



RAPPORT D'ACTIVITE

2019

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
Site Internet : www.alpa-asso.org

Association Loi 1901

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	4
➤ Le maillage du territoire.	5
➤ Les ressources des ménages.....	5
➤ La composition des familles.	5
➤ Les ménages logés	5
➤ L'engagement des fonds propres de l'ALPA.	6
LES DISPOSITIFS DE LOGEMENTS ACCOMPAGNES	6
➤ La location sous location (ou intermédiation locative) avec glissement de bail	6
➤ Les Logements temporaires (ALT)	7
➤ La Pension de famille « Les Pléiades »	7
➤ La Pension de famille Soleil (PDFS)	8
LES PERMANENCES D'ACCES AU DROIT	8
➤ L'accès à l'information : Le Point Information Logement (PIL).....	8
➤ L'accès au conseil juridique et social : L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL)	9
➤ L'accès à l'assistance juridique et à la défense des droits : La Permanence d'Accès aux Droits Liés à l'Habitat (PADLH)	9
➤ La Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives (CCAPEX).....	10
➤ L'accès à la Culture :	10
➤ Le Volontariat européen.....	11
➤ La formation continue du personnel.....	11
LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE.....	11
➤ L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASELL).....	11
➤ L'Atelier Recherche Logement (ARL)	12
➤ Le partenariat avec les bailleurs sociaux.....	13
➤ Le Conseil de Vie Sociale	14
➤ L'accompagnement des stagiaires.....	15
LA GESTION LOCATIVE	15
LA GESTION ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE :	18
CONCLUSION	20
ANNEXE	21
GLOSSAIRE.....	22

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
Elodie Trevennec
Céline Léglise
Nicolas Carannante
Ludovic Fertille
Michel Médina

L'équipe sociale :

Nadia Angilieri
Marion Levy
Sabrina Ciaccio
Sarah Borsani
Célia Galeron
Anouk Thill
Souraya Habbas
Thibaut Guénard
Sandrine Ducoudert
Flora Vincent
Amélia Brémond

Les membres bénévoles :

Jean Paul Roumagère
Henri d'Herbès
Bernard Bartoli
Gilles Wattecamps
Anne Marie Oberto
Patrice Mennesson
Aurélie Kouman
Fatima Hadjaoui

Stagiaire :

Benoît Bical

Jeunes Volontaires Européen :

Federica Valli
Selin Sanh

INTRODUCTION

Nous évoquons, ces deux dernières années, les enjeux qui s'ouvraient à nous à savoir ; la manière dont nous allions intégrer les changements profonds du travail social au sein de l'ALPA¹, comment allions nous recomposer le rapport Accompagnants / Accompagnés et finalement, comment les personnes pourraient mieux évoluer dans cette société déséquilibrée (?).

Force est de constater que l'ALPA prend sa part et n'économise pas ses efforts face à ces questions. Quand nous disons « l'ALPA » c'est une manière de résumer (trop, certainement), les femmes et les hommes qui composent cette association. Car derrière ces mots « valises » c'est l'implication de chacun dont il s'agit et qui permet le travail décrit dans ce document.

La réforme de la gouvernance de l'ALPA a pris sa pleine mesure depuis 2019 avec les travaux sur ses évolutions. En effet, les parties prenantes de l'association (salariés, bénévoles et personnes accompagnées) ont élaboré un projet de gouvernance dans le cadre des réunions du Bureau. Ce travail a concrétisé l'orientation stratégique n°2 du projet associatif 2017/2022 : « Promouvoir une citoyenneté active ». Ce travail a également donné lieu à une campagne d'adhésion qui a été largement diffusée et a permis de réunir **34 nouveaux adhérents** et, parmi eux, les futurs candidats aux sièges qui seront ouverts en 2020.

A termes, ces changements permettront, dès 2020, la présence en **Conseil d'Administration de salariés, bénévoles et de personnes accompagnées**.

Les changements s'opèrent également au niveau des besoins des publics accueillis :

Concernant l'accès aux droits qui nécessite **un accueil inconditionnel**, nous avons adapté depuis 5 ans les réponses au public avec le PIL (Point d'Information Logement) et le PADLH (Permanence d'Accès aux Droits Liés à l'Habitat) qui s'adaptent en fonction de l'évolution des demandes. Ces différentes actions sont au service d'une synergie de solutions mobilisables et adaptables à chaque situation.

