souligner le travail d'étroite collaboration entretenu avec les travailleurs sociaux de l'UDAF et avec des curateurs indépendants, concernant les ménages faisant l'objet de mesures à caractère social (MJAGBF, MASP, MAJ...). Là aussi, les contacts sont à minima mensuels, et des rencontres sont organisées régulièrement, à GALA ou chez les usagers. Cette année encore, nous avons eu davantage de rencontres et réunions de synthèse avec des référents ASE et partenaires impliqués dans l'aide sociale à l'enfance. En effet, le parcours locatif accompagné peut aider une famille à retrouver des droits d'hébergement qui n'étaient alors pas accordés par le juge des enfants.

2.6 Focale sur l'action de l'établissement dans le domaine de l'innovation

La montée en charge du service d'intermédiation locative a encore été son fil conducteur pendant l'année 2022. Cela est passé par un agrandissement de son parc locatif, rendu uniquement possible par la promotion des intérêts que ce dispositif peut procurer aux propriétaires potentiellement intéressés. Le fait d'adopter un discours à des fins marchandes représente une innovation en soi pour un travailleur social, si ce n'est une révolution pour certains. Réussir à conjuguer cette fonction sans trahir les fondements du travail social a nécessité un apprentissage des fondements du marketing social.

A la différence du marketing primaire, le marketing social n'a pas vocation à duper l'intérêt du public, à savoir ici les bailleurs privés, en créant des besoins artificiels. Par définition, il cherche plutôt "à cerner le profil de chaque public cible (ses besoins, ses attentes, ses perceptions, les obstacles à l'adoption de certains comportements, son style et son milieu de vie) afin de comprendre ce que veut ce public cible et, ainsi, pouvoir lui fournir le soutien nécessaire pour l'acquiescer".

Un effort de meilleure maîtrise des outils numériques mis à disposition des usagers et des travailleurs sociaux a également été engagé. On peut citer pour exemple une fonctionnalité du site de l'électricité de Strasbourg qui permet, suite à un relevé de compteur effectué chez l'utilisateur, de retranscrire les kilowatt/heures consommés en euros. Ainsi, l'analyse de la consommation des usagers s'avère plus précise, et relative à des périodes plus courtes que les relevés des agents d'ES, qui ont lieu dans le meilleur des cas tous les six mois.

Toujours dans le domaine des outils numériques, une fonctionnalité trop peu connue du site Imhoweb permet de donner accès aux données chiffrées des logements sociaux par commune ou quartier. Ainsi les souhaits de secteurs de relogement choisis par les usagers sont confrontés à la réalité du terrain via des informations très précises, comme par exemple le nombre de logement sociaux disponibles par typologie, le nombre de demandes en cours sur tel secteur, etc....

L'établissement s'équipe de plus en plus d'ordinateurs portables, ce qui peut faciliter l'accompagnement lors des visites à domicile où la quasi-totalité des démarches sont dématérialisées. Les personnes accompagnées n'ont forcément le matériel adapté pour les effectuer. De plus nous nous sommes aussi équipés d'un TPE pour les règlements des loyers.

L'établissement évolue en fonction des besoins et de certaines contraintes que la société crée.

3. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

Il est important de noter que le service IML n'a pas d'obligation dans le cadre des évaluations et des différents outils de la loi 2002-2.

Cependant, GALA tout comme l'ARSEA ont pour principe d'appliquer tout de même cette dernière en vue d'un travail sur la qualité de service.

Plusieurs évaluations internes ont été menées en 2007 et 2012. Ces dernières ayant donné lieu à l'aboutissement d'un plan d'actions correctrices au niveau du service et un second transversal à l'établissement.

En parallèle, un COPIL Qualité avec pour missions « le suivi de l'évolution de la dynamique d'amélioration de la qualité » sera mis en place. Celui-ci permettra de réunir les évolutions du plan d'action avec les axes d'amélioration.

Le COPIL sera constitué de salariés de l'établissement, de salariés de la direction générale de l'ARSEA-GALA, un représentant du Conseil d'Administration de l'association et des membres du Conseils de la Vie sociale.

4. CONCLUSION

Les objectifs originels ont été atteints. Le service d'intermédiation locative de GALA est désormais pourvu de plus de 200 places, qui accueillent autant d'usagers en besoin d'accompagnement social lié au logement.

Pour autant, la dynamique de captation de logement propre au service ne va pas s'éteindre réellement, portée par notre exigence de faire bénéficier aux ménages d'un parc locatif de qualité, autant accessible financièrement que peu énergivore.

Corollaire de ce renouvellement immobilier, les mouvements en ressources humaines du service ont été source d'enrichissement et de pluralité. En multipliant ainsi les regards et les approches, c'est l'identité-même de l'IML de GALA qui s'affirme, dans un nécessaire effort d'auto-adaptation aux aléas du quotidien de ses usagers.

En 2023, un des enjeux majeurs de notre action sera de prémunir au mieux les ménages de la flambée du prix de l'énergie, avec la suppression des tarifs réglementés du gaz naturel en juillet comme ligne de mire. Quelle est la meilleure façon de faire prendre conscience du coût de ces consommations du quotidien ? Quels remparts et leviers d'action solliciter face à la précarité énergétique ? Comment éviter qu'elle entrave l'accès au relogement des usagers ? Ces questions, entre autres, définiront encore notre feuille de route face à cette problématique majeure de société.