



**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérapha  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.



*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrer les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



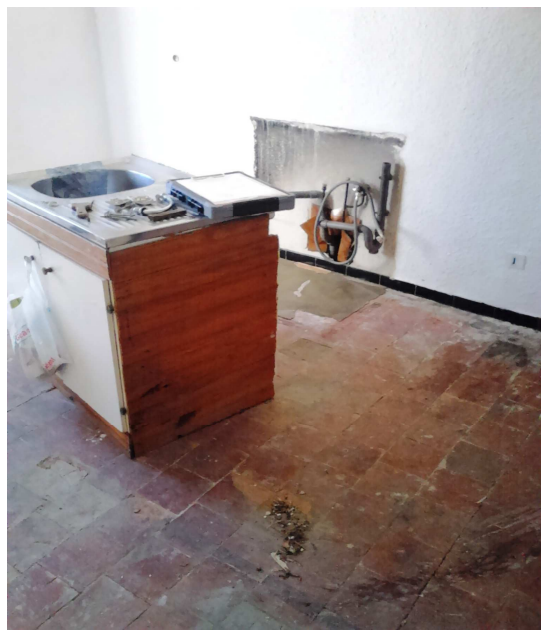
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

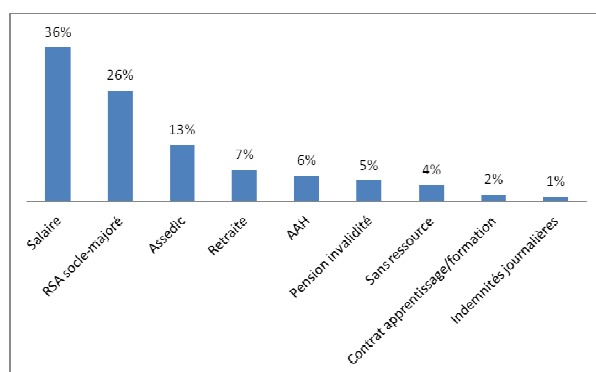
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

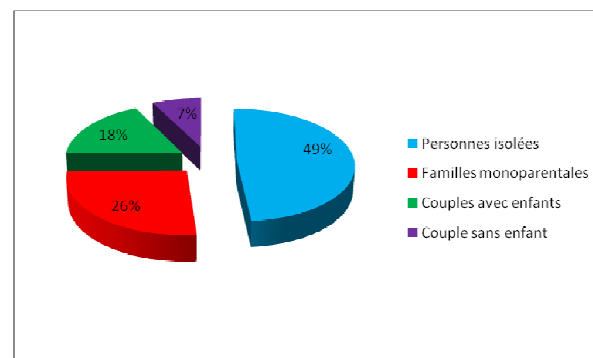


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

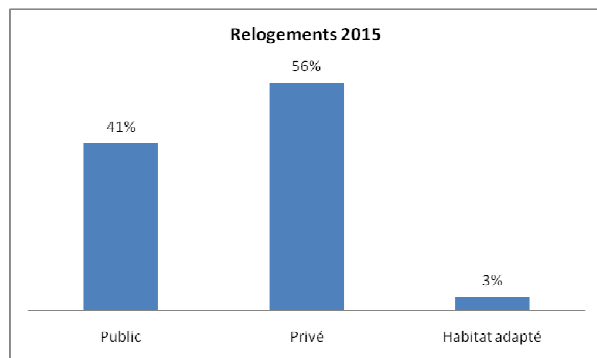
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.



Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels :** 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes :** Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

**La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

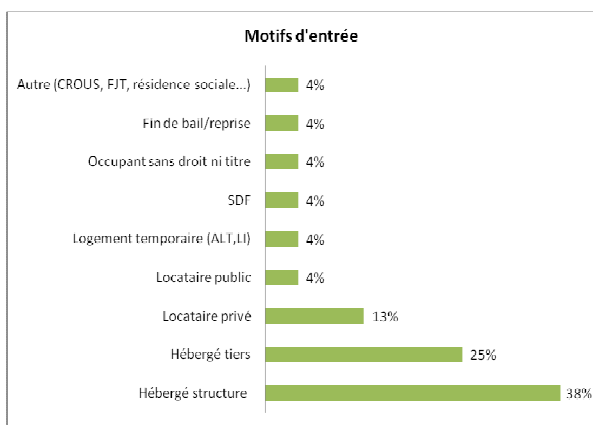
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

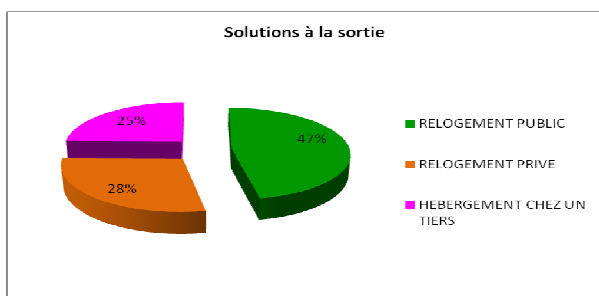
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretient le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*


## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)



## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérappa  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.



Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et des une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



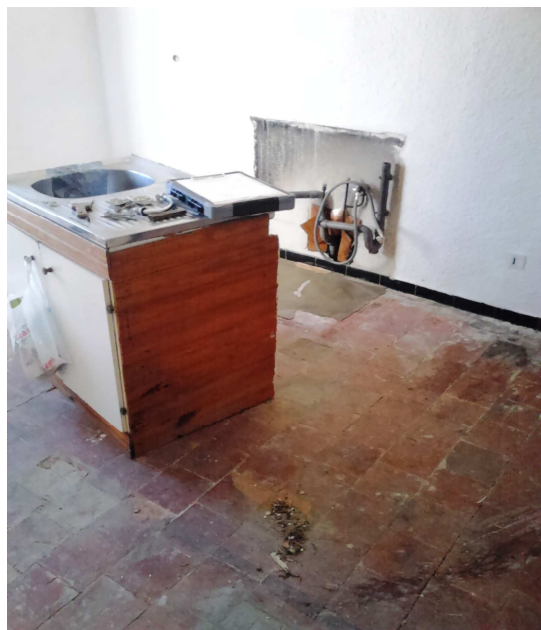
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h					
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)					70 h	
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches						652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.



## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

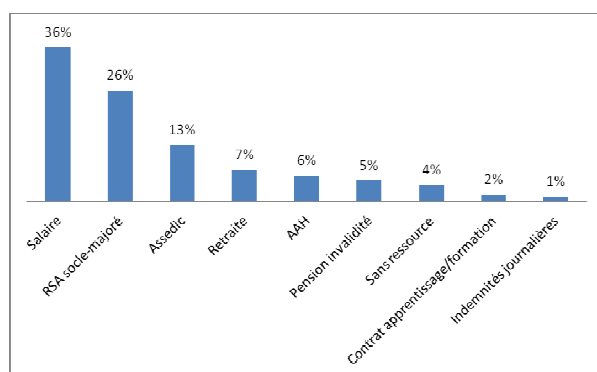
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

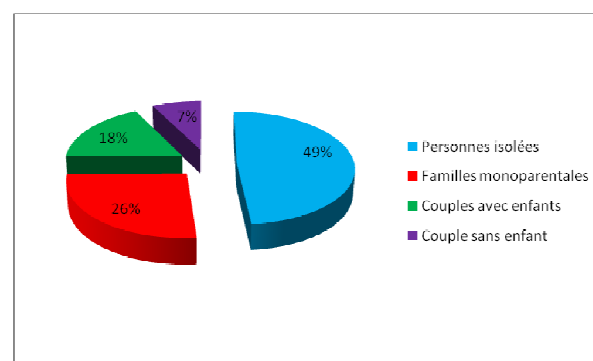


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

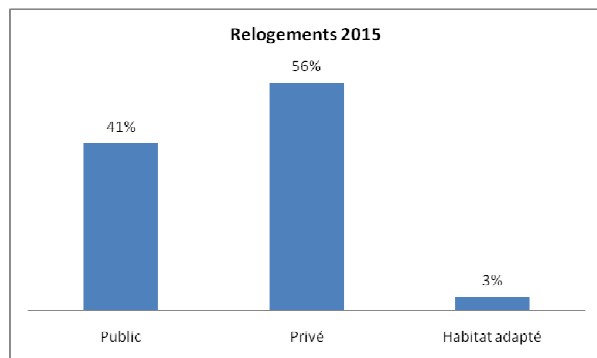
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

#### La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

#### ➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

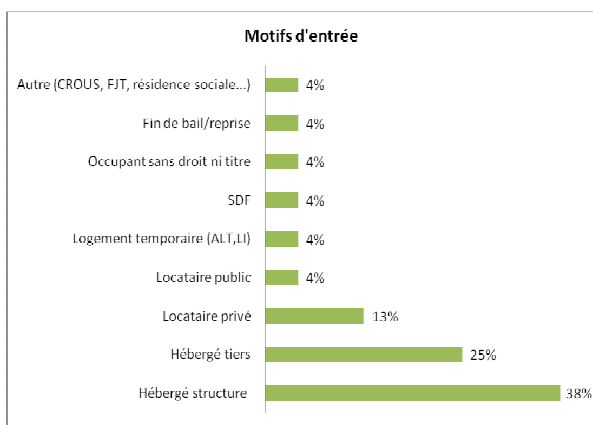
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

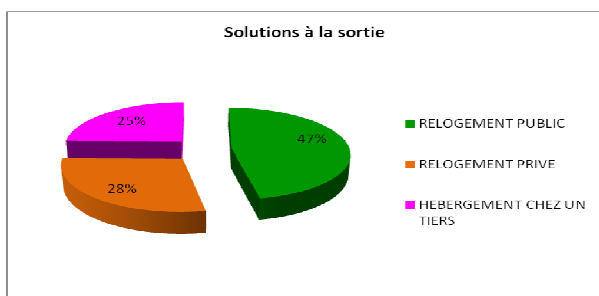
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretien le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*



## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérapha  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.



## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunie le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, menée depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et des une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



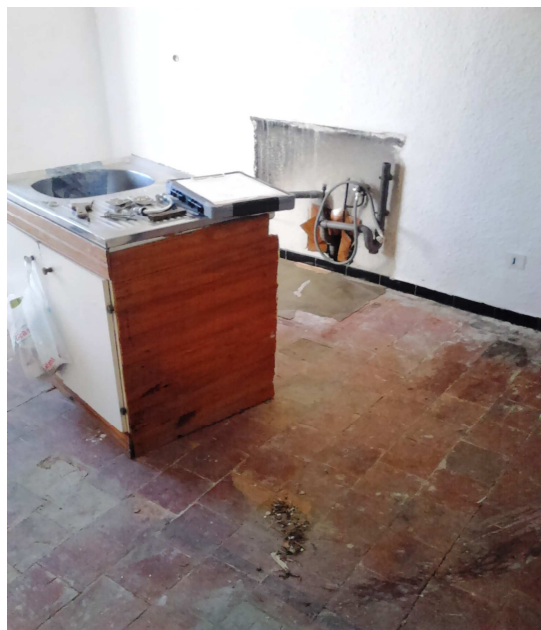
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.



## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

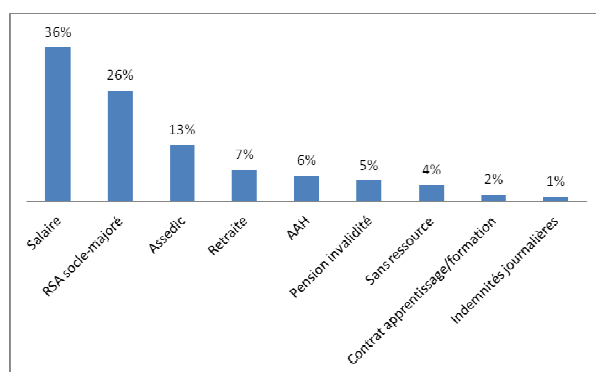
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

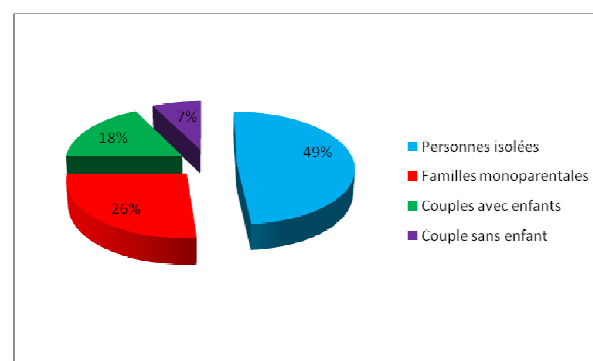


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

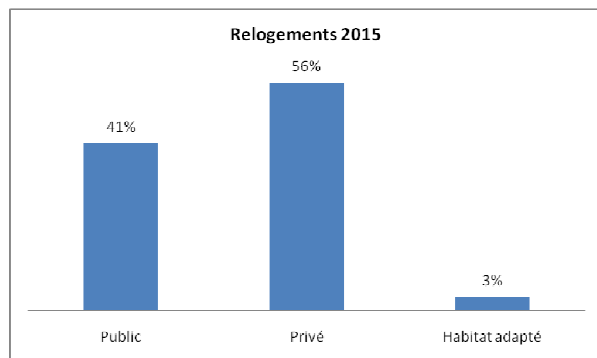
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels :** 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes :** Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

#### La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

#### ➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

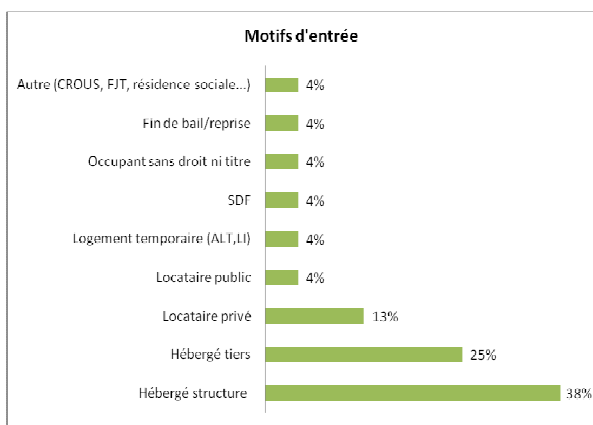
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

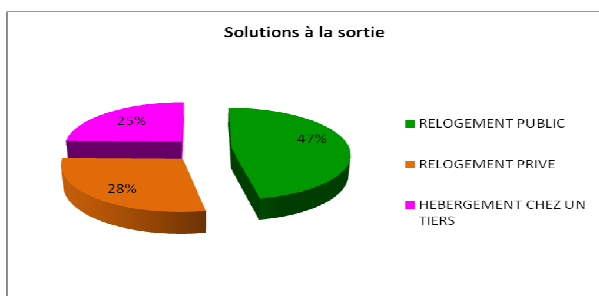
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretien le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.



En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*

## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25



## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérapha  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunie le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, menée depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et des une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



Après

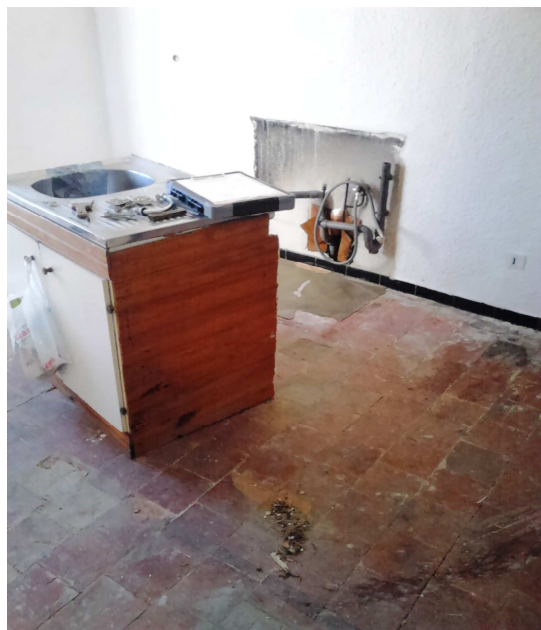


Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.



## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

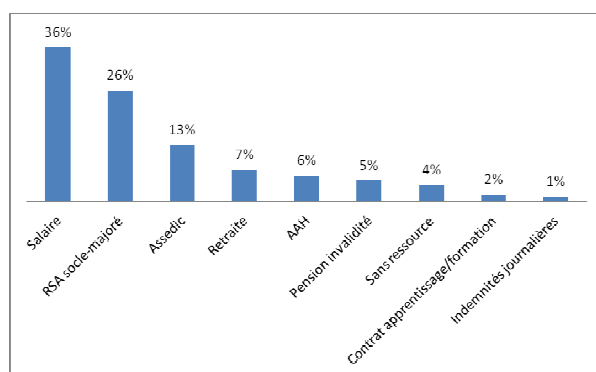
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

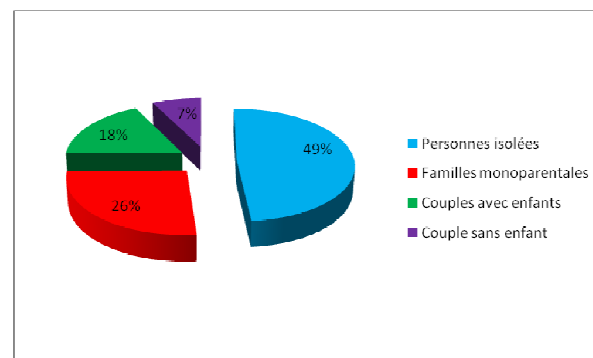


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

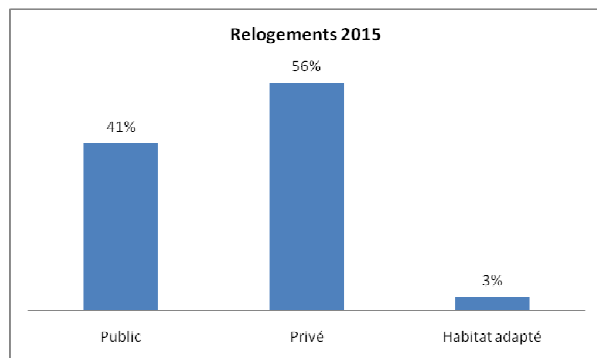
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels :** 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes :** Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

#### **La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

#### **➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

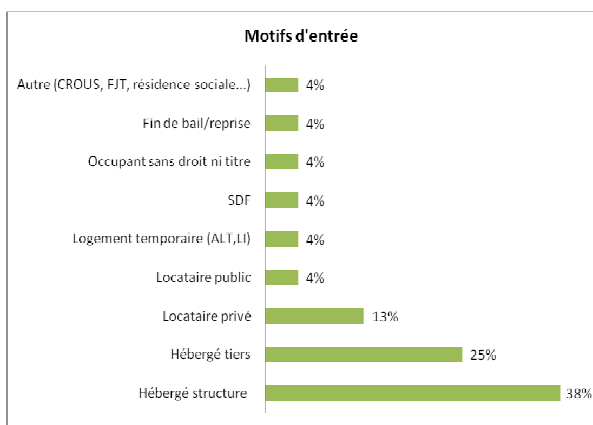
Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

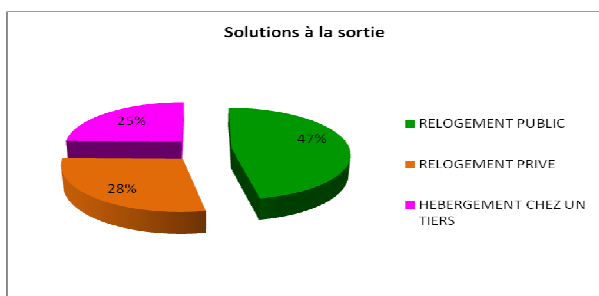


L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretien le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*

## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE







**ALPA**  
Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

## 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérappa  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.



*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrer les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



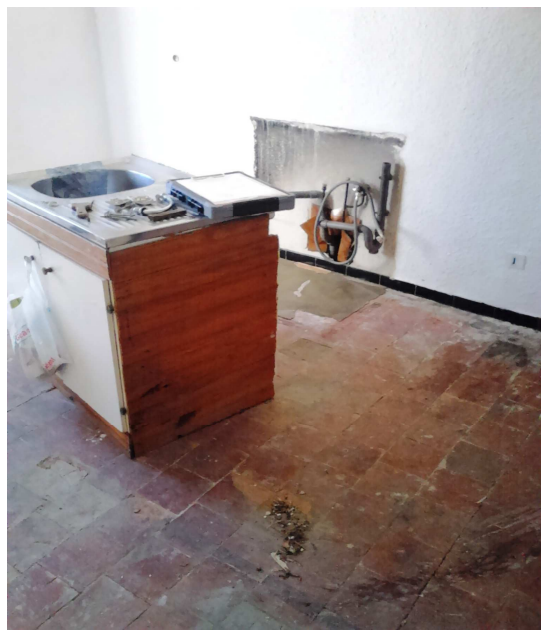
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h					
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)					70 h	
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches						652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

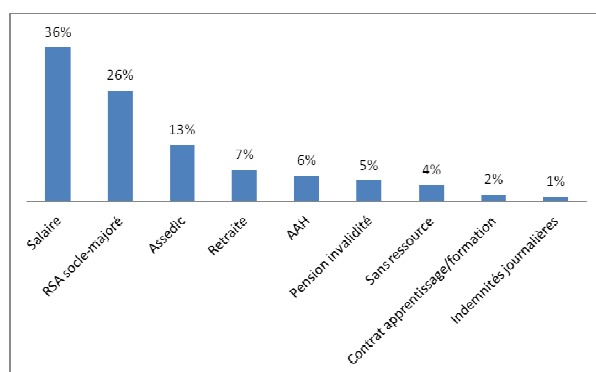
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

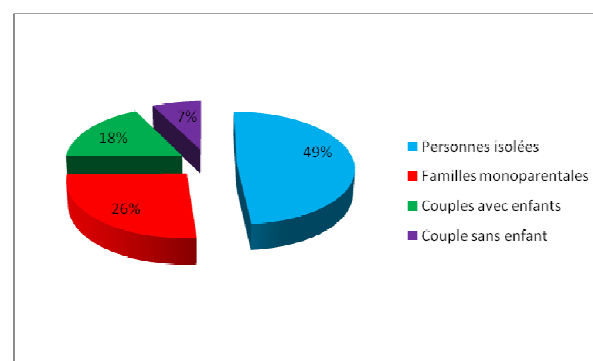


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

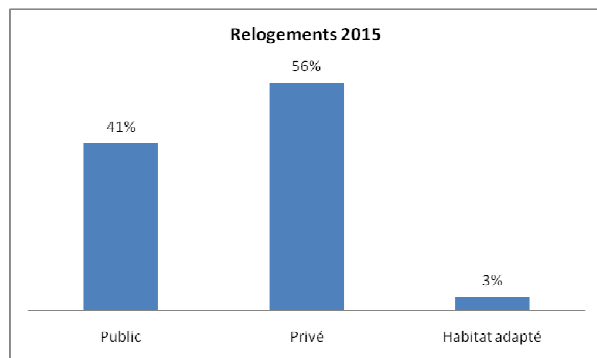
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.



Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

**La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

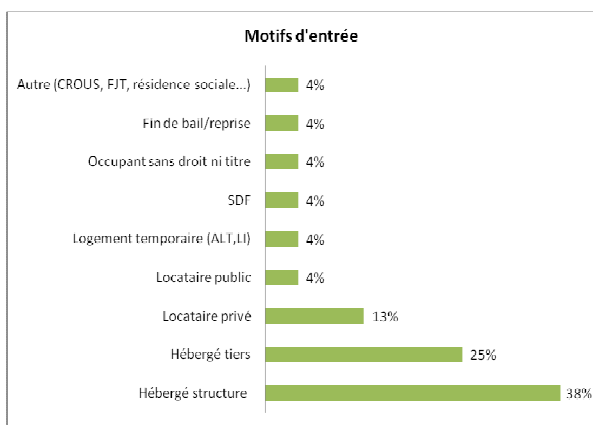
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

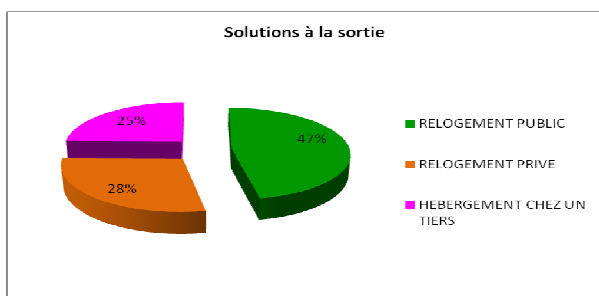
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretien le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvés et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*


## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)



## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**  
Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

## 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérapha  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.



Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



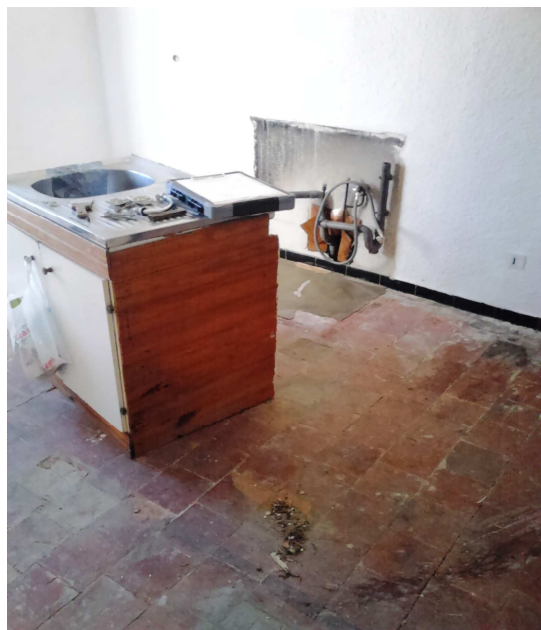
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.



## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

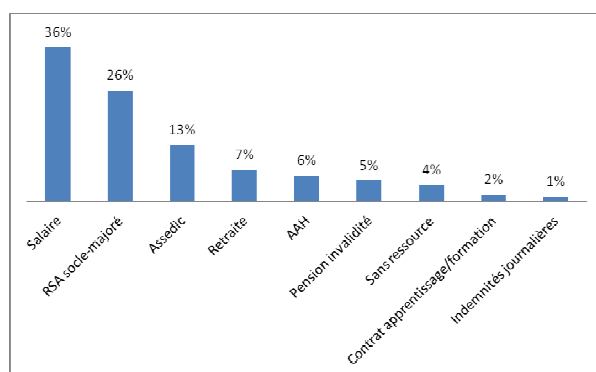
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

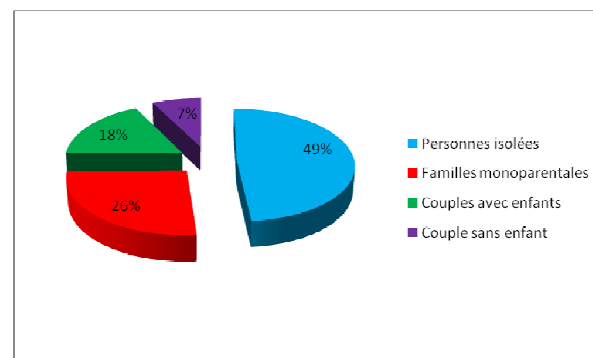


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

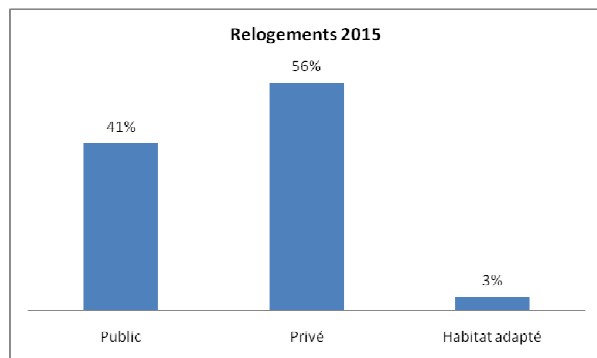
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

#### La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

#### ➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

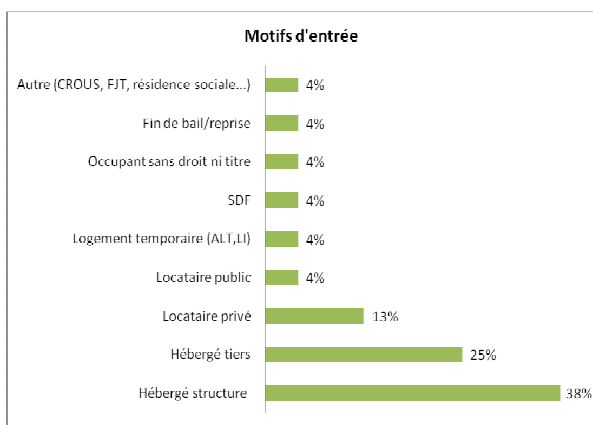
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

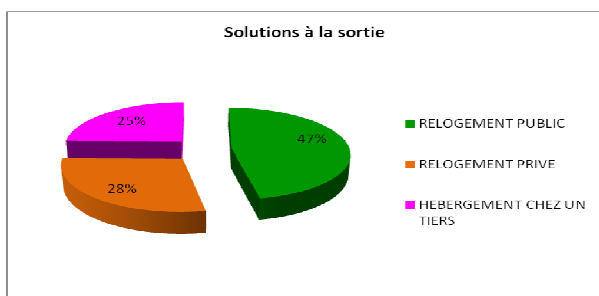
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretient le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*



## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**  
Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

## 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérapha  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.



## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



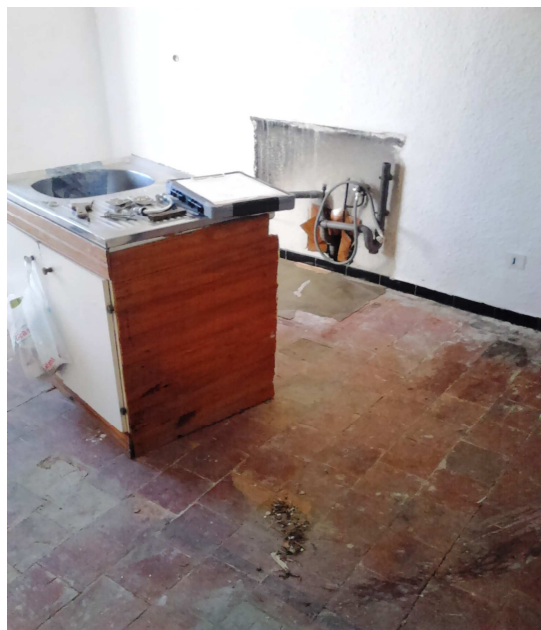
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.



## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

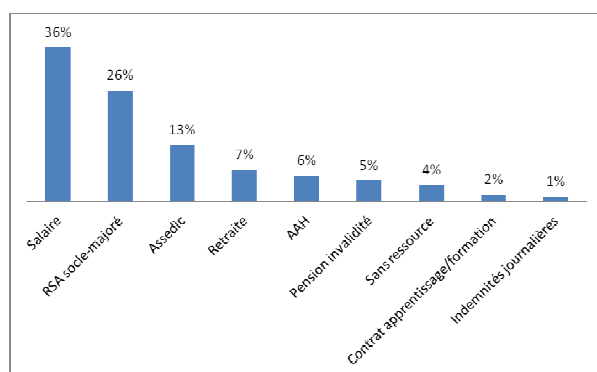
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

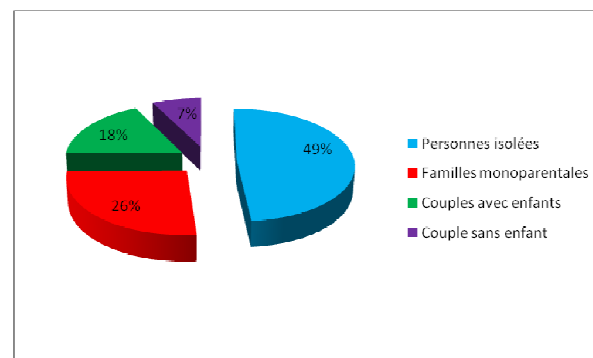


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

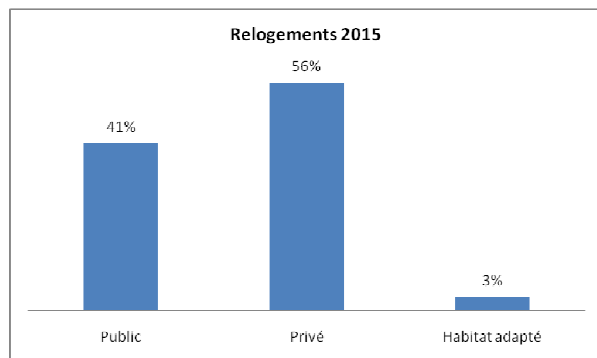
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels :** 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes :** Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

#### La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

#### ➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

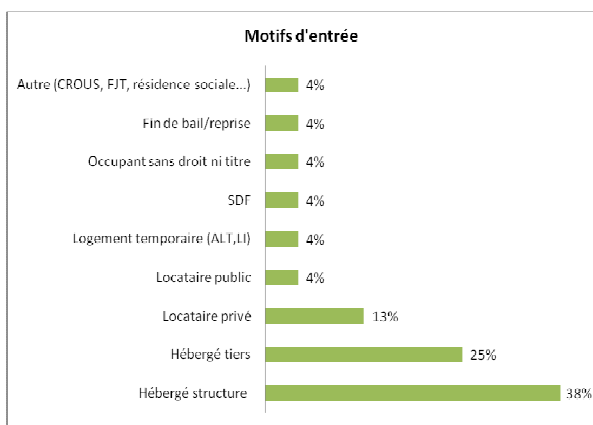
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

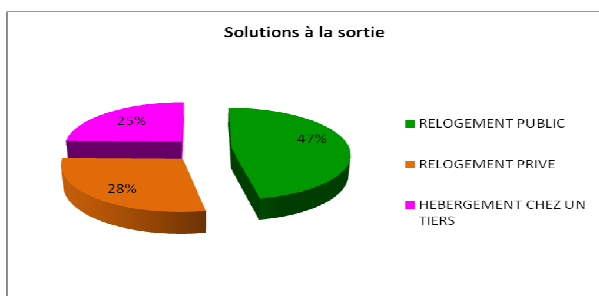
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretient le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.



En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*

## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25



## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérappa  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
  
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



Après

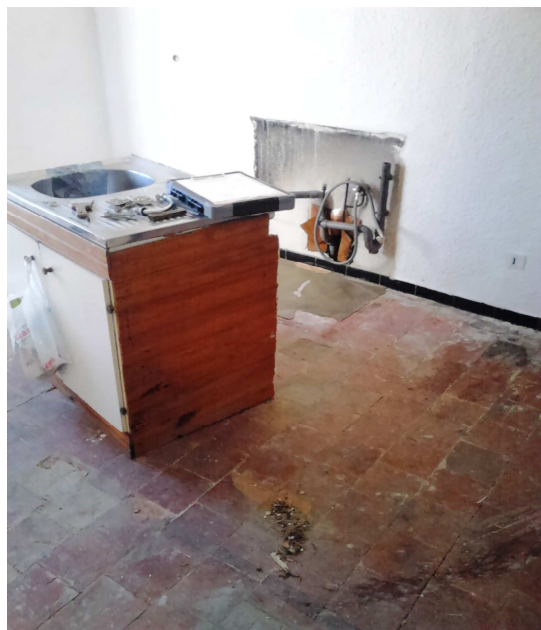


Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.



## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

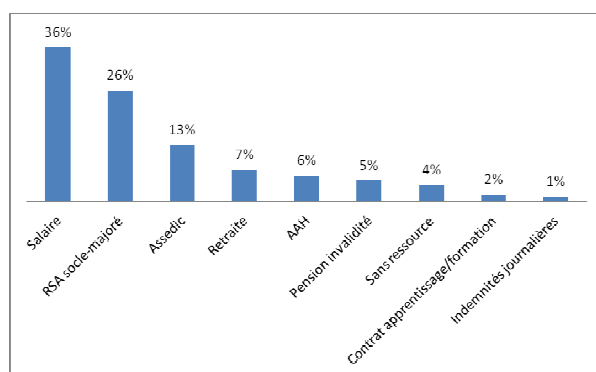
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

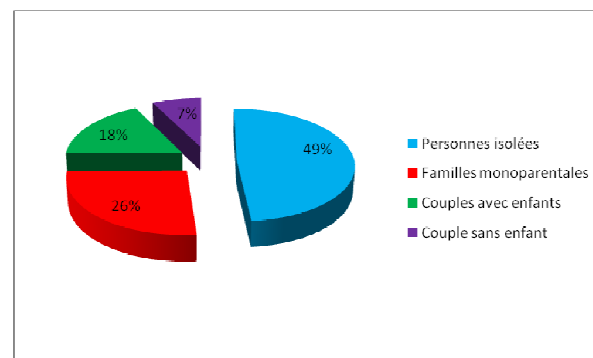


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

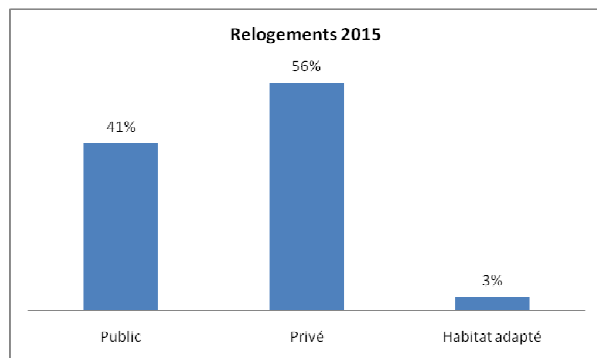
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

**La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

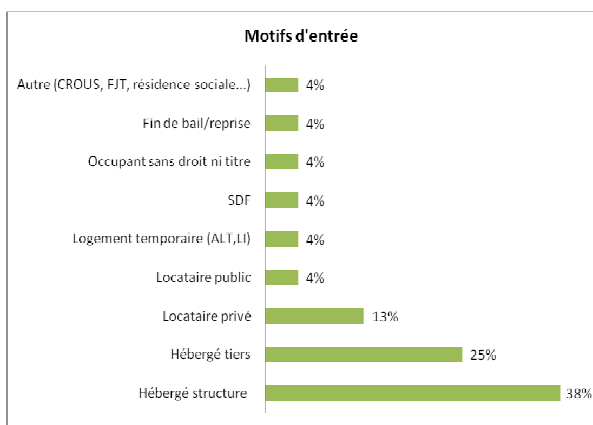
Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

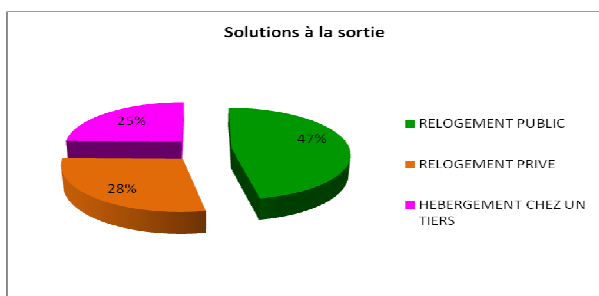


L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretien le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*

## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE







**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérappa  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
  
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunie le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, menée depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et des une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouvé ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.



*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrer les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



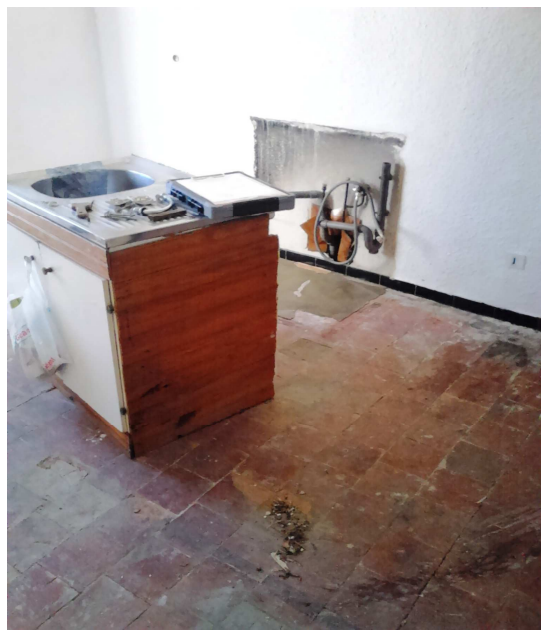
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h					
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)					70 h	
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches						652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

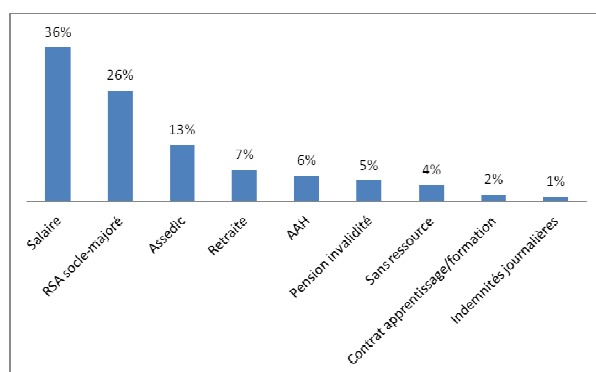
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

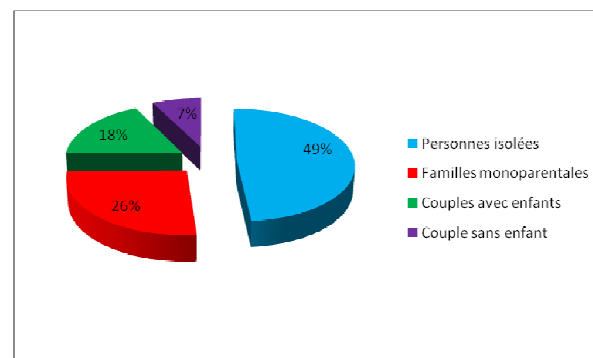


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

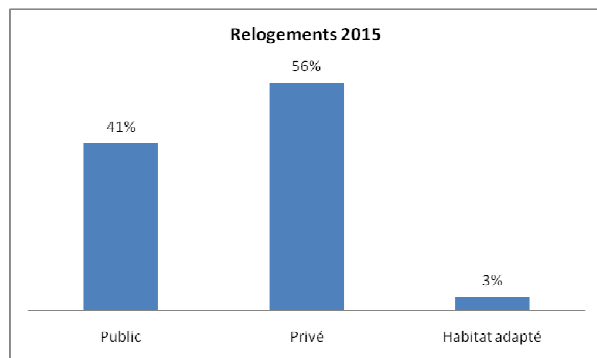
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.



Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

#### La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

#### ➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

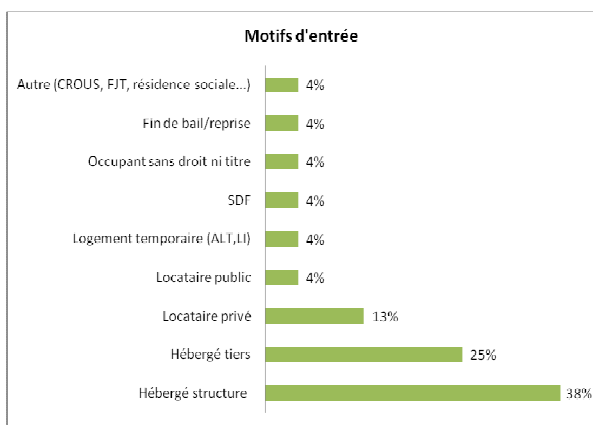
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

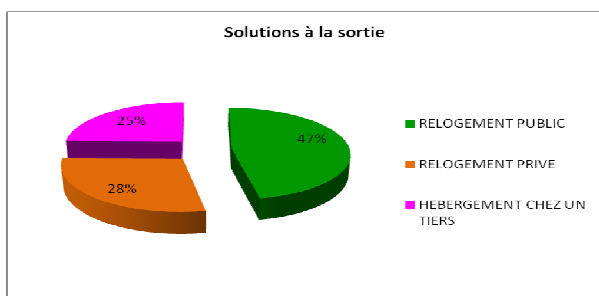
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretien le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvés et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*


## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)



## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérapha  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.



Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



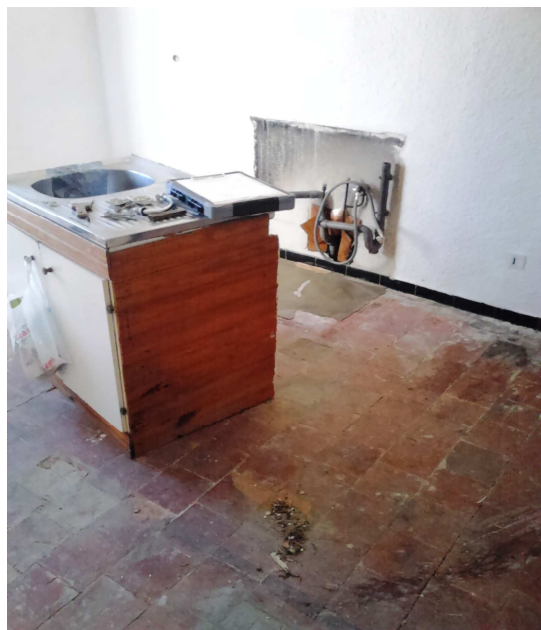
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.



## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

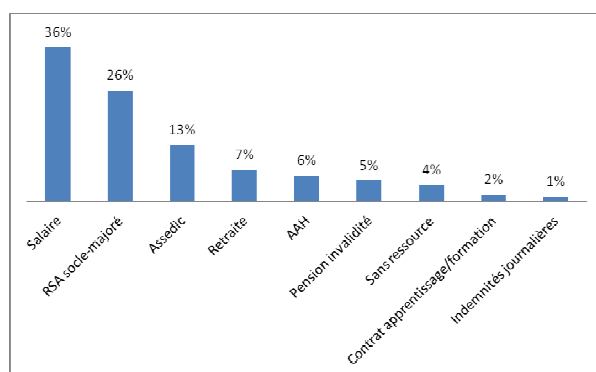
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

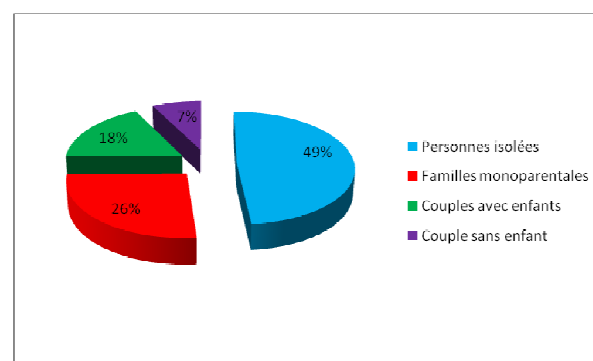


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

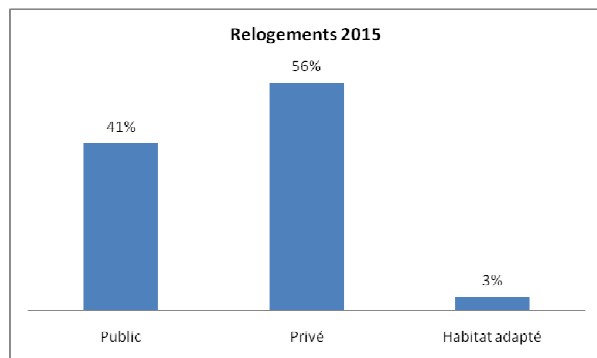
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels :** 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes :** Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

**La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

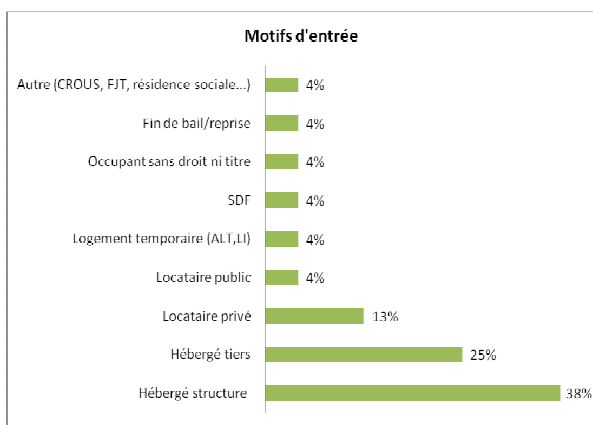
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

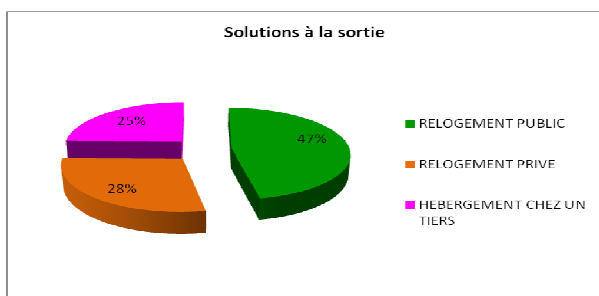
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretient le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvés et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*



## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérappa  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.



## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



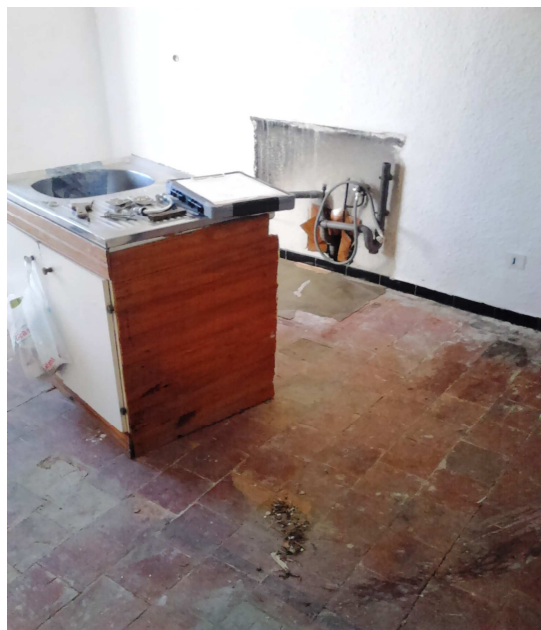
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.



## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h					
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)					70 h	
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches						652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

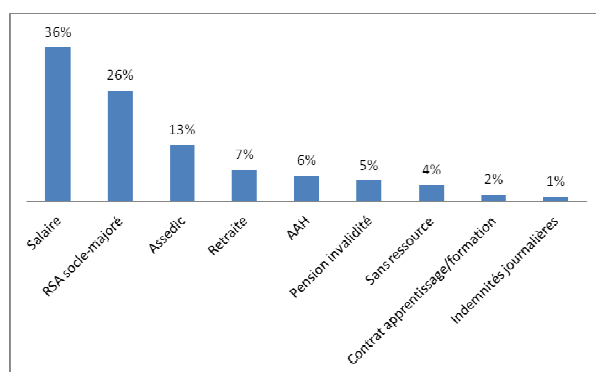
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

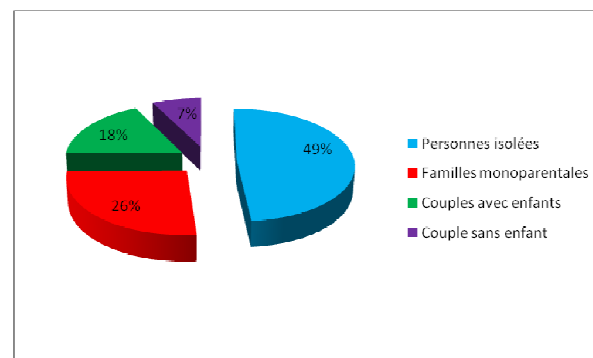


*Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.*

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



**Les tendances repérées sont les suivantes :**

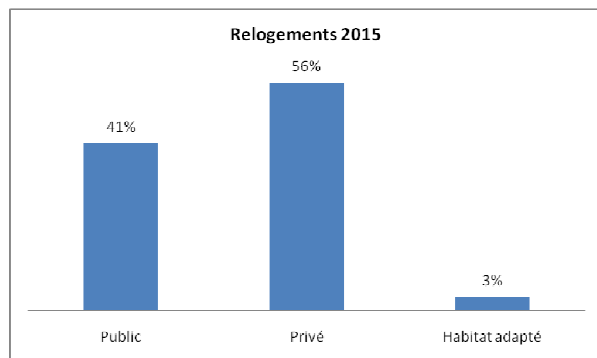
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement** :

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

**La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

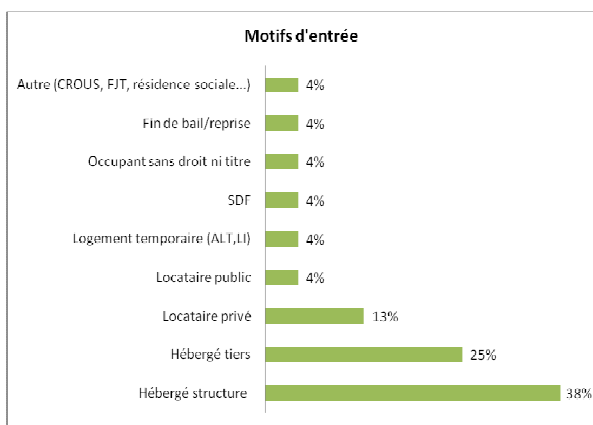
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

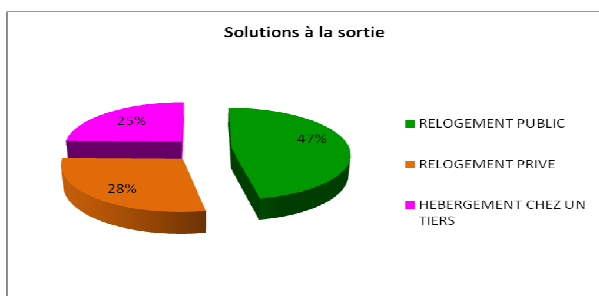
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretient le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.



En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*

## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**  
Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

## 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25



## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérappa  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissage, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrer les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



Après

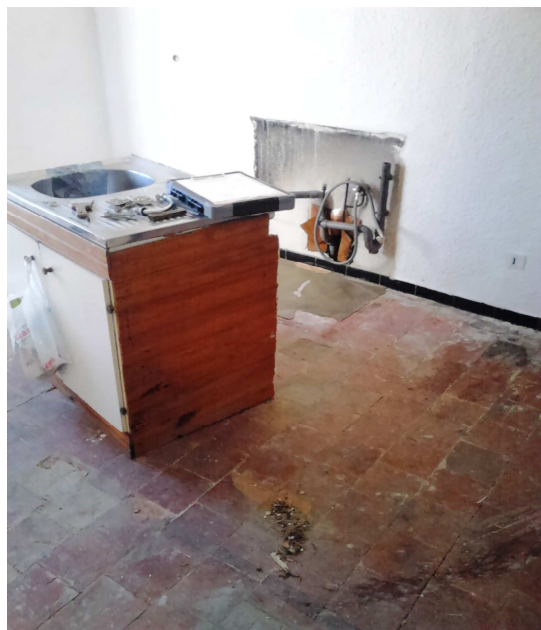


Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.



## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h					
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)					70 h	
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches						652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

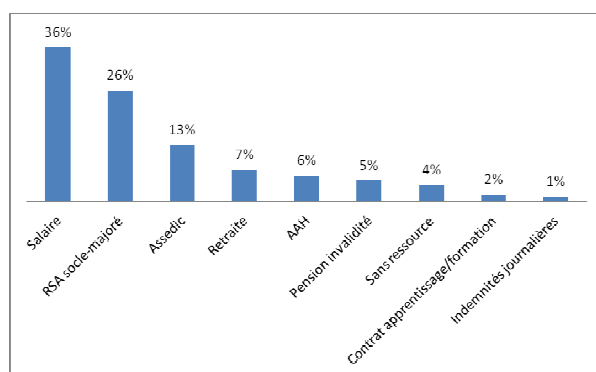
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

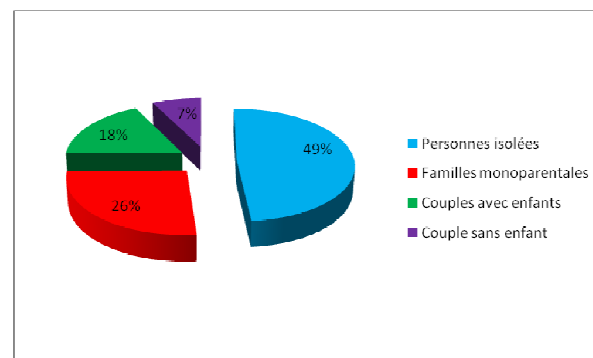


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

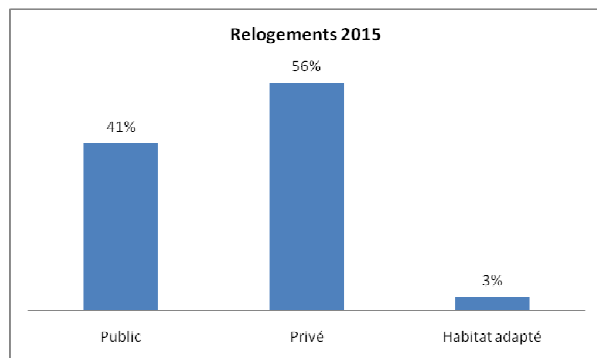
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

**La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

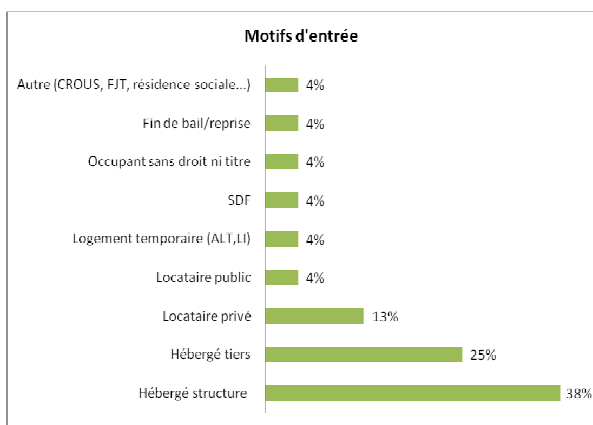
Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

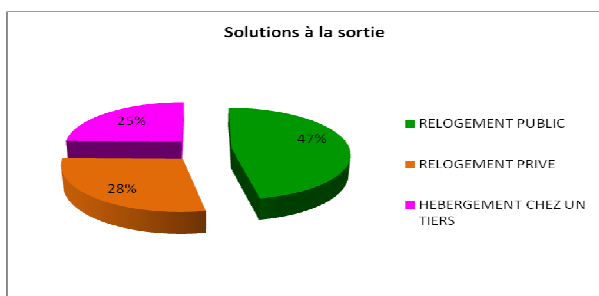


L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretien le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*

## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE







**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérapha  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.



*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



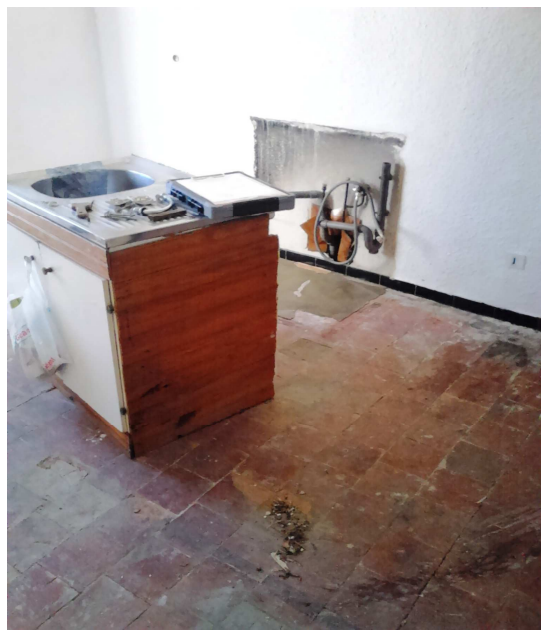
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

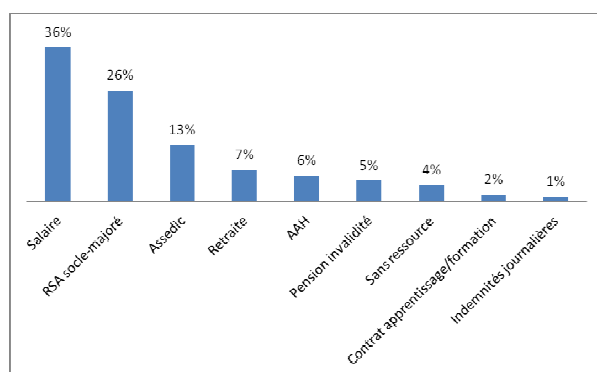
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

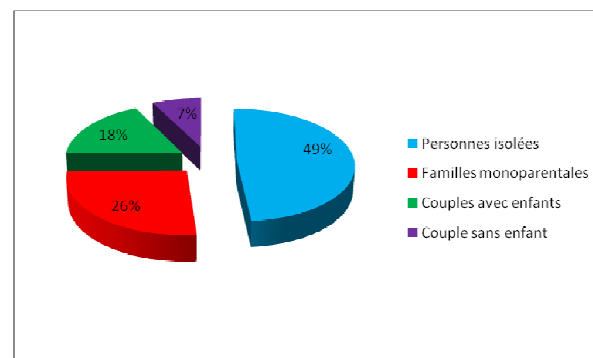


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

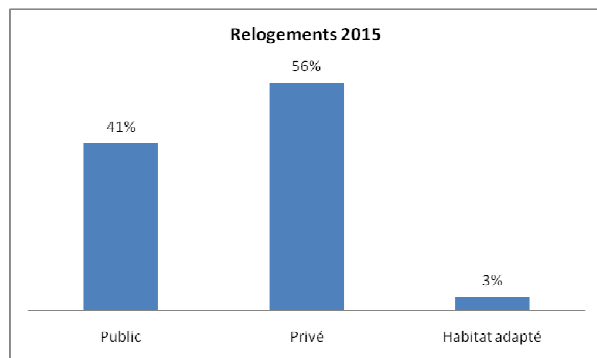
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.



Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

**La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

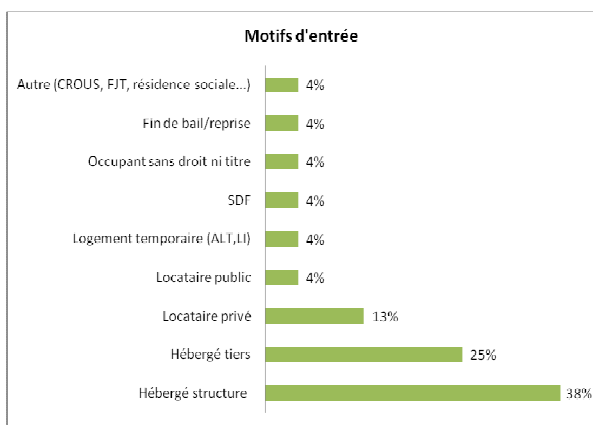
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

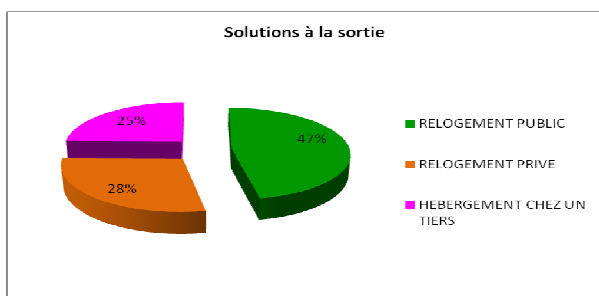
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretient le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*


## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)



## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérappa  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
  
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.



Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



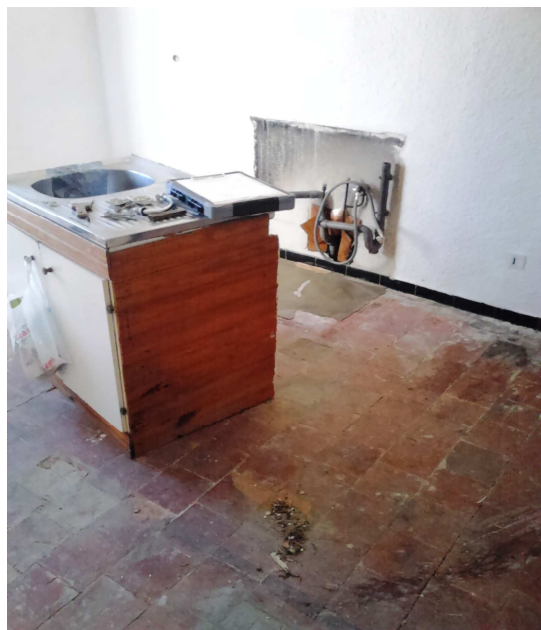
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.



## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

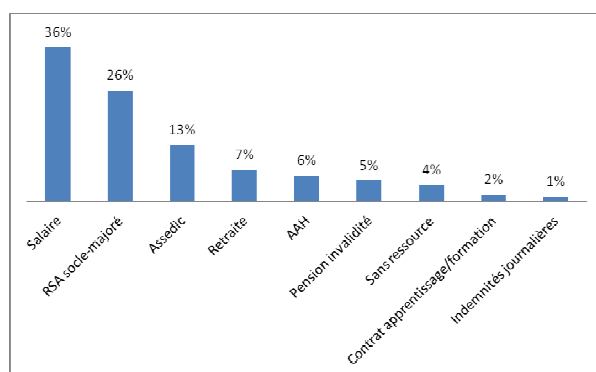
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

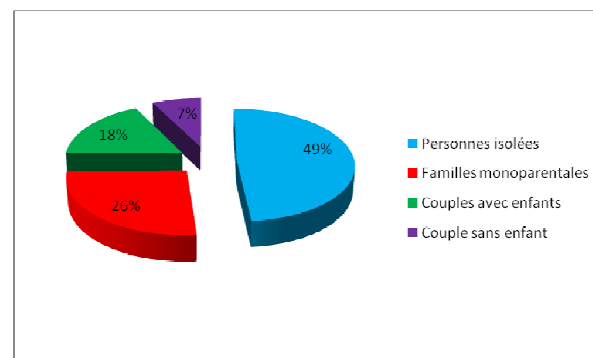


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

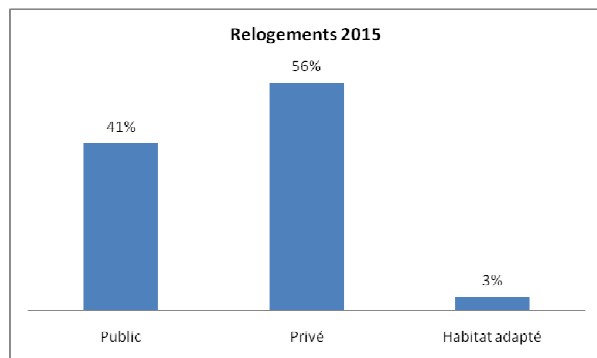
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

#### La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

#### ➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

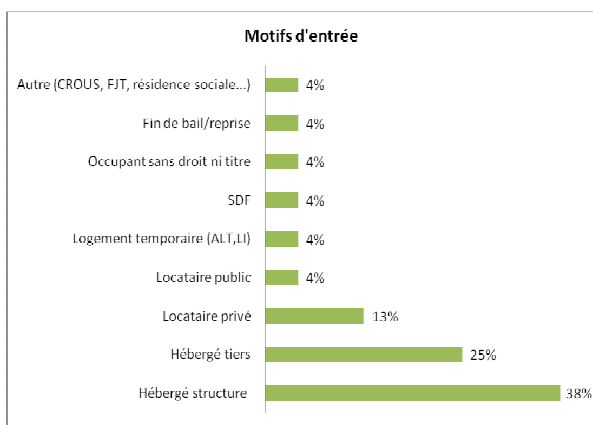
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

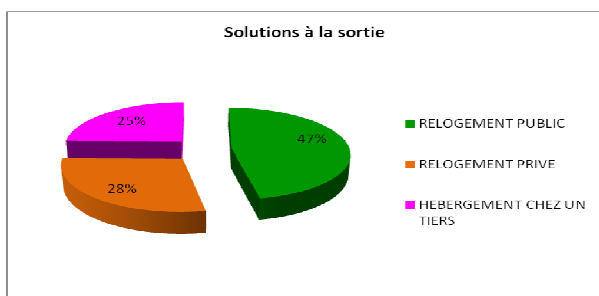
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretient le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*



## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérappa  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.



## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
  
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunie le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, menée depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et des une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



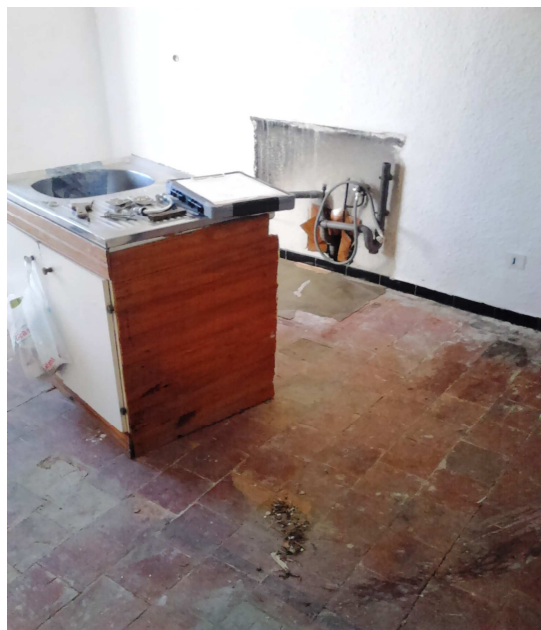
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.



## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

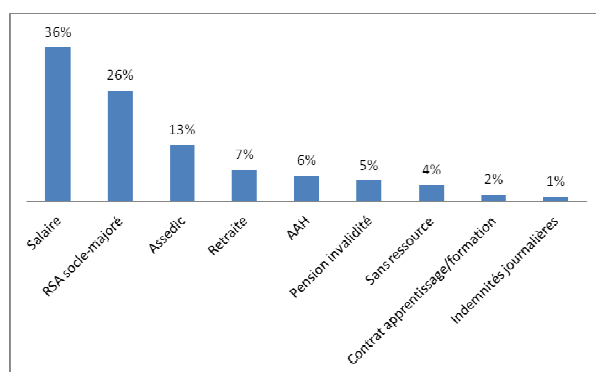
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

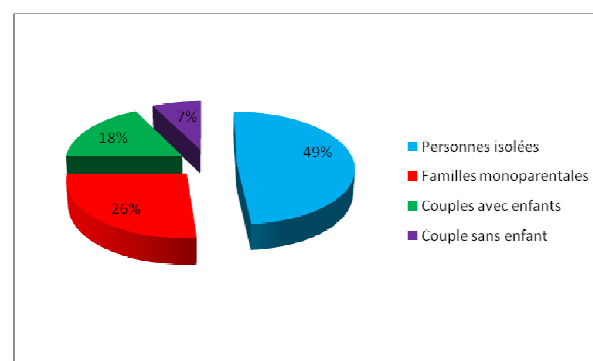


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

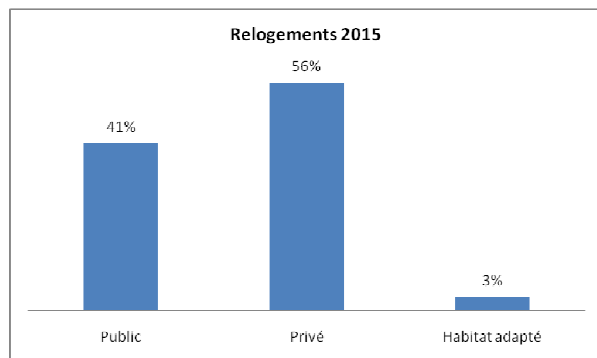
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement** :

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

**La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

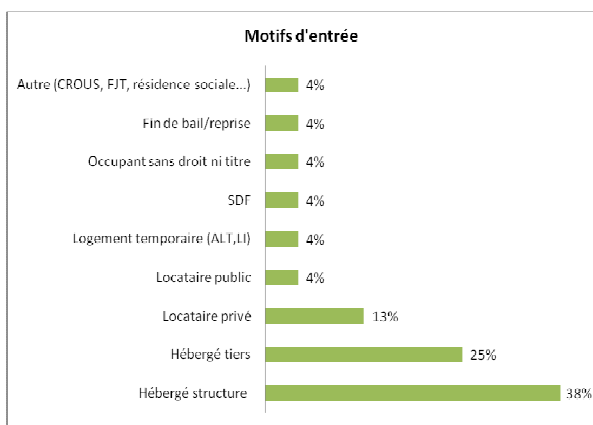
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

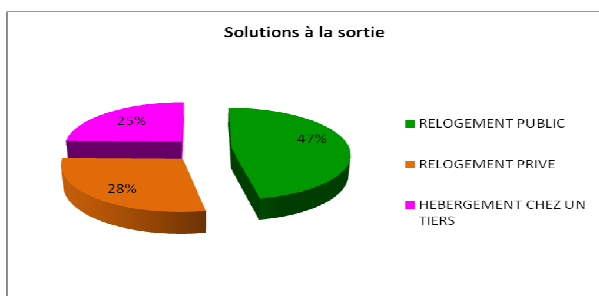
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretient le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.



En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*

## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25



## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérappa  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrer les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



Après

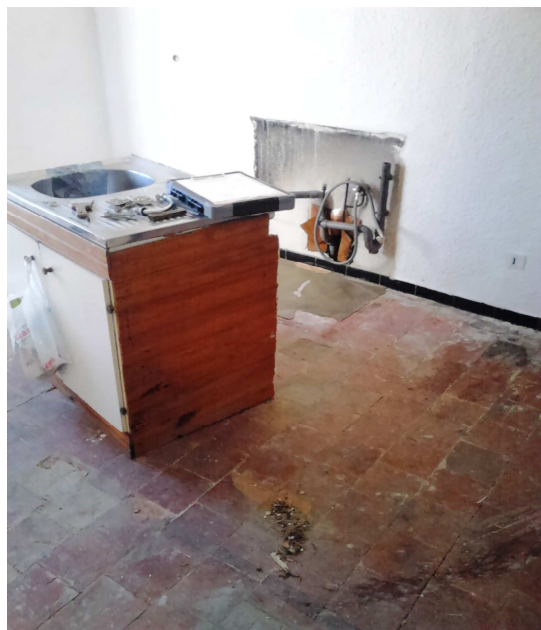


Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.



## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

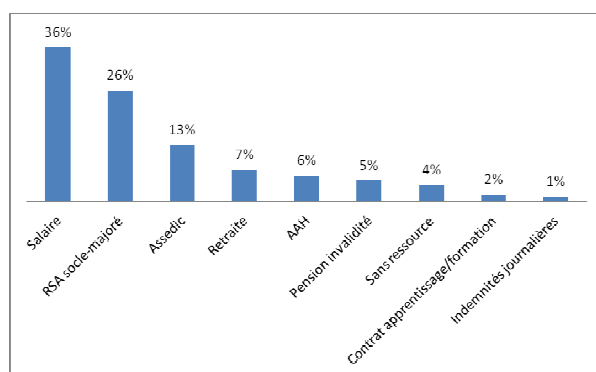
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

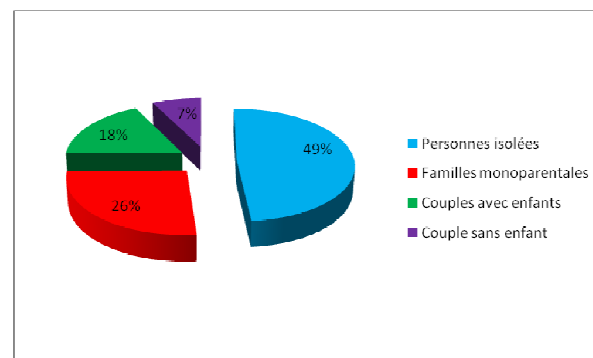


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

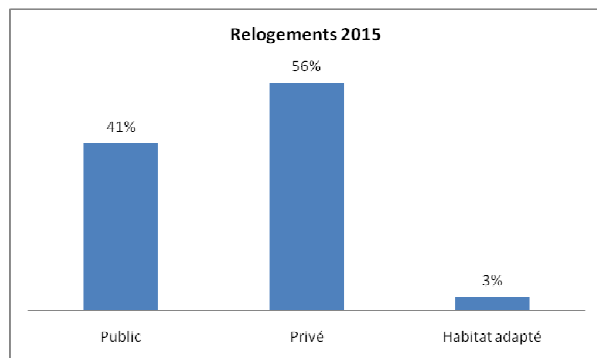
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

**La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

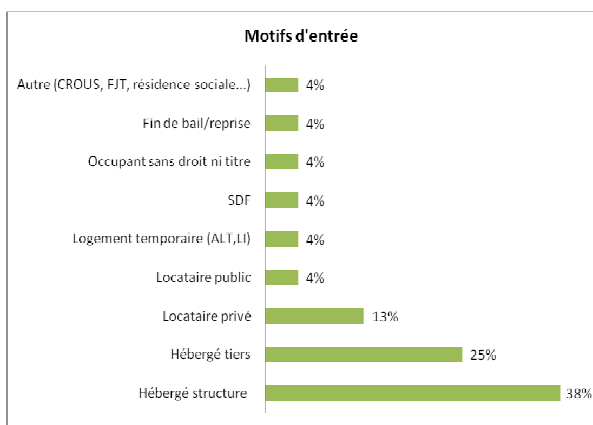
Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

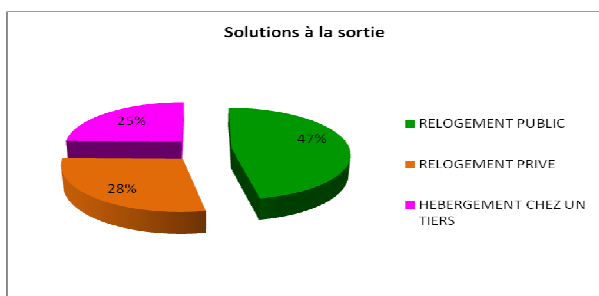


L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretien le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*

## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE







**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérappa  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.



*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



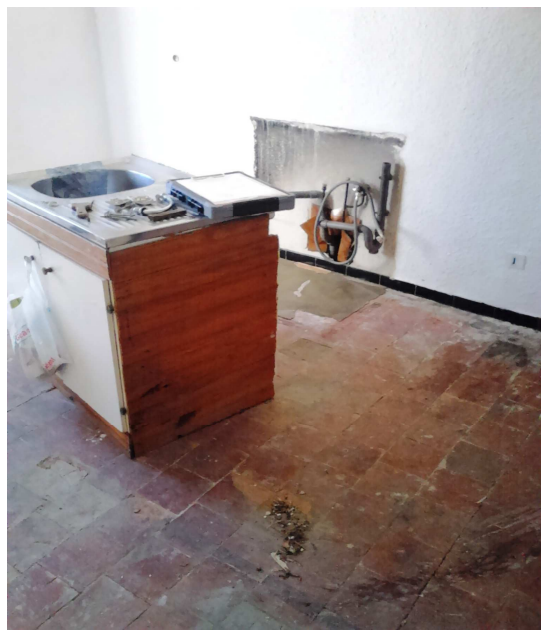
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

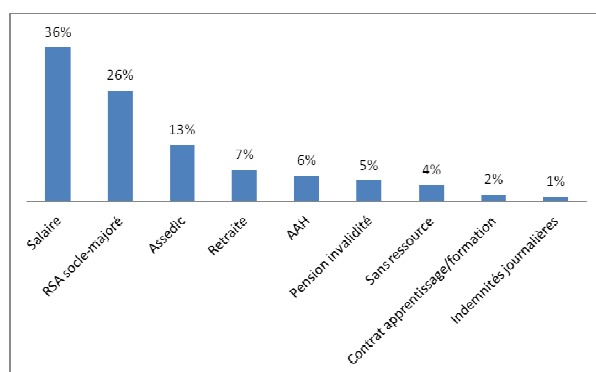
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

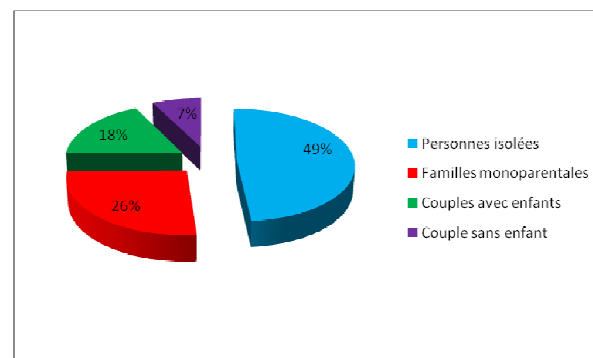


*Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.*

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



**Les tendances repérées sont les suivantes :**

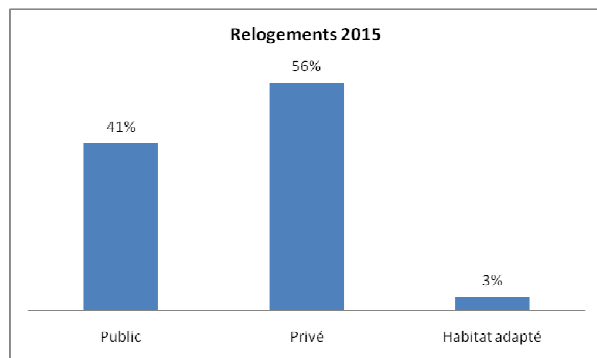
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.



Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels :** 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes :** Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

**La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

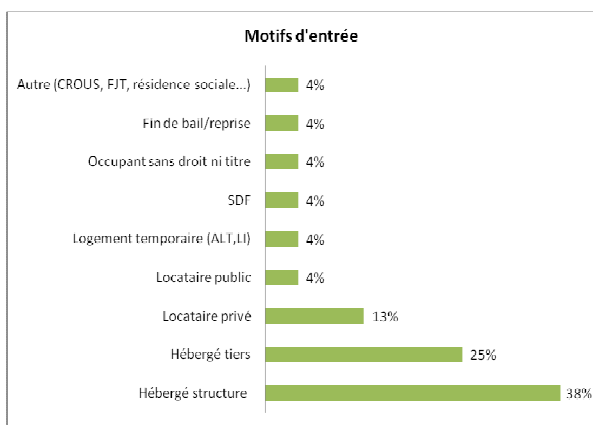
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

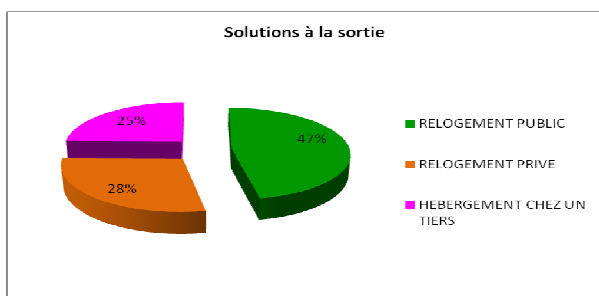
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretien le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*


## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)



## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérappa  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.



Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunie le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, menée depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et des une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrer les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



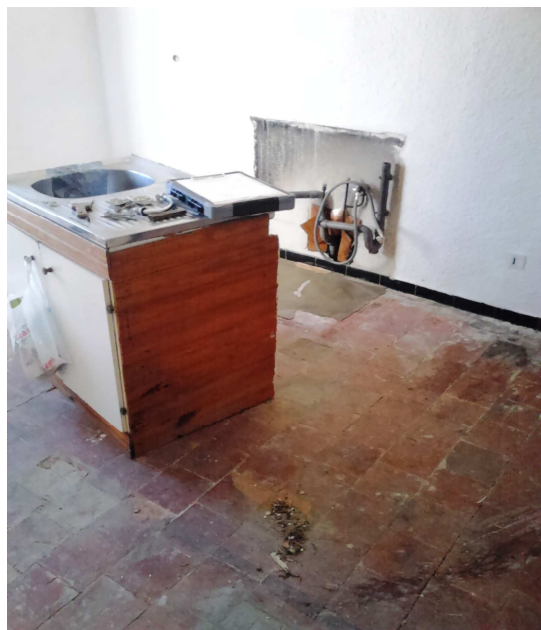
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.



## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

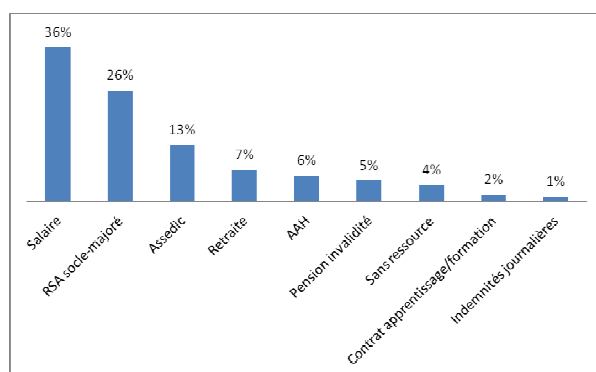
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

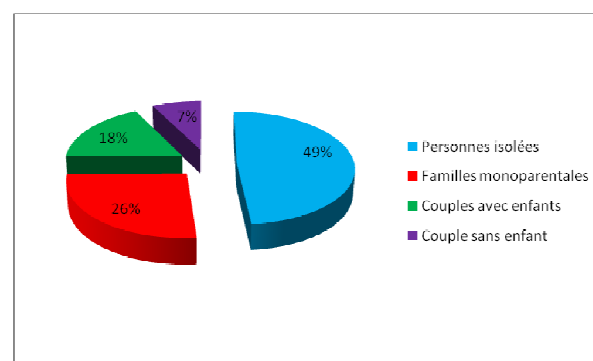


*Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.*

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



**Les tendances repérées sont les suivantes :**

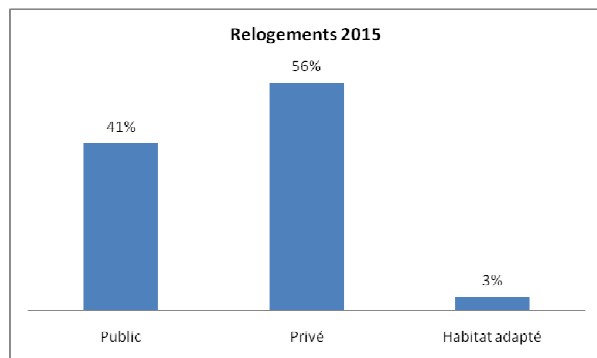
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement** :

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

**La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

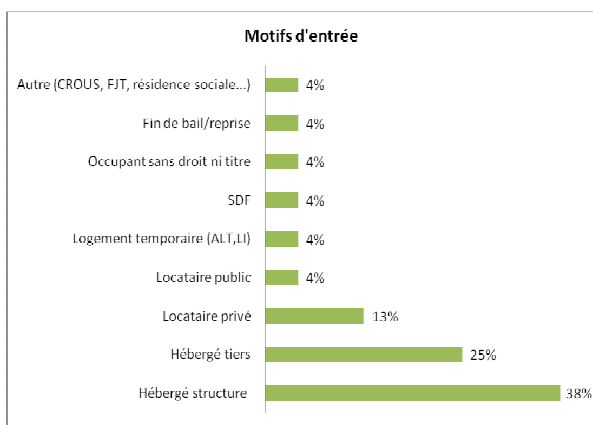
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

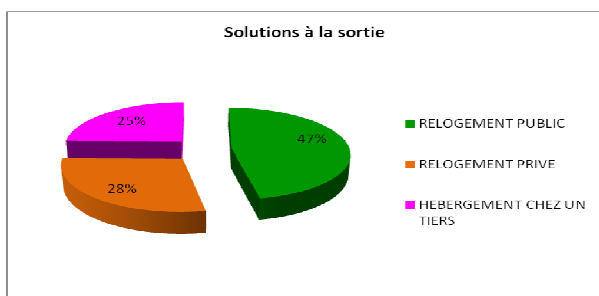
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretient le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*



## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérappa  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.



## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouvé ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



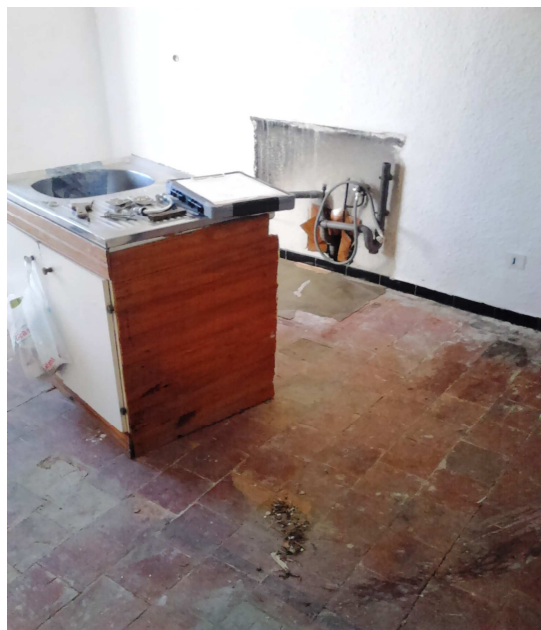
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.



## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

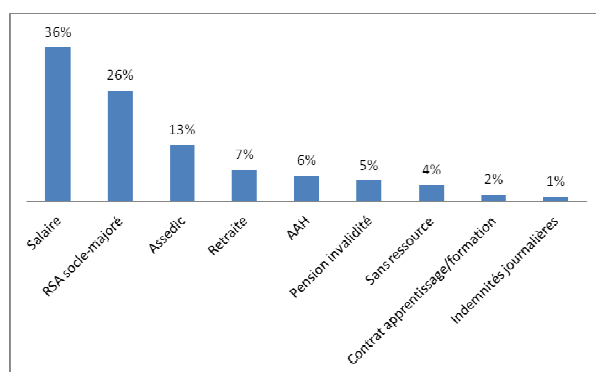
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

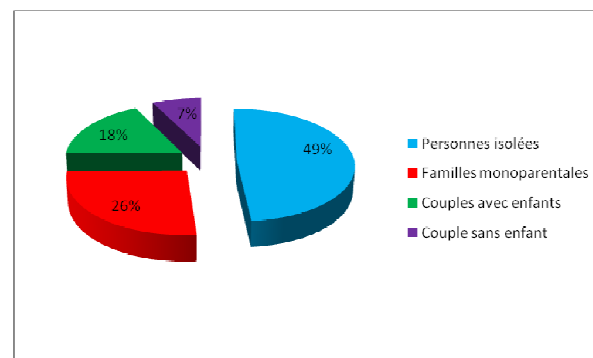


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

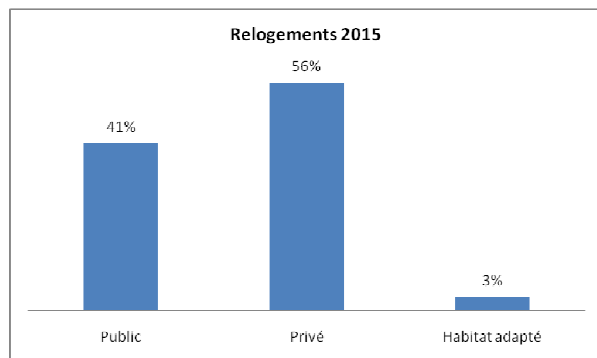
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels :** 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes :** Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

#### La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

#### ➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

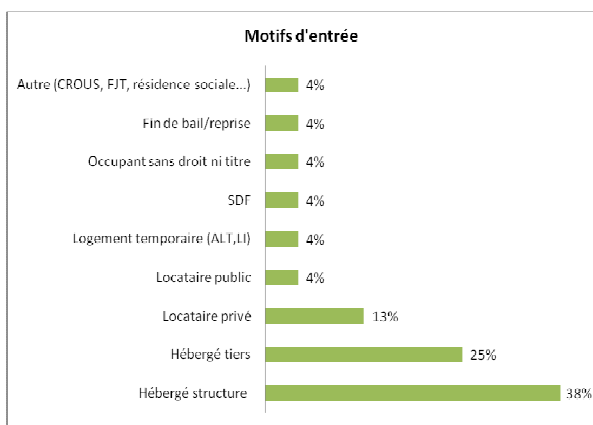
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

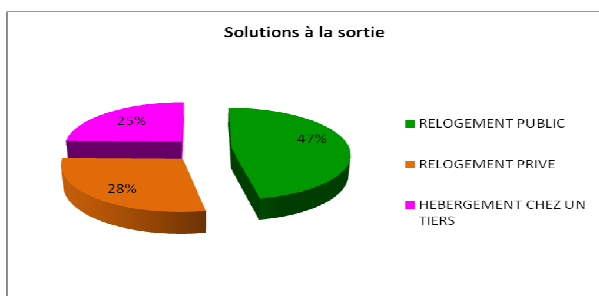
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretien le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.



En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*

## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25



## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérappa  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
  
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



Après

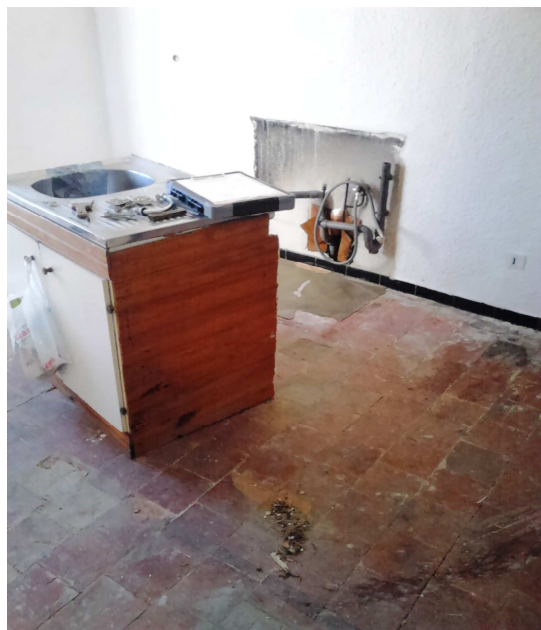


Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.



## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h					
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)					70 h	
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches						652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

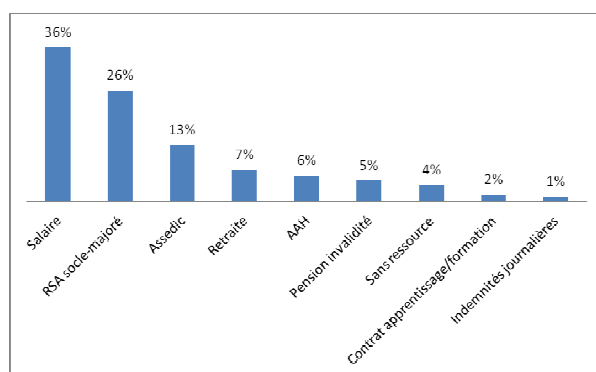
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

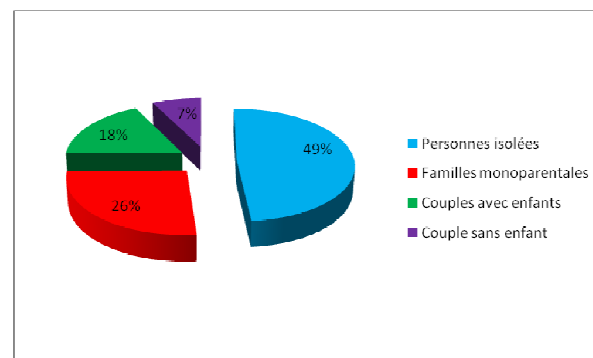


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

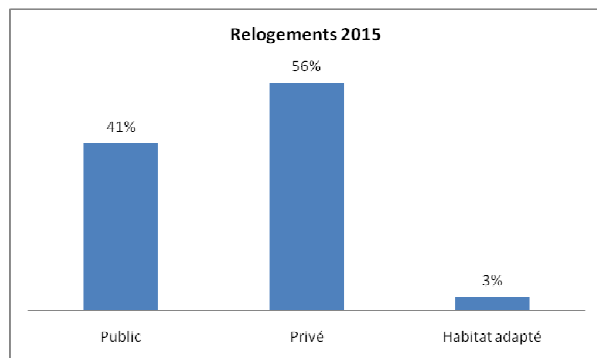
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

**La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

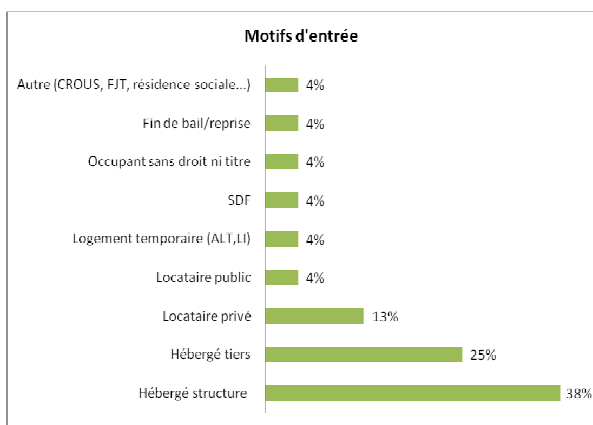
Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

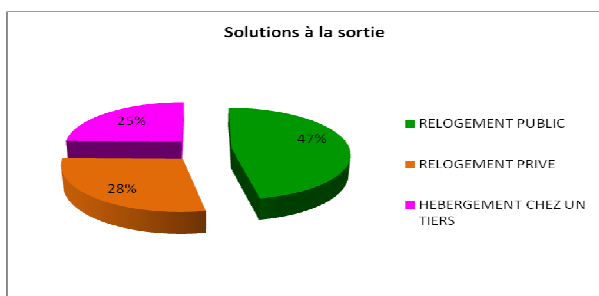


L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretient le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*

## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE







**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

## 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérapha  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.



*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrer les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



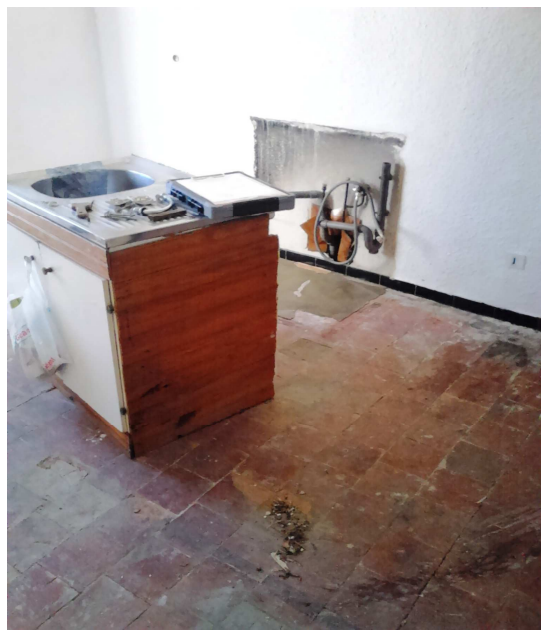
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h					
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)					70 h	
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches						652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

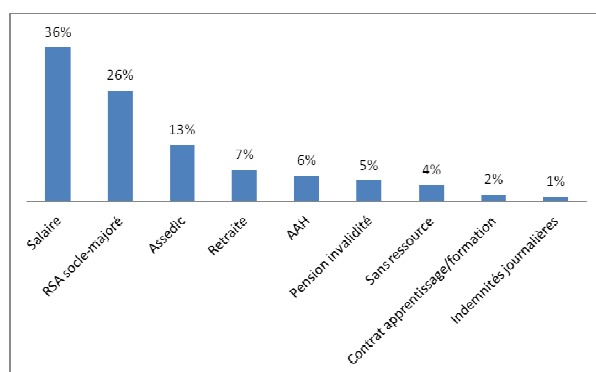
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

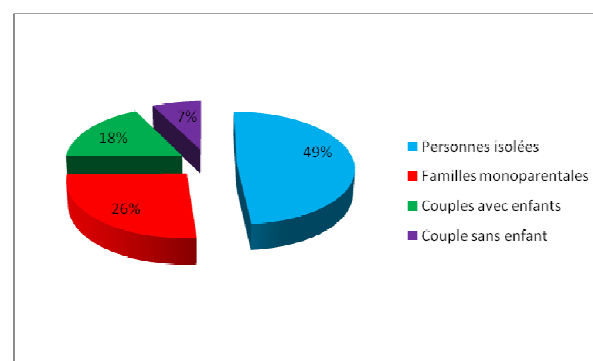


*Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.*

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



**Les tendances repérées sont les suivantes :**

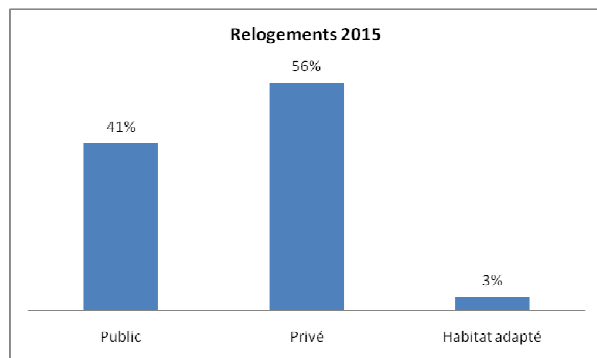
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.



Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

**La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

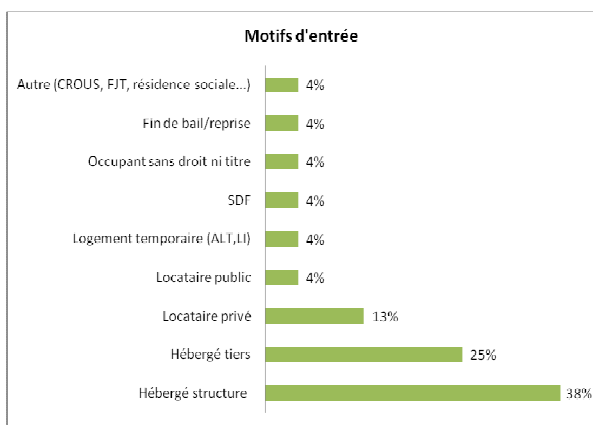
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

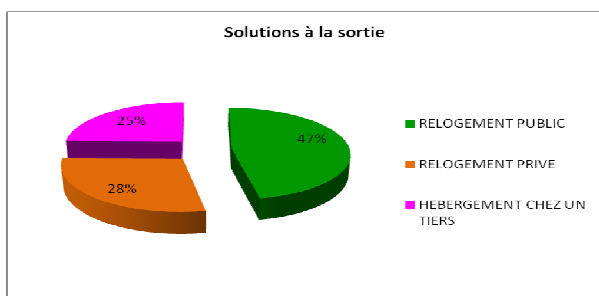
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretien le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*


## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)



## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**  
Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

## 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérapha  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.



Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunie le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, menée depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et des une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrer les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



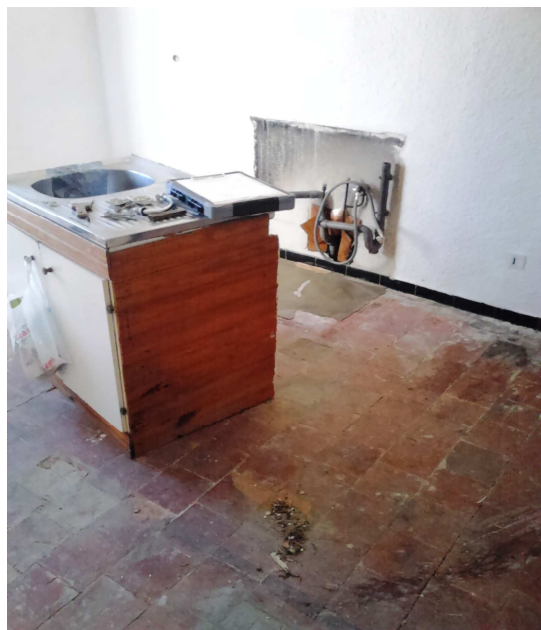
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.



## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

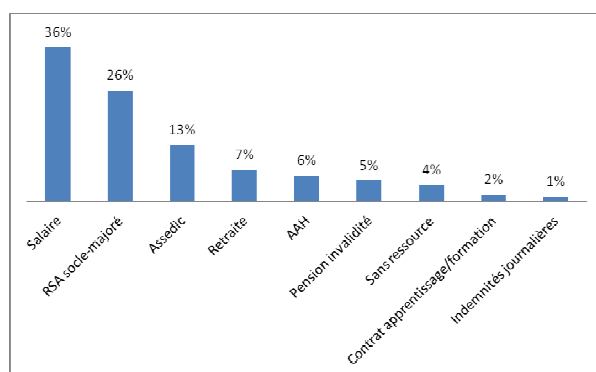
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

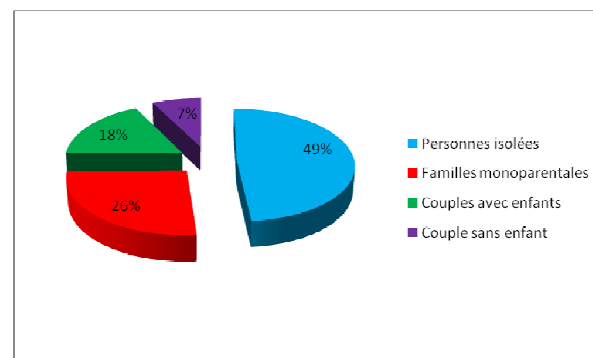


*Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.*

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



**Les tendances repérées sont les suivantes :**

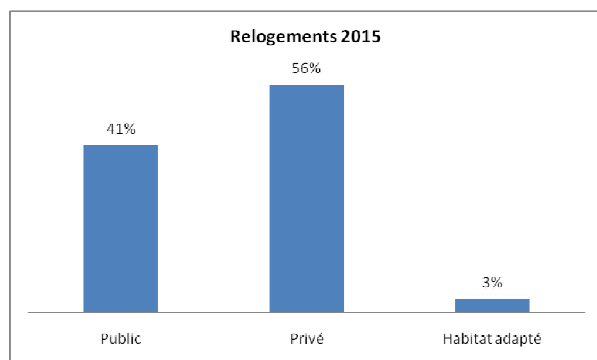
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement** :

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

**La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :**

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

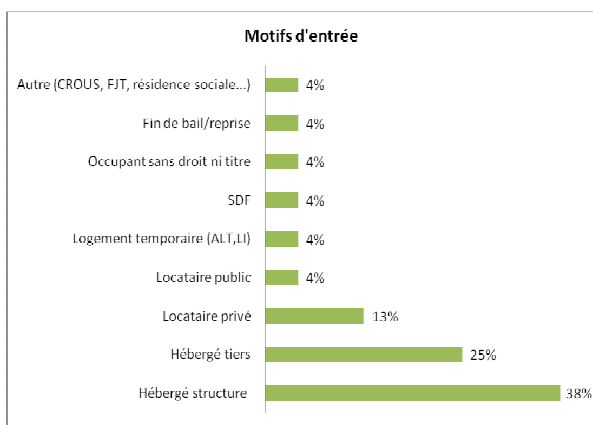
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

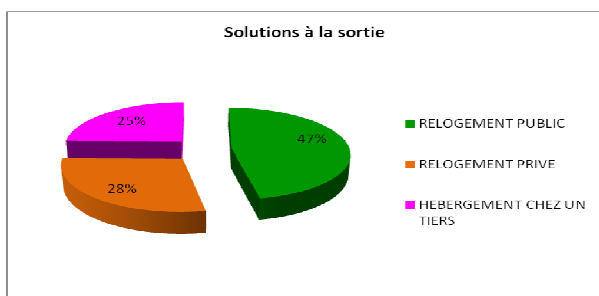
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretient le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*



## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**  
Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérapha  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.



## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



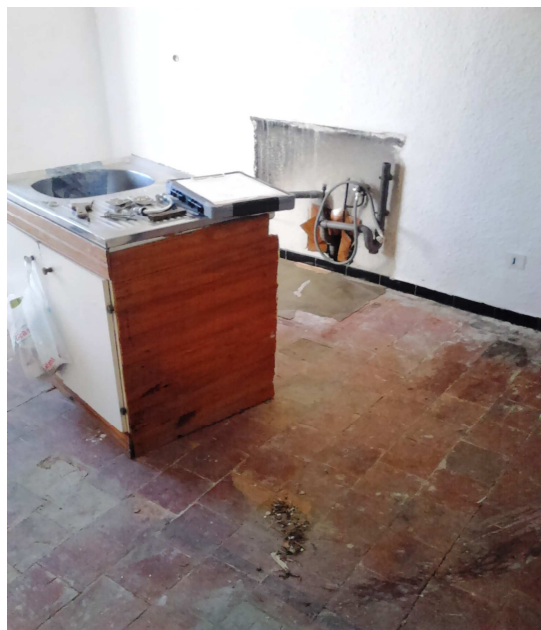
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.



## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h					
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)					70 h	
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches						652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

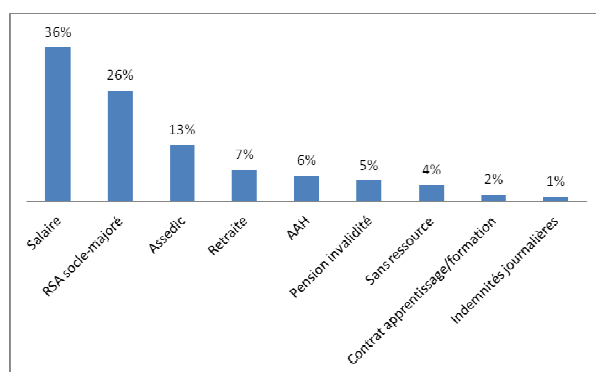
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

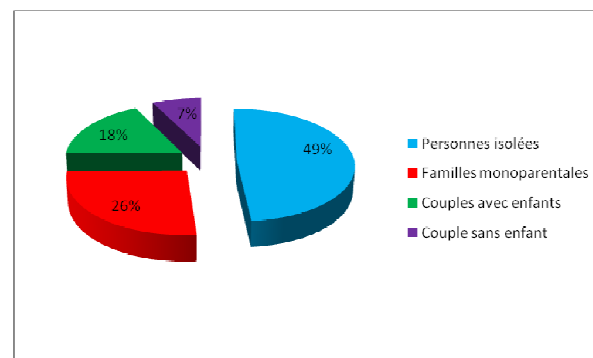


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

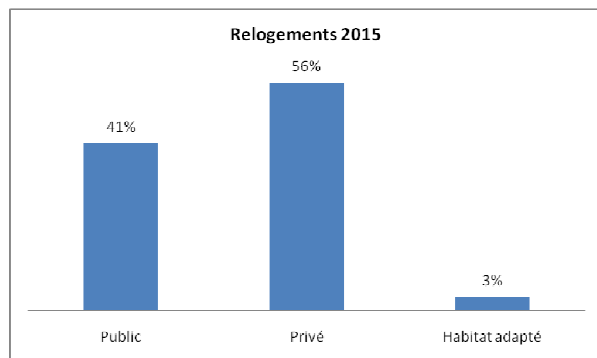
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, ***l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.***

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels :** 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes :** Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

#### La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

#### ➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

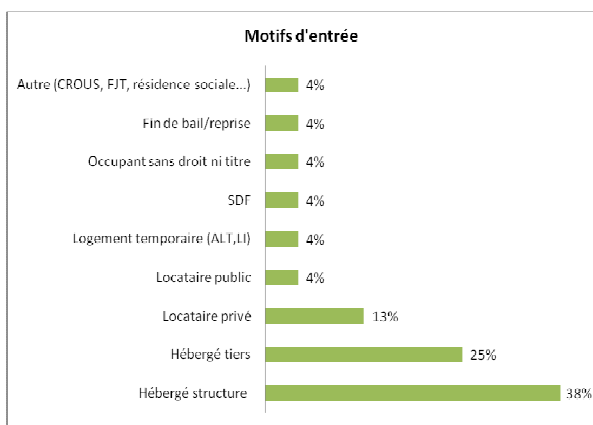
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

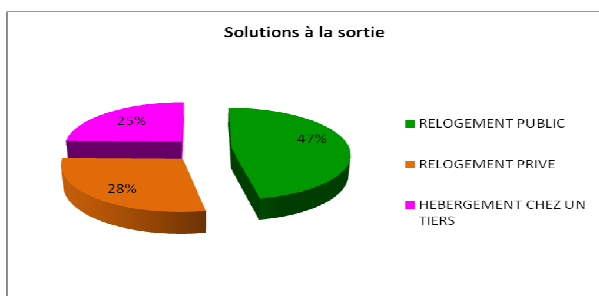
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretien le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.



En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*

## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d' Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25



## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérapha  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez-vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunit le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, mis en œuvre depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et de donner une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouvé ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.