Une démarche d'« Aller vers » que nous avons accentuée sur les actions APEL/CCAPEX et ARL pour être au plus près des ménages qui ne sollicitent plus ou pas les services sociaux.

Un accompagnement social qui favorise **le pouvoir d'Agir** et une meilleure connaissance des problématiques spécifiques aux personnes en situation d'addiction et aux réfugiés. L'accompagnement social global en même temps qu'il se personnalise, fait **« tomber les barrières » entre le social, le médical, l'emploi et la formation**.

Un accompagnement social global mais qui se spécialise dans le même temps que les problématiques des publics se complexifient par leurs caractères polymorphes et multi dimensionnelles. Les thématiques jadis traitées par des services dédiés : aux soins (psychiatrie, la réduction des risques...), aux violences intra familiale et conjugale, à la lutte contre la récidive, font désormais parties des éléments de contexte à appréhender par nos services.

L'accompagnement social se transforme aussi dans son approche des dimensions collectives, citoyennes et par la diversité de ses supports artistiques, culturels, techniques dans une **dynamique de projet commun** et non uniquement de projet individualisé. C'est aussi l'objectif dans lequel le **projet Pension de Famille Soleil** a vu le jour : un partenariat tout à fait innovant entre PAHM, UN TOIT et SACOGIVA a permis, avec l'ALPA, d'ouvrir la première Pension de Famille en diffus dans le centre-ville d'Aix en Provence. Ce projet a été agréé par la DRDJSCS en juin 2018. La Pension de Famille Soleil a ouvert ses portes en janvier 2019.

Faire partie d'un groupe, d'un tout, retrouver une place, confiance, une utilité sociale autant d'enjeux qui font la base du vivre ensemble. Ce sont nos expériences collectives et quelques-unes de ces illustrations que nous nous invitons à partager tout au long des pages de ce rapport.

¹ Voir glossaire P. 23

L'ACTIVITE DE L'ALPA EN QUELQUES CHIFFRES

En 2019, l'activité de l'ALPA a accueilli, dans le cadre de toutes ses actions, **737** ménages.

NOMBRE DE MENAGES ACCUEILLIS				
2015	2016	2017	2018	2019
587	683	691	711	737

➤ 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.

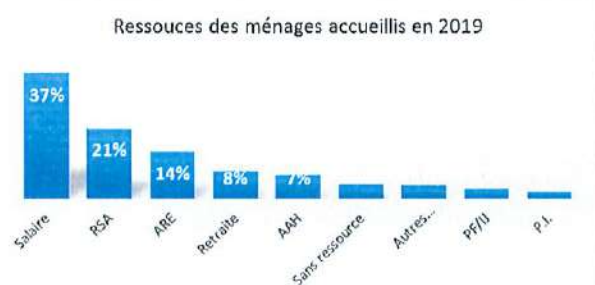
Le territoire d'intervention couvre 1 333,34 km², plus les communes limitrophes. Il est composé de trente-six communes, dont sept de plus de 10 000 habitants et une de moins de 200 habitants.

Pour pouvoir proposer une offre de logement adapté en termes de loyer et de typologie, l'ALPA a su s'implanter sur une grande partie du territoire du nord des Bouches du Rhône et du sud Vaucluse. Cette ouverture se perçoit aux plans des thématiques d'interventions permettant une complémentarité des actions sur les questions relatives à l'accès aux soins, à la culture et à l'emploi.

➤ Les ressources des ménages.

59 % 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 et reste majoritaire cette année encore.



*Autres : allocation demandeur d'asile, garantie jeune, contrat d'apprentissage

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

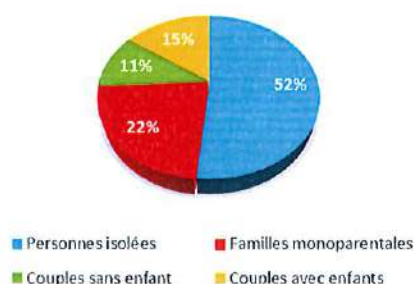
d'emploi, de rupture familiale, de problématiques de santé.

➤ La composition des familles.

Sur la totalité des ménages accueillis, 52 % sont des personnes isolées et 22 % 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).