*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



Après

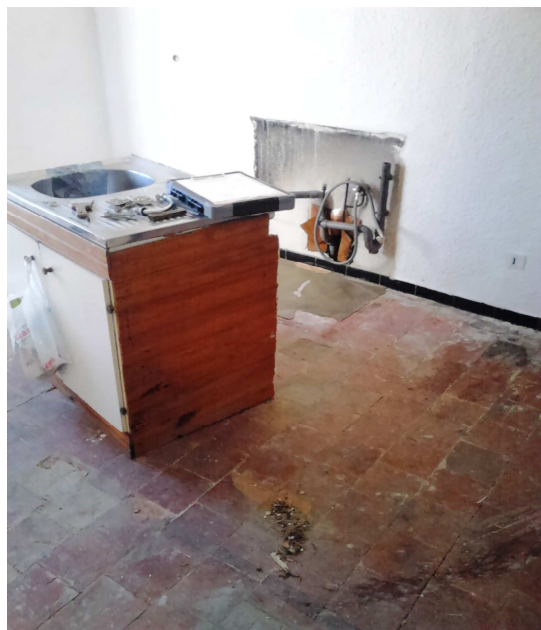


Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.



## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

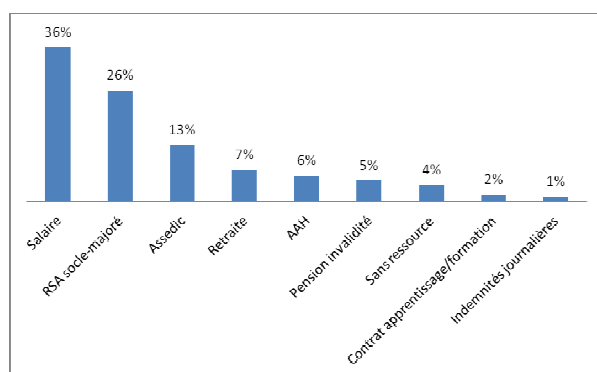
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

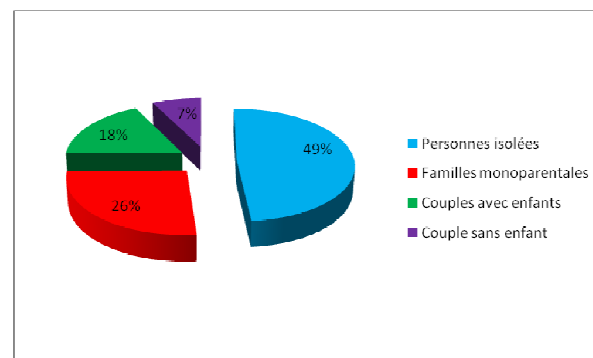


Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



Les tendances repérées sont les suivantes :

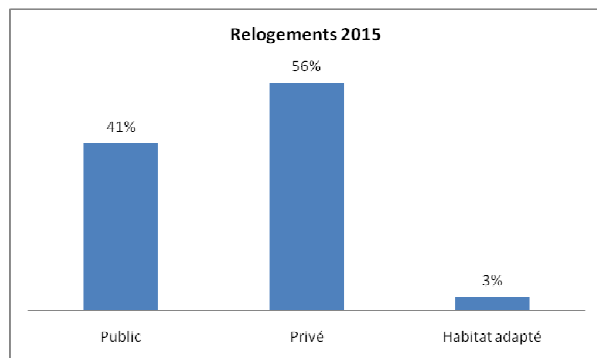
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.

Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels** : 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes** : Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

#### La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

#### ➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

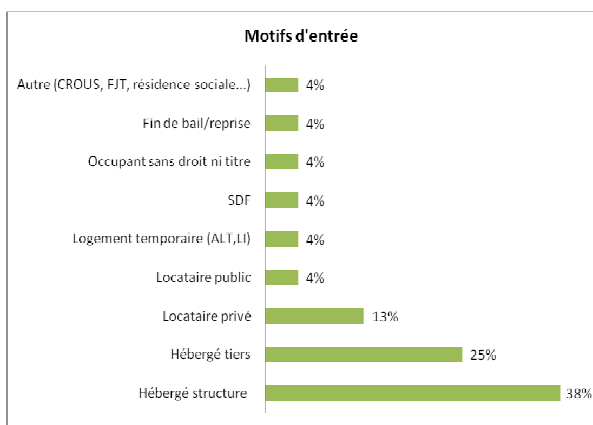
Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

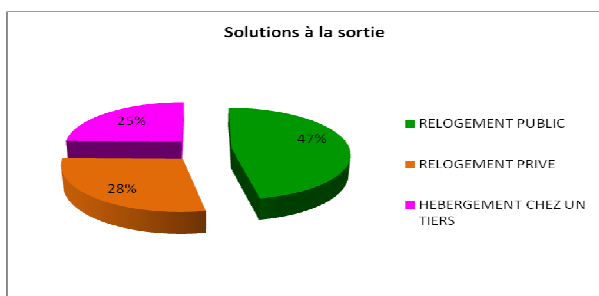


L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretient le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*

## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)

## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE







**ALPA**

Association Logement Pays d'Aix

# RAPPORT D'ACTIVITE

# 2015

2 avenue Albert Baudoin - 13090 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 17 43 43 - Fax : 04 42 17 43 44

E-mail : [accueil@alpa-asso.org](mailto:accueil@alpa-asso.org)  
Site Internet : [www.alpa-asso.org](http://www.alpa-asso.org)

Association Loi 1901

# TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	4
FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT .....	5
FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE .....	8
FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES .....	10
FOCUS SUR LE BENEVOLAT .....	13
L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES.....	15
Le maillage du territoire.....	15
Les ressources des ménages.....	15
La composition des familles.....	15
L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement.....	16
L'engagement des fonds propres de l'ALPA.....	16
LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	16
➤ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives .....	16
➤ Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement .....	16
➤ L'action en direction des jeunes .....	17
➤ Les conventions d'objectif.....	17
➤ La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés .....	18
➤ Animation de la CCAPEX locale .....	19
➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat) .....	19
➤ Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire).....	20
➤ Intermédiation locative (IML) .....	20
➤ Les bénévoles référents.....	21
➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014).....	21
➤ La Pension de famille « Les Pléiades » .....	22
➤ Point Information Logement (PIL).....	22
CONCLUSION .....	23
ANNEXE .....	24
GLOSSAIRE.....	25

## **Ont participé à ce rapport d'activité :**

### ***L'équipe de direction :***

Hervé Sue  
Julie Konarkowski

### ***L'équipe administrative et technique :***

Andry Ralambomanana  
Carole Comte  
Colette Matsuhara  
Mona Makni puis Elodie Volto  
Ludovic Fertille  
Michel Médina

### ***L'équipe sociale :***

Nadia Angilieri  
Sabrina Ciaccio, Anne Lise De Paris (remplacement de mi mai à mi novembre 2015)  
Sarah Borsani  
Antony Iorfida puis Célia Galeron  
Farida Mekki et Ludovic Suffren puis Marie Anne Laffont  
Sandrine Ducoudert, Justine Pouchin (remplacement d'avril à décembre 2015)

### ***Les membres bénévoles :***

Monique Berger  
Jeannine Picca  
Henri d'Herbès  
Bernard Bartoli  
Gilles Wattecamps  
Anne Marie Oberto  
Hélène Lassale  
Nabila Lalagui  
Maryline Zérappa  
Raphaël Bastiani

## INTRODUCTION

Nous avons pris l'habitude depuis quelques années d'introduire dans ce rapport d'activité une rubrique « FOCUS ». Ces textes décrivent et mettent en exergue des thèmes qui ont marqué l'année. Ils sont le reflet de l'acuité du travail développé tout au long de l'année, de la permanence de la réflexion qui sous-tend chaque action et enfin de la vivacité du projet associatif qui innove régulièrement.

L'année 2015 par son intensité, nous a donc conduits à relater dans cette rubrique focus ; le bail glissant, l'accompagnement social en logement temporaire, le travail des agents techniques, le bénévolat.

Nous poursuivons ainsi dans ce rapport d'activité la mise en lumière des fonctions dont on ne parle pas souvent. Après les fonctions d'accueil en 2013, de gestion locative en 2014, nous avons souhaité cette année mettre l'accent sur un aspect de l'action de l'ALPA en développement, le travail des agents techniques et le bénévolat. Ces aspects sont développés ci après.

Enfin, 2015 est la première année pleine d'ouverture de la Pension de Famille « Les Pléiades ». Après une période d'ajustement tant au niveau du personnel que du public accueilli, les premiers signes de stabilisation sont perceptibles.

La question de l'utilisation des espaces et de l'équilibre des rapports entre résidents a été travaillée aux cours des 1<sup>er</sup> mois d'ouverture

La priorité est donnée à l'articulation à construire entre une dynamique collective de participation des résidents basée sur la convivialité et des articulations avec les acteurs de l'environnement œuvrant sur les questions de santé ou de culture. A ce titre le travail engagé est encourageant.

Les autres axes de travail à développer sont l'intervention d'acteurs complétant l'action de l'équipe sociale comme les bénévoles, les stagiaires, les permanences de partenaires au sein de la Pension de Famille.

## FOCUS SUR LE BAIL GLISSANT

*Carole COMTE (Juriste - Chargée de gestion locative)*

*Sarah BORSANI (Conseillère en ESF)*

*Célia GALERON (Conseillère ESF)*

*Julie Konarkowski (Chef de Service)*

Les dispositifs de *sous location avec option de glissement de bail*<sup>1</sup> qui sont développés par l'ALPA consistent à louer des logements, captés sur le parc privé et public, en vertu de baux signés entre l'ALPA et un propriétaire. Le logement est ensuite attribué à un ménage qui en sera sous locataire durant une période d'un an. Les ménages logés sont de conditions modestes et ne peuvent accéder à la location dite « classique ». Enfin, le glissement de bail s'effectuera au bénéfice du ménage au terme de cette période, et ce, sous réserve d'un accord tri partite entre l'association, le ménage et le bailleur.

En 2015, l'ALPA a capté 31 logements, en a attribué 25 et a effectué 15 glissements.

Il convient de noter que la captation des logements se fait majoritairement auprès des bailleurs privés cependant les montant de loyer sont négociés à la baisse en échange de service produit par l'association et d'avantages fiscaux. Considérant que le dispositif « Bail glissant » représente une alternative à la saturation des logements sociaux, la mise en confiance des bailleurs privés est indispensable pour favoriser le développement de solutions logements diversifiées sur notre territoire.

Aussi, la disponibilité des services de l'ALPA et la transparence dans la réalisation de son action restent les éléments moteurs de ce dispositif. Ce qui permet l'établissement de relations de confiance entre toutes les parties prenantes et par conséquent un taux de glissement très satisfaisant.

### **I- Une relation de confiance basée sur un engagement réciproque entre les bailleurs et l'ALPA**

Les propriétaires prennent directement contact avec l'ALPA. Ils ont connaissance du dispositif grâce aux différentes campagnes de communication et aux multiples supports d'informations diffusés. Certains sont également contactés directement par les services de l'ALPA.

Afin d'informer les propriétaires sur le fonctionnement du dispositif, une première rencontre est assurée par un professionnel chargé de la prospection. Des renseignements complémentaires sont également délivrés par le service juridique de l'ALPA. Une documentation détaillée leur est remise notamment concernant le conventionnement ANAH.

Une fois l'engagement des propriétaires bailleurs obtenu, une location « clé en main » leur est proposée pendant la première année de sous-location, celle-ci comprend :

- La prise en location des logements :
  - L'ALPA propose la rédaction de contrats de location personnalisés, la réalisation des états des lieux d'entrée.
  - Un budget peut être consacré à de petits travaux de remise en état et de rafraîchissement (Ex : Peinture, Robinetterie)
- Au cours de la location :

Une aide à la gestion locative est proposée aux propriétaires bailleurs à savoir :

  - Aide à la réalisation des actes administratifs courants (ex : régularisation des charges, indexation des loyers, détermination de la prise en charge des réparations par le bailleur ou par l'ALPA)
  - Aide à la réalisation des actes techniques (ex : diagnostic systématique du service technique de l'ALPA légitimant ses demandes de réparation auprès des bailleurs, aide à la gestion des sinistres, suivi des chantiers, coordination des artisans)

---

<sup>1</sup> Les dispositifs sont détaillés dans les parties suivantes sous le nom « Opération P.A.S. » et « Intermédiation locative »

- Mise en place d'une veille juridique et fiscale avec des réponses personnalisées et argumentées (ex : alerte pour les obligations d'installation de détecteurs de fumée, déclaration fiscale, etc.....)

Cette mise en confiance et cette transparence permet à l'ALPA de proposer librement les logements aux ménages de son choix en vertu d'une évaluation sociale et financière des situations.

## **II- Le « Projet logement » et les propositions de logements captés**

*La recherche de la juste adéquation...*

Les ménages souhaitant bénéficier du dispositif peuvent solliciter directement les services de l'ALPA ou peuvent être orientés par un partenaire.

L'ALPA proposera une rencontre au ménage afin :

- D'échanger sur son « projet logement » : compréhension du parcours locatif du ménage, de ses attentes, définition de son projet de relogement, de ses besoins en accompagnement, étude
- De vérifier certains éléments factuels : les ressources, la situation administrative etc....
- De convenir de l'adéquation entre le dispositif et les besoins du ménage

Une ou plusieurs rencontres peuvent être proposées. Ces rendez-vous sont fixés à l'ALPA et, si besoin, au domicile actuel des candidats. La demande des ménages est ensuite positionnée en liste d'attente. L'attente est perçue comme un moment dynamique durant lequel les ménages sont en lien avec un interlocuteur de l'ALPA. Ainsi l'actualisation du projet et l'avancement de différentes démarches peuvent être prises en compte.

Ces différentes étapes permettent aux ménages de cheminer, de vérifier l'adéquation avec leur projet afin que celui-ci soit viable pour du long terme.

Lorsqu'un logement, correspondant à ses besoins une visite est proposée au ménage. Un délai de 48h lui est laissé afin de permettre au ménage de prendre une décision réfléchie, de se projeter dans ce nouveau lieu de vie (logement, lieu géographique, transport, etc....).

Cette approche permet l'établissement d'une relation de confiance et la mesure des engagements pris par le ménage.

## **III- Le soutien apporté aux ménages sous locataires**

Une fois le logement attribué, l'accompagnement se poursuit :

- Soutien sur des aspects techniques : ouverture des droits (APL, ...) et des compteurs (EDF, autres ...), installation dans le logement, utilisation et entretien des équipements
- Aide à l'appropriation du logement et au repérage du territoire (services public, ...)
- Veille au respect des droits et devoirs du locataire
- Développement du réseau de la personne (emploi, culture, santé...)
- Soutien dans la gestion budgétaire, régularité du paiement des loyers etc...

Cet accompagnement se fait par le biais de visites à domicile régulières, d'accompagnements dans les démarches auprès d'institutions, d'associations partenaires ou encore dans le cadre d'entretiens au sein des locaux de l'association. Les travailleurs sociaux proposent, en fonction de chaque ménage, un soutien personnalisé qui peut être plus au moins accentué en fonction des besoins.

Des bilans sont effectués lors du 4<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> mois avec la direction, le travailleur social référent et le ménage. Cela permet de faire un point d'étape, d'évaluer l'avancée et les freins qui peuvent se présenter.

Tout au long de l'année de sous-location la situation est évaluée au regard de l'objectif du glissement de bail, du désir de la personne et de sa capacité à faire face à ses devoirs.

Si les paramètres de glissement ne sont pas réunis, le glissement ne sera pas proposé ni au ménage ni au bailleur. Dans ce cas, de nouvelles solutions, plus adaptées, peuvent être recherchées (nouvelle proposition en cas de changement de composition familiale par exemple, relogement auprès d'une autre association...). Le projet de glissement pourra être exceptionnellement repoussé et l'accompagnement du prolongé.

#### **IV- Le glissement de bail**

Lorsque la décision de glissement de bail est validée par le ménage et l'ALPA, un rendez vous est proposé au bailleur pour validation à son tour.

Le dossier de glissement est élaboré par l'ALPA (rédaction du bail, constitution du dossier CAF, attestation d'assurance habitation).

La rencontre réunie le ménage, le bailleur et le directeur de l'ALPA afin de signer le nouveau contrat.

Au moment du glissement de bail, un dossier locatif des occupants sera remis aux propriétaires.

La grande majorité des propriétaires font confiance à l'ALPA sur le choix des futurs locataires et ne remettent pas en cause leur engagement à glisser. Afin de conforter le glissement de bail, l'ALPA propose de réaliser une veille sociale dans les trois mois après la sortie afin de s'assurer, avec le propriétaire et le ménage, du bon transfert de tous les dossiers notamment ceux de la CAF.

Nous avons remarqué que certains bailleurs, ayant déjà adhéré au dispositif les années précédentes, n'hésitent pas à proposer un nouveau logement en bail glissant à l'ALPA.

\*\*\*\*\*

Le principe du bail glissant, menée depuis 2012, a permis à l'ALPA de perfectionner sa pratique de gestion d'un dispositif d'intermédiation locative à tous les niveaux (captation des logements, communication à l'échelle d'un territoire plus large, procédures, outils de gestion, principe et modalités d'accompagnement). Cette action semble, aujourd'hui, satisfaire les propriétaires de logements vacants et répondre aux besoins des ménages en recherche de logements, tout en s'inscrivant dans le cadre des politiques publiques.

Afin de conforter les relations de confiance avec les bailleurs, une réflexion a été menée par les services de l'ALPA sur ses principes d'intervention et de mise en lien. L'instauration d'un rapport personnalisé entre le propriétaire et le ménage est indispensable. Ainsi, avant le glissement de bail, une rencontre tripartite (travailleur social, propriétaire, ménage) est désormais proposée afin d'accompagner propriétaires et ménages dans cette phase de « mise en lien ». Cette rencontre qui pose les bases d'une future relation que tous souhaitent la plus positive possible. Cela permet ainsi de favoriser une rencontre sereine, de rassurer l'ensemble des parties et d'asseoir le lien de confiance indispensable pour la suite.

Afin d'améliorer le taux de glissement de bail, l'ALPA reste force de proposition et n'hésite pas à faire évoluer le dispositif en fonction des besoins.

Le dispositif « Bail glissant » est un outil souple et dont le fonctionnement est réactif. Il permet de construire des solutions « sur mesure » et des une réponse globale aux problématiques d'accès au logement et de lutte contre la vacance des logements.

## FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCUEIL EN LOGEMENT TEMPORAIRE

*Nadia Angilieri, (Assistante de service social)  
Julie Konarkowski, (Chef de service)*

### **« Accompagnement social lié au logement et accueil en hébergement temporaire, quelles plus-values pour les ménages? »**

#### **I/ Présentation du dispositif des logements temporaires géré par l'ALPA :**

Il s'agit d'un dispositif de 15 logements comprenant des studios jusqu'au T3, autonomes et diffus qui sont situés sur la commune d'Aix-en-Provence. Ce type d'hébergement est souvent sollicité en relais d'un accueil en structures collectives (CHRS, Foyer maternel etc...) d'hébergement chez des tiers, d'expulsion, d'un logement inadapté.

Les ménages accueillis sont des familles ou personnes isolées avec un parcours de vie difficile, qui ne peuvent se reloger sans soutien. Les personnes sont majoritairement originaires d'Aix en Provence, mais également d'autres communes du département. Elles ont des revenus insuffisants et précaires pour la plupart, ou sont en situation de surendettement. Certains ménages ont déjà eu une expérience locative antérieure et d'autres jamais. Les ménages peuvent également rencontrer de graves problématiques de santé et/ou d'addiction pour lesquelles un accompagnement de proximité est parfois engagé. Les critères d'accès au dispositif : ménages ayant des revenus et ayant entrepris des démarches qui laissent supposer qu'une solution de logement durable sera trouvée dans un délai de 6 mois à 12 mois.

Le dispositif est agréé par l'Etat et financé par ; la CAF des Bouches du Rhône, le Conseil Départemental pour l'accueil des familles et le CCAS pour celui des personnes seules. Les orientations sont réalisées par le SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation). L'accompagnement social personnalisé est réalisé dans le cadre de mesure ASELL.

**L'expérience de ce dispositif, nous a permis de relever les constats ci dessous. Ils sont complétés par les remarques des ménages accueillis en ALT et des professionnels en charge de l'accompagnement social.**

#### **II/ Les différents constats**

*Du point de vue des ménages, il est à relever:*

- Des difficultés à se retrouver seul, avec peu de moyens, notamment financiers, pour faire face à un cumul de problèmes qu'il faut gérer au quotidien ;
- Des repères perturbés qui nécessitent une nouvelle organisation de vie, de nouveaux choix à faire, de nouvelles priorités à définir ;
- Des réapprentissages, ou apprentissages à faire, pour la préparation des repas, l'aménagement du logement, sa décoration pour s'y sentir bien, l'entretien des lieux mis à disposition et des parties communes;
- Des empêchements à faire face à ses responsabilités, troubles de voisinage; l'utilisation inadéquate des parties communes ; instauration de relations satisfaisantes ; mise en place de moyens pour se protéger d'anciennes relations préjudiciables, voire dangereuses ; instauration de nouveaux liens sur le lieu de vie ;
- Une difficile acceptation des contraintes qui sont associées à ce type d'hébergement, malgré un premier accord de principe donné par les ménages lors des rencontres préparant l'entrée dans le logement temporaire ;
- Un isolement : le fait de sortir de chez soi peut être une épreuve, pour certains pendant plusieurs semaines, dès lors qu'un abri vient enfin d'être trouver ;
- Une pression ressentie négativement : la gestion de la "pression" concernant la fin de prise en charge, qui s'exerce dès l'entrée en ALT, de devoir quitter à nouveau un lieu sécurisé ;
- La confusion face au cumul des problématiques à devoir gérer seul : logement, mais aussi santé, emploi, budget, isolement...
- Des problèmes de compréhension, réciproques et récurrents, dans les rapports avec les institutions ;
- L'absence d'outil adéquat (téléphone, internet, imprimante) pour remplir et suivre un dossier administratif, souvent complexe.



*Du point de vue des professionnels en charge de l'accompagnement social, on constate:*

- La grande nécessité d'une intervention régulière, renforcée parfois et au domicile : des écarts entre l'état du logement à l'entrée du ménage et l'état du logement à sa sortie. Le montant de la caution étant assez faible, les dégradations occasionnées, sont rarement couvertes financièrement par les ménages concernés et ce malgré le travail d'accompagnement réalisé lors des visites à domicile. La faiblesse des revenus lors du relogement en fin d'ALT (relogement réalisé en moyenne sur l'ensemble des ménages après 9 mois d'hébergement) ne permet pas de recouvrir les dettes ni même d'accompagner le respect d'un échéancier pour rembourser les dépenses occasionnées par les travaux de remise en état.
- Un écart entre les besoins des ménages en accompagnement social notamment lors de l'attribution d'un logement adapté et la durée d'une mesure ASELL (de 6 mois et plus rarement 18 mois). Ces durées restent souvent insuffisantes pour accompagner durant la période d'hébergement, palier au rallongement de délais liés aux aléas des procédures DALO ou d'attribution de logements HLM, consolider l'appropriation effective dans un nouveau logement et l'insertion dans son nouvel environnement.

### **III/ Les plus values d'un dispositif d'hébergement incluant des mesures d'accompagnement social:**

- Permettre au ménage de bénéficier d'un accompagnement réalisé par un référent privilégié, expert dans le domaine de l'insertion par et dans le logement, ayant une connaissance fine des réalités locales, des droits, dispositifs et services juridiques, administratifs et sociaux, mobilisant ses ressources et un large partenariat pour analyser et lever les freins, avec les personnes concernées, à la réalisation de leur projet-logement ;
- Assurer l'abri, dans un logement décent de manière à construire un projet logement pérenne dans des conditions favorables de sécurité des besoins primaires;
- Une proximité, dans le cadre d'une structure facile d'accès, sécurisante, accueillante, où le nouveau référent social, chargé de l'ASELL, peut être contacté aisément et auprès de qui le ménage peut obtenir un rendez-vous dans des délais très courts ;
- Un travail sur le projet-logement dans les conditions similaires à une situation effective de location, en acquérant ou en développant les connaissances au regard des attentes des bailleurs, et en prenant en compte les contraintes de la réalité locale ;
- Une écoute, un soutien pour dépasser les incertitudes, les paralysies parfois, et parvenir à se mobiliser, en fonction de son propre rythme mais en tenant compte aussi du rythme imposé par le dispositif ALT ;
- Compréhension des enjeux, grâce aux professionnels du social en présence ; mettre du sens dans une obligation à respecter, dans la réalisation d'une démarche... ; acquérir des connaissances ; développer des compétences, se tester, expérimenter dans un cadre suffisamment sécurisant ;
- L'élargissement de son réseau relationnel, et de soutien possible, grâce aux liens tissés soit avec d'autres ménages hébergés dans le même immeuble, soit en participant au Conseil de Vie Sociale qui se réunit tous les mois, soit avec un des bénévoles de l'ALPA, partenaire occasionnel de l'accompagnement social.

\*\*\*\*\*

En combinant les possibilités d'hébergement aux possibilités d'accompagnement vers le relogement, ce dispositif est ainsi complet et permet une prise en charge globale qui favorise et potentialise les moyens alloués à chaque dispositif séparément. Notre expérience de cette modalité d'interventions nous permet de penser que ces avantages, dont les ménages bénéficient, sont à préserver, à reconnaître et à soutenir.

L'insertion durable par le logement repose sur la possibilité donnée aux ménages de pouvoir construire un projet dans des conditions viables. C'est-à-dire en ayant ses besoins primaires satisfaits durant le temps de ses démarches. C'est ce que propose le dispositif ALT couplé à une mesure d'accompagnement ASELL !

Il reste cependant à améliorer les possibilités de relais avec les services de droits communs qui sont insuffisantes en termes de réactivité, de modalités d'intervention, de disponibilité ou encore de possibilité de développer une approche globale des problématiques de la personne. Bien que travaillés, les professionnels et les ménages regrettent que les relais soient encore trop souvent insuffisants à ce moment-là.

## FOCUS SUR LE TRAVAIL DES AGENTS TECHNIQUES

*Michel MEDINA (agent technique d'entretien)*  
*Ludovic FERTILLE (agent technique d'entretien)*

L'entretien et la réparation des logements par l'ALPA, se conçoit dans plusieurs situations en fonction du statut du logement. Selon que l'ALPA soit propriétaire, locataire ou gestionnaire des logements, l'intervention portera ainsi sur différents composants.

Le **décret du 26 août 1987, sur les réparations locatives** sert de base de référence afin de déterminer le type de réparations et travaux à engager. Que ce soit vis à vis des bailleurs ou des occupants, l'ALPA peut intervenir au delà de ses obligations au regard de son objet social et dans la limite de son équilibre budgétaire.

A titre d'exemple quelques vues ci-dessous illustrent le travail réalisé par l'équipe technique

### 1. Logement T2 à Gardanne

Avant



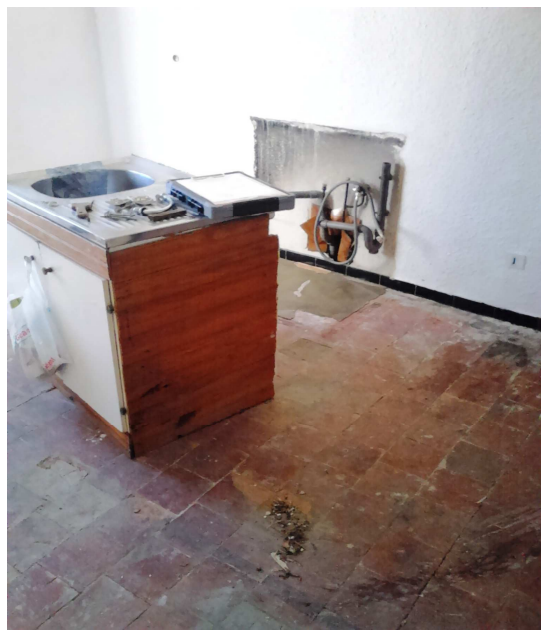
Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (enduits, peintures, menues réparations) après le départ d'un occupant ayant de sa propre initiative repeint le logement (avant), sans s'assurer de sa capacité à réaliser les travaux.

## 2. Logement T2 à Pertuis

Avant



Après



Ce logement a été remis en état par l'équipe technique (sols, murs, enduits, peintures, réparations de plomberie et plafond notamment...) lors la prise en location. Un accord entre le bailleur et l'ALPA a été passé de sorte à appliquer une minoration de loyer contre la réalisation de travaux. Ces travaux ont été réalisés avant attribution à occupant.

## 3. Logement T1 à Aix en Provence

Avant



Après



Ce logement a été remis en état suite au mésusage des occupants après leur départ du dispositif de logement temporaire, avant réattribution. (Voir focus sur l'accompagnement social et l'accueil en logement temporaire)

En 2015, 277 interventions ont été réalisées par les agents techniques dans les logements tous dispositifs confondus, contre 129 en 2014. Ce volume est en augmentation de 53% et s'explique par trois facteurs :

1. L'ouverture et la mise en fonction en décembre 2014 du bâtiment de la Pension de Famille « Les Pléiades » comprenant 23 logements
2. La vétusté des immeubles (rue du Puits Neuf, rue Portalis et rue Chastel) dont la réhabilitation réalisée en 1996, réclame aujourd'hui des interventions d'entretien plus fréquente dans les 12 logements et les parties communes
3. La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier. Ces logements émargent sur le dispositif de bail glissant et la rotation des logements nécessite lors de la prise à bail, un diagnostic de l'équipe technique et parfois des réparations comme nous l'avons vue ci-dessus.

## FOCUS SUR LE BENEVOLAT

Depuis des années le bénévolat est considéré à l'ALPA comme ne devant pas nécessairement se limiter au domaine de l'administration de l'association mais s'entendre plus généralement aux interventions en direction du public. Dès lors, comment penser cette contribution à l'action de l'association ? Comment l'organiser ? Comment faire de cette initiative une plus value au bénéfice du public accueilli ?

Le choix a été de travailler à articuler l'intervention des bénévoles avec celle des salariés. De travailler sur les différences et les identités afin de dégager non pas de l'uniformité ou du mimétisme mais de la convergence et de la complémentarité. En effet, on peut cheminer vers un objectif commun en venant d'horizons distincts. Cette culture de la différence nous a permis de ne pas utiliser le bénévolat comme un ersatz, mais comme une contribution spécifique.

Depuis 2008, avec le renouvellement de l'équipe du bureau de l'association, ses membres se réunissent tous les 15 jours suivant de près les actions concrètes conduites par l'association.

En invitant à chaque bureau, le directeur et en fonction de l'ordre du jour la comptable, le bureau de l'ALPA, aide à l'avancée de certains dossiers de nature à engager l'association (le suivi budgétaire et financier, le développement de l'association, sa communication, ...). Ce travail se déployant sur de nombreuses années (de 2008 à ce jour) a permis d'appréhender l'articulation « bénévoles/salariés » sur les questions stratégiques.

A cela, il est important d'ajouter la présence des ces bénévoles à :

- Des séances de travail avec l'expert comptable, le commissaire aux comptes ou le banquier, pour les aspects financiers,
- Lors de rendez-vous spécifiques avec les élus et les financeurs, pour les aspects stratégiques,
- Avec les salariés, lors de la réunion annuelle en janvier,
- De noter encore leur participation lors de séminaires de travail ou de réunions « salariés-bénévoles »,
- Plus récemment la recherche et visite de nouveaux locaux pour l'association notamment.

Dès 2013, l'intervention de bénévoles auprès du public est expérimenté, par des membres du bureau tout d'abord, puis par des bénévoles dédiés spécifiquement à cela ensuite.

Après ces expérimentations, cette année est celle qui voit l'articulation des interventions entre salariés et bénévoles prendre une proportion plus générale. Une campagne de recrutement est lancée.

La participation de l'ALPA au forum des associations (l'ASSOGORA), chaque mois de septembre, permet à des bénévoles de nous rejoindre.

Le site internet de l'ALPA en faisant cas de ce besoin de manière plus évidente nous amène d'autres candidatures.

Enfin les cooptations ou les initiatives individuelles apportent leur lot de bonnes volontés.

Il est à noter que nous avons également recruté des bénévoles auprès des personnes accompagnées.

Après un recensement des besoins auprès de l'équipe des salariés, une organisation est proposée, chaque bénévole mettant à disposition ses disponibilités. Ainsi, 2015 voit une implication plus forte des bénévoles dans les différentes actions de l'ALPA et une articulation « bénévoles – salariés » renforcée avec des réunions régulières ayant pour objet de coordonner les interventions.

Fin 2015, nous pouvons compter sur 11 bénévoles intervenants directement auprès du public. Si nous ajoutons les bénévoles œuvrant au sein du bureau selon les termes défini plus haut nous comptons au total sur l'implication de 15 personnes.

Le volume d'heures d'intervention oscille entre 2 à 7 heures par semaine. Afin d'avoir une idée de l'impact général en heures cumulées, nous retiendrons ici le nombre d'heures d'intervention en fonction des actions, le nombre d'heures de réunion et les rencontres individuelles (voir le tableau ci-dessous).

Le nombre d'heures de bénévolat est la somme des heures qu'un ou plusieurs bénévoles a consacré aux actions ci-dessous. Durant la période janvier à décembre 2015, des heures de bénévolat ont été réalisées au bénéfice de plusieurs actions.

<b>ACTIONS conduites par les bénévoles</b>	<b>Point d'information logement</b>	<b>Atelier Recherche Logement</b>	<b>Pension de famille</b>	<b>Rdv individuels</b>	<b>Participation aux réunions</b>	<b>Bureau</b>
<b>Nombre d'heures de bénévolat</b>	198 h	30 h	9 h	15 h	55 h	345 h

Total des heures effectuées auprès du public	237 h
Total des heures effectuées en formation interne (réunion/coordination)	70 h
Total général des heures effectuées par les bénévoles incluant les bureaux et autres démarches	652 h

Sur une année pleine l'ALPA réalise 22 132 heures de travail salarié, les 652 heures de travail bénévole représentent 2.98 %.

## L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2015, l'activité de l'ALPA représente :

- **685** ménages orientés vers les différents services de l'association
- **587** ménages ont été accueillis

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS			
2012	2013	2014	2015
384	435	485	587

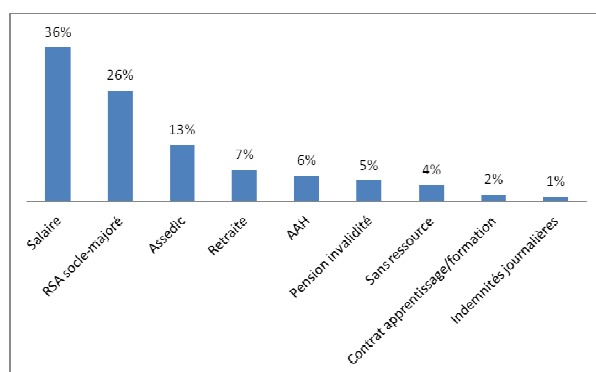
### Le maillage du territoire.

L'action de l'ALPA s'inscrit au sein d'un réseau partenarial large et diversifié: les services territoriaux, les centres hospitaliers, les partenaires associatifs. Cette tendance s'accroît et tend à l'élargissement des interlocuteurs de l'ALPA en terme de territoire (Communauté du Pays d'Aix) et des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions avec les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

### Les ressources des ménages.

(Sur 447 ménages accueillis et ayant communiqué leurs ressources) 64 % ont des ressources issues du travail (salaires, indemnités chômage, retraite...).

La part des ménages de conditions modestes, salariés précaires ou ayant été en activité est grandissante ces dernières années jusqu'à devenir majoritaire cette année.

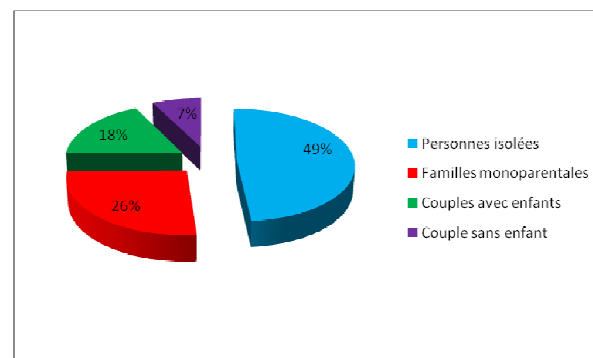


*Ces chiffres confirment un phénomène de « désinsertion sociale » par glissements de situation successifs que subissent les ménages : de salariés à salariés pauvres, de précaire à très précaire, de pauvre à très pauvre. Ce phénomène étant accentué par des ruptures diverses de perte d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.*

### La composition des familles.

Sur les 587 ménages orientés, 49 % sont des personnes isolées et 26% des familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants. Ces deux catégories restent majoritaires, confirmant ainsi l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment, dans les ruptures familiales.

Les personnes isolées sont en majorité des hommes et les familles mono parentales sont composées en grande partie de femmes avec enfant(s).



**Les tendances repérées sont les suivantes :**

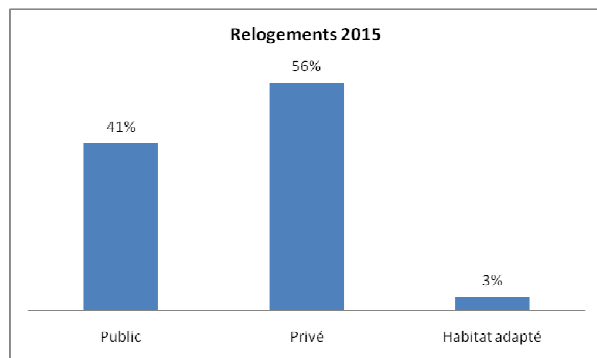
*Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).*

*Une intensification de ces difficultés (les difficultés sont plus anciennes et plus ancrées, voire chroniques...).*

## L'accès au logement des ménages durant l'accompagnement

**Le nombre de ménages relogés avec le soutien de l'ALPA est de 61** sur un total de 142 ménages accompagnés dans le cadre de leur projet d'accès à un logement soit 43%.

**Le nombre de ménages logés par l'ALPA est de 110** dont 55 sont nouvellement entrés durant cet exercice.



*NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution/ALT/LI*

La majorité des relogements se réalise dans le parc privé, dans le cadre du dispositif bail glissant notamment.

L'ALPA constitue, pour les propriétaires privés et public, un interlocuteur permanent et fiable sur lequel ils peuvent s'appuyer.

## LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

### ➤ **L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives**

L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL) existe depuis 2002.

Ces permanences, au rythme de deux par mois, sont animées conjointement par un travailleur social et une juriste de l'ALPA avec le concours des avocats du Barreau d'Aix-en-Provence. L'objectif est de mettre en œuvre une démarche de prévention, préalable à l'audience de référé. Les moyens mis en œuvre permettent une évaluation de la situation en regard des droits et devoirs, un accès rapide à l'aide juridictionnelle permettant l'assistance d'un avocat, un diagnostic social et juridique, une orientation des ménages vers les services compétents afin d'engager rapidement les démarches administratives, juridiques, sociales et financières nécessaires.

## L'engagement des fonds propres de l'ALPA.

Les délais de traitement des demandes FSL n'étant pas en adéquation avec les attendus des bailleurs, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2015, par le moyen d'un fonds relais, *l'ALPA a consenti 13 prêts pour un total de 5567,95 euros soit un prêt moyen de 428,30 euros par ménage.*

**Sur l'année civile 2015, 19 permanences se sont déroulées recevant 94 ménages**

### ➤ **Les mesures d'Accompagnement Socio-Educatif Liées au Logement**

**L'accompagnement social via et vers le logement est le cœur d'activité de l'ALPA. Il traverse et sous-tend l'ensemble des dispositifs développés par l'association.**

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, en est donc une partie importante. Celui-ci vise à l'insertion des ménages en les mobilisant sur un projet d'accès ou de maintien dans un logement pérenne. Ce travail s'appuie sur l'acquisition ou le réapprentissage des droits et devoirs relatifs au logement et la réinscription dans un réseau de droit commun. Il n'est possible que dans le cadre d'un consentement éclairé du ménage, base de l'adhésion au travail.



Les ménages sont accompagnés de manière individualisée et personnalisée. Il s'agit surtout de créer les conditions afin que **les personnes deviennent « Actrices » de leur propre projet.**

Cet accompagnement est réalisé sur une période de 6 à 18 mois selon les besoins et après accord du Conseil Départemental. Les réalités des situations et leurs complexités ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années. Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplé à un dispositif d'hébergement et ce afin de favoriser l'adhésion des ménages et des conditions de réalisation favorables à un projet logement pérenne.

Enfin, lors des entretiens de 1<sup>er</sup> accueil ASELL réalisés sur les trois dernières années, nous avons constaté des besoins accrus d'informations ponctuelles, sur les questions relatives au logement et à l'Habitat d'une manière plus globale, sans finalement de nécessité à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement. Nous avons donc décidé de développer une action spécifique :

***Un espace d'accueil inconditionnel ayant comme vocation l'information et l'orientation en matière de logement : Le PIL (Point information logement, cf présentation en page 22).***

#### ➤ **L'action en direction des jeunes**

Cette action, financée par la Direction Départementale du Travail, est conduite en partenariat étroit avec la Mission Locale du Pays d'Aix.

Elle consiste à permettre aux jeunes âgés de 18 à 25 ans, l'accès ou le maintien dans un logement autonome ainsi qu'une insertion sociale durable.

L'objectif est de transformer le cycle « descendant » : pas de ressources/pas de logement et pas logement/pas de travail, en un cercle « vertueux » : Engagement dans un projet socio professionnel / Engagement d'un projet logement ». Les deux progressant de concert et se renforçant mutuellement.

La campagne s'est déroulée du 18 novembre 2014 au 17 novembre 2015. Plusieurs modalités d'intervention sont proposées :

**Des ateliers collectifs d'information** qui se déroulent à la Mission Locale d'Aix et qui sont animés par l'ALPA. 7 réunions d'information collective ont été réalisées et ont permis à 34 jeunes, dont 20 en contrat CIVIS, de recevoir une

information pratique et efficiente sur le contexte immobilier du secteur, les modalités de recherche d'un logement, les aides à l'accès et au maintien existantes, le budget prévisionnel et les droits et devoirs des locataires.

**Des accompagnements individuels :** 27 jeunes ont été reçus en rendez-vous individuel à la suite des ateliers collectifs pour un accompagnement plus personnalisé en fonction de leur demande et besoins.

**Des aides financières directes :** Les demandes sont étudiées en commission au regard des dossiers transmis par les conseillers de la mission locale. Ces aides ont été sollicitées pour favoriser l'accès à un logement, éviter un endettement lié à une rupture ponctuelle de ressources, aider à l'achat du mobilier de première nécessité. Ces aides sont mobilisées lorsque les aides de droit communs ne peuvent l'être.

Sur cet exercice :

**1403,50 euros ont été accordés** représentant une moyenne d'environ 406 € par jeune ayant déposé une demande.

Cette action représente une occasion de créer un premier lien avec l'ALPA et, de ce fait, est également une « voie d'accès » vers les autres actions de l'association (logements temporaire, bail glissant etc...).

Cette action n'a pas été renouvelée pour la campagne 2016/2017, la DIRRECTE ayant réorientée ses priorités vers d'autres types d'actions.

#### ➤ **Les conventions d'objectif**

##### **L'Atelier Recherche Logement :**

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs et divers partenaires sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation des ménages est recherchée afin de favoriser les échanges d'expériences en matière d'accès au logement. Cette première approche permet de travailler sur les représentations de chaque participant, de faire évoluer les idées préconçues sur des sujets sensibles tels que l'attribution des logements sociaux, la vie dans les quartiers ou encore d'apporter des informations sur les droits et devoirs des locataires, le coût de l'accès au logement etc...

La première séance collective est suivie d'un entretien individualisé. Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches chaque semaine dans le cadre d'un atelier de recherche. Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition ainsi que le soutien du travailleur social chargé de l'animation de l'action. L'accompagnement lors des entretiens téléphoniques, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé chaque fois que possible.

Le réseau de l'ALPA est également mobilisé largement au service des ménages accompagnés. La durée d'accompagnement peut être d'un an maximum.

Les objectifs conventionnels ont été atteints avec **63 ménages suivis et 18 relogements.**

#### La convention d'accompagnement au relogement des ménages orientés par le service social de la CAF d'Aix en Provence :

Cette convention a été renouvelée sans discontinuer depuis 1997. Cette convention d'accompagnement au relogement est conclue avec la Caisse d'Allocation Familiale des Bouches du Rhône. Elle consiste à accompagner vers un relogement dans le parc privé et social, des ménages orientés par son service social. L'action s'est déroulée d'avril 2015 à décembre 2015.

Sur cette campagne, 23 familles ont été accompagnées, principalement des familles monoparentales qui se situent dans la tranche d'âge des 18/25 ans et qui sont originaires d'Aix-en-Provence.

Dans le cadre de cette action, nous avons remarqué, au fil des années, une plus grande précarité des situations.

Aujourd'hui, l'accompagnement vers l'accès à un logement nécessite plus de temps, de moyens, d'étayage des situations et d'innovation en termes de « solutions logement ».

Le travail commun avec les offices d'HLM (plus particulièrement avec Pays d'Aix Habitat), et avec les propriétaires de logements privés dans le cadre de baux glissants, nous a permis de favoriser et sécuriser l'accès au logement des ménages accompagnés.

Les relogements effectués, sur cet exercice, résultent pour grande partie de l'accès à un logement via une location sous location sur le parc social ou privé.

De lourdes inquiétudes pèsent sur cette action pour laquelle la subvention a été diminuée de 25% depuis 2014.