Composition familiale des ménages accueillis en 2019



Les tendances repérées sont les suivantes :

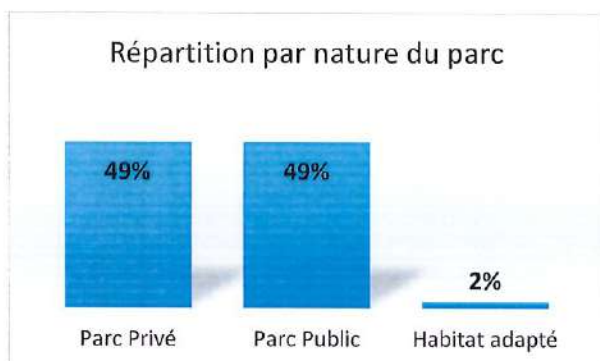
Une diversification des difficultés rencontrées par les personnes (sociale, juridique, psychologique/psychiatrique, d'addiction, financière...).

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

➤ Les ménages logés

155 ménages sont en logement pérenne ou y ont accédé en 2019 :

- 68 ménages de la file active
- 58 ménages entrés en 2019 dans un logement géré ou loué par l'ALPA (PDF et BG)
- 29 ménages ont accédé directement à un logement (ARL, ASELL, ALT)



NB : Habitat adapté correspond à un hébergement en institution : FJT, CHRS ...

Cette année, les ménages logés se répartissent à proportion égale entre le parc privé (conventionné ou non) et le parc public, en raison, entre autres, des deux pensions de familles (bailleurs public).

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

➤ 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 privés, nous effectuons l'avance des dépôts de garantie au bénéfice des ménages locataires dans l'attente du remboursement de l'aide FSL.

En 2019, 20 demandes de FSL ont été demandées. ***L'ALPA a consenti à 14 d'entre elles, correspondant à un prêts pour un total de 6288,72 euros soit un prêt moyen de 449 euros par ménage.***

5 sont encore en cours et 1 a été rejetée.

LES DISPOSITIFS DE LOGEMENTS ACCOMPAGNES

➤ La location sous location (ou intermédiation locative) avec glissement de bail

Le dispositif Pays d'Aix Solidaire (PAS) :

Depuis 2013, l'action PAS, Pays d'Aix Solidaire, a pris toute son ampleur sur le Pays d'Aix.

Ce programme, financé par le Conseil de Territoire du Pays d'Aix et de la Métropole Aix -Marseille Provence, consiste à lutter contre la vacance et/ou à réhabiliter les logements dégradés.

Le principe est de prendre en location des logements vacants du parc privé pour loger des ménages qui font généralement face à des difficultés d'accès (faibles revenus, dettes, absence de garant, représentation sociale...). Le dispositif garanti au bailleur une gestion et le paiement des loyers durant la période de sous location. Le glissement de bail n'intervenant, qu'au minimum, un an après une période d'accompagnement du sous locataire.

Les loyers sont négociés avant la prise en location par l'association à un tarif au maximum de type intermédiaire ou très sociaux. Cette opération a ainsi mis à jour un potentiel de logements sur le territoire intercommunal du Pays d'Aix.

Ce programme 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 à des municipalités et à 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 (cf. page 16)**

• **L'accompagnement social des ménages pendant la durée de sous location** par un travailleur social permet d'accompagner à :

- La viabilité de leurs budgets pour la réalisation de leur « projet logement »
- L'appréhension de la réalité du parc locatif sur le territoire
- Réfléchir aux questions auxquelles ils seront confrontés par le fait d'habiter un nouveau logement, un quartier... (investir son logement, l'entretenir correctement pour s'y sentir bien, les relations de voisinage...)
- La découverte de l'environnement du logement en bail glissant
- Développer leurs réseaux personnels et de proximité (santé, professionnel, social)
- Gérer l'ensemble des démarches administratives liées au projet logement (entrée, ouverture des droits, aides financières à l'aménagement du logement...)

En 2019, l'action globale de l'ALPA (locative, administrative et sociale) a permis de :

- Capter 11 nouveaux logements
- Gérer 36 logements (19 en file active ou remobilisés et 17 entrées sur l'année 2019)
- Reloger en bail glissant 14 nouveaux ménages
- De devenir locataires pour 14 ménages accompagnés (11 glissements, 3 relogements privé)

A ce stade, le programme pluriannuel a rempli 100% de ses objectifs. Il a été renouvelé jusqu'en décembre 2020.