***Dans le cadre de cette convention : 10 ménages ont été relogés.***

#### ➤ **La gestion du parc Allocation Logement Temporaire (ALT) et l'accompagnement des ménages hébergés**

Les candidatures vers ce dispositif sont adressées par le SIAO 13.

L'ALPA est également liée par convention avec les services territoriaux CCAS et MDS. Ces services participent donc à la stratégie d'accueil et d'animation du dispositif ALT.

Le parc est aujourd'hui composé de 15 logements, du studio au T3, mis à la disposition des populations ayant besoin de solution de transition. Les personnes isolées et les familles monoparentales sont les principaux bénéficiaires de ce dispositif. La majorité des ménages accueillis sont bénéficiaires du RSA.

Les durées de prise en charge sont adaptées en fonction des besoins dans la limite de 6 mois renouvelable une fois, très exceptionnellement deux fois.

Les pressions que subit ce dispositif sont de tous ordres :

- Pressions des candidatures à l'entrée, parce que les dispositifs d'hébergement sont saturés
- Pressions liées au manque de logements représentant des solutions de sortie du dispositif, obérant ainsi une certaine fluidité de la fréquentation

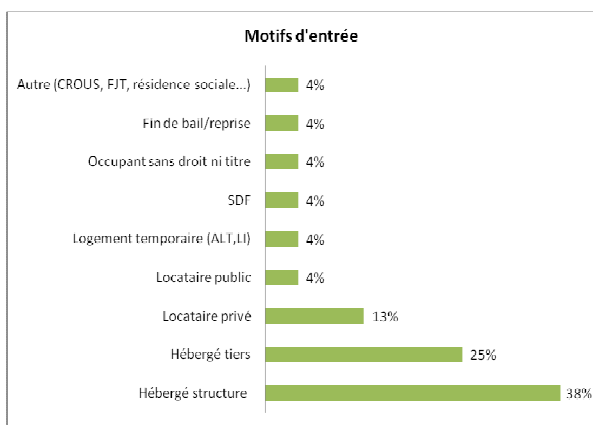
Face à la pression des besoins avant l'entrée, il y a celle, vécue par les ménages directement, qui se traduit par des situations de décompensation lors de l'entrée.

Le temps d'hébergement en Logement Temporaire peut agir comme révélateur de difficultés masquées, latentes. Elles s'expriment alors, une fois les personnes libérées de la satisfaction du besoin prioritaire qu'est le logement. L'accompagnement social porte alors sur une approche plus globale qui permet un avancement de la situation sur des difficultés « périphériques » mais fortement ancrées parfois (endettement, santé physique et/ou psychique, relations sociales et familiales...).

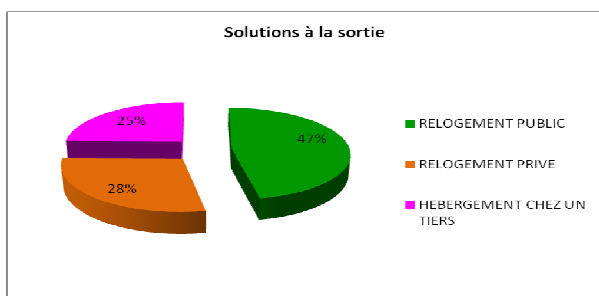
L'accès à un logement temporaire peut également être révélateur de la capacité des personnes à occuper un logement autonome, après un parcours d'errance, et ainsi à reprendre confiance en leurs propres capacités d'agir.

L'augmentation et la massification des difficultés que rencontrent les ménages (sur le plan psychologique, social, juridique, budgétaire...) nécessitent des interventions spécifiques et renforcées ainsi que des partenariats efficaces. Le surgissement de ces difficultés, alors même que les personnes sont dans les lieux, nécessite un accompagnement social qui dépasse souvent la vocation et les moyens d'un dispositif de type ALT.

Face à ces constats, depuis 2013, nous avons décidé, en concertation avec l'Etat et le Conseil Départemental 13, de proposer un accompagnement ASELL aux ménages hébergés en ALT. Désormais, il s'agit d'un dispositif qui se situe dans une approche globale et mutualisée et qui propose ainsi « d'accompagner depuis et vers le logement individuel ».



*Un dispositif qui représente une réponse aux risques majeurs d'exclusions mais aussi au besoin de finaliser les parcours d'insertion*



*Des solutions d'insertion durable pour 75% des ménages hébergés. Une durée moyenne d'hébergement de 11,5 mois (moyenne sur 2015) :*

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total de ménages hébergés en ALT	33	35	30	27	24
Nombre total de sorties	16	21	19	15	11
Durée moyenne de séjour	8 mois	8,5 mois	8,8 mois	8,9 mois	11,5 mois

### ➤ Animation de la CCAPEX locale

(Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives)

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et le SASS La Chaumière, de la CCAPEX locale à Aix-en-Provence. Cette commission consiste à prévenir les situations d'expulsion, le plus en amont possible, en réunissant l'ensemble des interlocuteurs compétents (bailleurs, services sociaux, mairie, sous-préfecture etc).

Avant chaque commission, une réunion de préparation est organisée et un comité de pilotage s'est tenu à 3 reprises permettant de suivre l'évolution de cette action.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2015.

La commission a examiné :

147 cas correspondant à l'étude et au suivi de 81 dossiers (NB : 1 dossier pouvant être présenté à plusieurs commissions pour suivi de l'évolution).

64 dossiers ont été clôturés sur l'exercice (49 ménages se sont saisis des préconisations de la commission pour mettre en place les moyens de régularisation de leur dette locative. 15 autres ne se sont pas saisis des propositions de la commission).

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit d'ores et déjà à renforcer le partenariat avec la FNAIM, UNIS, UNPI afin de les solliciter et les informer de cette instance.

Il est à noter que ces instances au niveau local n'ont pas donné suite aux sollicitations de la commission.

*Cette action reste à ce jour non subventionnée.*

### ➤ Le partenariat avec PAH (Pays d'Aix Habitat)

L'ALPA mène, depuis près de 10 ans, une action d'accompagnement via la « location sous location avec bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat, qui a été formalisée en 2011 par le biais d'une convention.

Dans le cadre de ce partenariat, Pays d'Aix Habitat propose la location d'un logement social à l'ALPA, qui pendant 6 mois sous-louera le logement à une famille accompagnée par ses services.

Si le locataire satisfait à ses obligations, sa candidature est alors proposée à PAH pour le glissement du bail à son nom.

Le nombre d'attribution à l'ALPA de ces baux glissants a varié d'une année sur l'autre.

En 2015 :

- **4 réunions de coordination** ont été dédiées au suivi de cette convention entre le service social de l'ALPA et le service de gestion locative de Pays d'Aix Habitat.
- **6 baux glissant** ont été signés et attribués durant cette année.
- **1 logement** a également été attribué par le bailleur social à l'association afin de l'intégrer à son parc de **logement temporaire**.
- **24 ménages locataires de PAH** ont bénéficié d'un accompagnement social de l'ALPA.

Cette nouvelle articulation a permis d'utiliser pleinement la convention et de renforcer le partenariat actuel avec ce bailleur.

*Hormis cette convention, le partenariat avec PAH a également permis la construction d'une pension de famille de 23 logements gérée par l'ALPA depuis décembre 2014 (cf. P24).*

#### ➤ **Opération P.A.S. (Pays d'Aix Solidaire)**

Depuis 2013, l'action PAS: Pays d'Aix Solidaire a pris toute son ampleur sur la Communauté du Pays d'Aix devenant ainsi l'action

Ce programme, financé par la communauté de commune, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

**Le principe était d'effectuer une location sous location par l'ALPA avec glissement de bail après 12 mois d'accompagnement.**

Les loyers négociés sont de types intermédiaires ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements, sur le territoire intercommunal (CPA). Globalement cette expérimentation a permis à l'ALPA d'affiner encore sa connaissance des bailleurs privés et de participer ainsi à la lutte contre la vacance et, par la même, au relogement de ménages de conditions modestes.

Pour ce faire, le programme nécessite des compétences dans :

#### • **La prospection/communication**

Les enseignements de cette expérimentation, font apparaître une inscription dans la durée comme un facteur essentiel. La dimension patrimoniale attachée à ce programme, nécessite d'actionner des ressorts à plusieurs niveaux afin de sensibiliser les propriétaires, de faire connaître le dispositif des municipalités et de leur CCAS et également des ménages en recherche d'un logement accessible.

#### • **Le développement d'un réseau de relation avec les propriétaires**

Des contacts nombreux et personnalisés sont nécessaires.

Tout propriétaire désireux de mettre en location son ou ses logements a passé une convention avec l'ALPA aux termes de laquelle cette dernière :

- Intervient en location/sous location
- Examine l'adéquation loyer/ressources du locataire
- Entretient le logement
- Verse l'intégralité des loyers (négociés ou conventionnés) et des charges aux propriétaires
- Assure l'accompagnement des ménages jusqu'au glissement du bail (12 mois)

#### • **La gestion locative sociale et technique des logements**

#### • **L'Accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location.**

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant:

- 15 logements captés
- 22 logements gérés (mobilisés les années précédentes)
- 11 ménages relogés en BG
- 9 glissements de baux effectués

#### ➤ **Intermédiation locative (IML)**

L'ALPA a été agréée en fin d'année 2013 par la Direction Départementale de la cohésion sociale. Cette action est effective depuis janvier 2014.

Ce dispositif, repose sur le principe de la location sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement (dispositif similaire au principe du « Bail glissant »).

L'objectif de cette action est de favoriser le relogement des ménages sortant des centres d'hébergement et d'insertion sociale du territoire de la communauté d'Aix.

En 2015, les efforts fournis ont permis d'obtenir les résultats suivant :

- 16 logements ont été captés
- 14 ménages ont été accueillis par ce dispositif et glisseront le bail à leur nom en 2016.
- 6 glissements de baux ont été effectués en 2015 auprès de sous locataires entrés en 2014.

L'intermédiation locative nécessite les mêmes compétences que celles activées pour le programme PAS. Cependant, les parcours des ménages orientés étant plus chaotiques et précaires, l'accompagnement social en est donc renforcé.

Un partenariat étroit a été tissé avec les équipes éducatives des CHRS partenaires. Celui-ci repose sur des principes partagés d'évaluation des situations des ménages orientés et une coordination régulière sur les plans stratégique et opérationnel.

#### ➤ Les bénévoles référents

L'ALPA a souhaité réaffirmer ses valeurs associatives et développer la collaboration entre les salariés et les bénévoles de l'association.

Ainsi la fonction de bénévole référent d'immeuble (BRI) a été créée en 2014 puis celle de bénévoles « accueillant » dans le cadre du PIL ou encore de celui d'intervenant au sein de la pension de famille.

Un appel à bénévolat a été réalisé cette année et a été fructueux !

Aujourd'hui, l'équipe des bénévoles compte entre 5 à 10 bénévoles intervenant en collaboration avec les travailleurs sociaux et auprès du public.

Des rencontres régulières ont été organisées à des fins de coordination. La formalisation de leur engagement et de leurs missions est en cours d'élaboration via la création d'une charte d'engagement et d'une fiche de mission.

Cette expérience nouvelle permet à l'ensemble de l'équipe des salariés de développer une « culture commune » à partir d'une pratique en binôme associant référent social/référent bénévole. Les premières expériences s'avèrent tout à fait positives. L'intervention des bénévoles est pensée dans le sens du renforcement de la qualité des liens avec les ménages. C'est bien là, un enjeu fort de l'insertion sociale que la capacité à pouvoir « être en relation » pour des ménages isolés ayant vécu plusieurs « ruptures » dans leur

parcours de vie (familiale, sociale, professionnelle etc...).

L'action des bénévoles est en ce sens une plus value importante au service des publics.

#### ➤ Le Conseil de Vie Sociale (avril 2014)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) s'inscrit dans une démarche collective, un temps de convivialité partagée, basée sur la participation des ménages accompagnés à l'élaboration, à la réflexion, à l'échange d'expériences et de réseaux durant ces séances. Il vise l'expression des besoins, l'émergence de propositions, la recherche de moyens et d'actions avec les participants pour améliorer concrètement le quotidien de chacun.

Les thèmes abordés concernent le logement mais aussi le milieu de vie, les relations avec les institutions, la vie familiale, la santé, l'alimentation, les sorties, la scolarité des enfants, les projets, les envies....

Ces rencontres, au nombre de 10 au total, ont réunis 16 personnes soit 48 participations (soit une moyenne de 3 personnes par séance). Ces rencontres ont lieu chaque mois principalement dans locaux et sont animées avec le soutien des travailleurs sociaux et également de partenaires ad hoc le cas échéant en fonction des thématiques abordées. Plus récemment, un partenariat croissant a été établi afin de favoriser des sujets nouveaux tels que l'accès à la culture par exemple (théâtre du Bois de l'Aune, culture du cœur, visite des archives départementales etc...)

Quelques témoignages :

*« Ces rencontres nous sortent du quotidien...ça me fait du bien de venir ici ...on se sent moins seul quand on partage des choses pas faciles à vivre ... »*

*« Je trouve des solutions auxquelles je n'avais pas pensé ... il a fallu que je prenne sur moi pour faire la démarche auprès de la Mairie et des services de Police que j'avais proposée lors de la dernière rencontre du groupe ... »*

*« C'est convivial, on se sent accueilli et respecté ... on peut ne pas être d'accord, mais on est toujours écouté ... »*

*« Je pensais que les autres savaient ce que moi je sais ... c'est difficile de venir mais je repars toujours très contente de ce moment passé ensemble ... ».*

... et des liens se tissent et vont au-delà de ces temps de rencontres : actions d'entraide, de soutien, sorties en commun, repas partagés...

L'échange de "bons plans" est le fil conducteur lors de tous ces rendez-vous.

Les bénéfices tirés de cette expérience sont réels et apportent une dimension nouvelle à l'accompagnement social. Ce sont là les compétences des ménages qui sont mises en avant pour leur propre bénéfice comme pour celui des autres participants.

#### ➤ La Pension de famille « Les Pléiades »

Le projet « Les Pléiades » est le fruit d'un travail débuté en 2002 par plusieurs partenaires œuvrant sur le territoire de la commune d'Aix - en - Provence. Fort d'un partenariat étroit avec PAH chargé de la construction du bâtiment dont il est propriétaire, la pension de famille a pu ouvrir ses portes en décembre 2014.

Elle propose 22 logements en PLAI (T1 et T2 à loyer très social) au sein d'une résidence qui dispose également de nombreux espaces de convivialité intérieurs ainsi que d'un jardin.

#### Les résidents des Pléiades

DATES	NOMBRE DE PERSONNES
31 décembre 2014	31
Nombre total d'entrées du 01/01/2015 au 31/12/2015	36
Nombre total de sorties du 01/01/2015 au 31/12/2015	5

La part de convivialité et de vie en collectif sont importantes et sont destinées à rompre l'isolement des résidents qui ont bien souvent connus des parcours chaotiques.

Il s'agit d'une première année d'exercice caractérisée par l'accueil et la stabilisation des ménages et de la vie en collectivité. Le premier semestre a été dédié à l'organisation des interventions, la stabilisation des équipes sociales et techniques, le suivi des questions techniques suite à la livraison du bâtiment. Le service de gestion locative a, en effet, dû faire face à la gestion des problématiques inhérentes à la livraison d'une construction neuve.

La gestion locative et technique est assurée par une équipe pluridisciplinaire qui s'appuie sur les compétences d'une juriste, d'une comptable, d'un agent technique, d'un agent d'entretien.

La régulation de la vie collective et le suivi individuel des situations des ménages sont réalisés par deux travailleurs sociaux remplissant la fonction d'hôtes. Leur action est renforcée par celle des bénévoles.

Dans le second semestre de l'année, le développement du partenariat, d'activités à l'initiative des résidents et la formalisation d'outils et de principes d'intervention ont occupé le reste de l'année.

A l'issue de cette première année de fonctionnement, la stabilisation des résidents et la dynamique collective ont été trouvées et permettent désormais le développement d'actions nouvelles (potager, actions culturelles, réflexions sur l'accueil de volontaires civiques etc..).

#### ➤ Point Information Logement (PIL)

L'expérience de terrain a conduit l'ALPA à repérer, ces dernières années, un besoin d'information et de conseil à différents niveaux : des locataires ou souhaitant le devenir, des bailleurs, des professionnels du champ médico social et ce sur des questions axées sur le logement et l'Habitat.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place au mois d'avril 2015, une permanence « Point information logement ».

Cette permanence permet, au public de la communauté du Pays d'Aix, de saisir en direct et régulièrement l'ALPA. Elle est conjointement animée par un bénévole qui accueille le public et un travailleur social qui, après évaluation de la situation dans le cadre d'un entretien individuel, porte à la connaissance des personnes accueillies des informations relatives au logement.

Le PIL permet ainsi à la fois d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou sur les actions internes développées par l'ALPA mais aussi de simplifier le parcours d'accès aux services du public.

Cette permanence ouverte pourtant récemment est bien repérée par les partenaires et les publics.

Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence :

Sur cette période de 9 mois d'ouverture (Avril 2015 à décembre 2015), **284 personnes** ont pu être accueillies.

*Cette action n'est pas subventionnée à ce jour.*


## CONCLUSION

Globalement cette année a été intense concernant principalement la question de la continuité du service tenant compte des absences de personnels pour diverses causes (maternités, démissions, maladies, ...).

Outres ces questions de vie institutionnelles, les difficultés repérées cette année ont été du fait des bailleurs de fond. Les actions sur lesquelles pèsent des incertitudes récurrentes ne permettent pas une continuité du travail (l'action relogement financée par la CAF et celle en faveur des jeunes financée par la DIRECCTE par exemple) les discontinuités de méthode pour le traitement des mesures ASELL et les restitutions de bilan à des dates fluctuantes, par le conseil départemental des Bouches du Rhône.

Enfin, l'organisation des parcours des personnes avec la mise en œuvre du SIAO est clairement source de difficultés dans la continuité du service rendu au public. La vacance des places en ALT, en Pension de Famille et en Intermédiation Locative est notamment le fait d'une carence d'orientation du SIAO ou d'orientation ne correspondant pas aux critères objectifs des dispositifs définis par les services de l'Etat.

Cette injonction paradoxale, met à mal l'équilibre budgétaire des financements, les places ne sont pas financées lorsqu'elles sont vacantes, mais surtout participe à complexifier l'accès au dispositif pour le public.



M. Hervé SUE,  
Directeur

## ANNEXE

### *Quelques repères historiques ...*

- 1989 Création d'un F.A.R.G. (Fond d'aide au Relogement et de Garantie).
- 1992 Mise en place d'un Service d'Aide à l'Accès au Logement.  
Participation à l'élaboration du F.S.L. (Fond de Solidarité Logement).  
L'ALPA est mandatée par le Préfet pour siéger au C.L.A. (Comité Local d'Attribution) du F.S.L.
- 1994 Mise en place de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire).  
Création d'un parc de 14 logements destinés à l'hébergement temporaire.  
Mise en place de la commission d'attribution des logements constituée par nos principaux partenaires.
- 1995 Création d'un service A.S.E.L.L. généraliste (Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement)  
Réhabilitation de 16 logements (du studio au T3) dans le centre ancien d'Aix, (l'ALPA assurant la Maîtrise d'ouvrage).  
Création d'un parc de logements d'insertion en A.P.L. (Aide Personnalisée au Logement).  
Création d'un fond pour l'attribution de prêts relais dans l'attente des aides du F.S.L.
- 1996 Mise en place d'un « guichet unique » pour les jeunes de 18 à 25 ans.  
Création d'un service A.S.E.L.L. jeunes.
- 1998 Réhabilitation de 14 logements rue Maréchal Foch pour un public du 3<sup>ème</sup> âge.  
Développement et gestion locative d'un parc de 11 L.I.P. (Logements d'Insertion Privés).
- 1999 Mise en place d'un Atelier Recherche Logement.  
Création d'IMPULSE TOIT (déménagement et garde meuble social).
- 2002 Création de l'A.P.E.L (Antenne de Prévention des Expulsions Locatives).  
Constitution du groupe de travail sur la création d'une Maison Relais.
- 2004 Avis favorable du projet « Les Pléiades » Maison Relais par le Comité Régional de Validation.
- 2005 Mise en place des Ateliers Collectifs Jeunes en partenariat étroit avec les différentes antennes de la Mission Locale.
- 2006 Mise en place de deux actions en direction des jeunes en contrat CIVIS (DIRECCTE).
- 2008 Signature d'une convention « bail glissant » avec Pays d'Aix Habitat.
- 2009 Conduite d'une enquête sociale sur les besoins des personnes démunies sur le territoire du pays d'Aix.
- 2010 Agrément ASELL surendettement
- 2011 Mise en place d'une opération de captation de logements privés vacants à réhabiliter ou non, sur le centre ville d'Aix en Provence : l'opération P.A.S. (Propriétaire Aixois Serein)  
Mise en place de l'antenne SIAO 13 sur la Communauté de Commune.  
Signature d'une convention de prestation avec PAH visant à accompagner des ménages entrants dans le parc locatif
- 2013 Mise en place CCAPEX locale du Pays d'Aix  
Mise en œuvre du programme Pays d'Aix Solidaire (P.A.S.) pour 5 ans
- 2014 Ouvertures de la Pension de Famille « Les Pléiades »
- 2015 Mise en place du Point Information Logement (PIL)



## GLOSSAIRE

- A.L.P.A.** : Association Logement Pays d' Aix
- A.L.T.** : Aide au Logement Temporaire
- A.P.E.L.** : Antenne de Prévention des Expulsions Locatives
- A.R.L.** : Atelier Recherche Logement
- A.S.E.L.L.** : Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement
- C.C.A.P.E.X.** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
- C.G.** : Conseil Général
- C.P.A.** : Communauté du Pays d' Aix
- C.T.H.L.** : Commission Territoriale Hébergement Logement
- C.A.F.** : Caisse d'Allocations Familiales
- C.H.S.** : Centre Hospitalier Soins
- C.P.A.M.** : Caisse Primaire Assurance Maladie
- D.D.C.S.** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- F.N.A.I.M.** : Fédération Nationale de l'Immobilier
- F.S.L.** : Fonds de Solidarité Logement
- I.M.L.** : Intermédiation Locative
- L.I.** : Logement d'insertion
- LIP** : Logement Insertion Privé
- MJD** : Maison de la Justice et du droit
- P.A.H.** : Pays d' Aix Habitat
- P.A.S.** : Pays d' Aix Solidaire
- P.L.I.E.** : Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- P.I.L.** : Point Information Logement
- S.A.O.** : Service Accueil orientation
- S.I.A.O.** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- U.N.I.S.** : Union des Syndicats de l'Immobilier
- U.N.P.I.** : Union Nationale de la Propriété Immobilière

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

AIX-EN-PROVENCE



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