Le dispositif d'intermédiation locative (IML) :

Dans le cadre du programme « Hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables », l'association ALPA a été agréée, en fin d'année 2013, par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS), pour développer un programme d'Intermédiation Locative (IML) destiné aux personnes sortant de structures d'hébergement situées sur les communes du territoire d'Aix. *Ce dispositif repose sur le principe de la location - sous location avec option de glissement de bail après 12 mois d'accompagnement social.* Le projet a été co construit initialement avec les services de l'état et les partenaires CHRS du territoire dans le cadre de comité de pilotage territoriaux et départementaux. Au cours des dernières années, l'ALPA a augmenté son activité dans le cadre de l'IML.

En 2017, nous avons étendu l'activité à 6 logements supplémentaires pour intervenir plus spécifiquement auprès des ménages réfugiés politique statutaires ou bénéficiant d'une protection subsidiaire et accueillis en CADA/CPH.

En 2018, une nouvelle extension de 15 logements a été mise en place pour proposer des places d'IML dans le cadre de la Plateforme Territoriale d'Accompagnement du Pays d'Aix (PFTA). Les personnes qui sont orientées sur cette plateforme connaissent plusieurs problématiques connexes empêchant l'accès ou le maintien dans un logement. Leur situation sociale est particulièrement dégradée, au point qu'aucun dispositif ne peut proposer de solution.

Enfin en 2019, 20 places supplémentaires ont été créées portant ainsi le total de places mise à disposition à 112.

L'intermédiation locative mise en œuvre par l'ALPA repose sur :

- Une captation prioritairement sur le parc privé rendue possible par une réputation acquise au fil des ans
- Un principe fort d'objectif de « bail glissant »
- Une compétence globale d'accompagnement social lié à l'accès au logement s'articulant avec une gestion locative adaptée.

En 2019, les actions IML ont permis :

- De capter 20 nouveaux logements
- De gérer 47 logements (file active 2017/2018 et entrées 2019)
- De reloger en bail glissant 22 nouveaux ménages
- De permettre à 15 ménages de devenir locataires en titre

➤ Les Logements temporaires (ALT)

Le dispositif ALT a été clôturé en avril 2019. 2 ménages étaient encore présents jusqu'à fin avril, l'un a été relogé en privé et le dernier en public. Les logements composant le parc ALT ont été « reconvertis » dans le cadre du projet Pension de Famille « Soleil ».

➤ 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 PAHM, 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	Nbre de ménages	Nbre de personnes
Nbre d'occupants du 01/01 au 31/12/2019	27	34
Nombre total d'entrées en 2019	6	7
Nombre total de sorties en 2019	6	9

L'équilibre entre convivialité, collaboration avec et entre les résidents, approche collective et personnalisée demande une attention constante pour animer et réguler ce lieu. Si l'objectif initial est de travailler à rompre l'isolement dans lequel les résidents ont été plongés suite à un parcours chaotique, il est désormais de nouvelles questions qui émergent face à un collectif qui a, maintenant, une histoire commune mais aussi une histoire qui se renouvelle au fil des nouvelles entrées, projets et partenariat.

Cette année a vu se concrétiser le projet de théâtre forum lors de l'assemblée générale de l'ALPA, l'ouverture du « Pléiades café », un partenariat avec le centre de formation en Travail Social (IRTS PACA) ou encore le concours de décoration des paliers. Autant d'occasion de valoriser les compétences et de développer le pouvoir d'agir des résidents.

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

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 sous la responsabilité de la direction.

➤ La Pension de famille Soleil (PDFS)

Ce projet a pu voir le jour grâce à la ténacité de l'équipe de l'ALPA et un partenariat fort avec 3 bailleurs : PAHM, SACOGIVA et l'association Un Toit. La PDFS se compose de 14 logements diffus

dans le centre-ville d'Aix, du T1 au T2 ainsi que 3 espaces collectifs.

Cette première année d'ouverture a permis de stabiliser son peuplement et de débiter les premiers projets communs : aménagements des espaces collectifs, temps conviviaux, échanges avec la PDF Pléiades...

La localisation de la PDF S fait également partie intégrante du projet social de ce dispositif. En effet, placée dans le cœur de ville d'Aix en Provence, la PDFS a pour vocation d'être vecteur d'insertion et de mixité sociale. A cet effet un projet d'ouvrir le lieu collectif sur le quartier est notamment en réflexion.

Les résidents PDF Soleil	Nbre de ménages	Nbre de personnes
Nbre d'occupants du 01/01 au 31/12/2019	16	21
Nombre total d'entrées en 2019	16	21
Nombre total de sorties en 2019	3	3

Cette première année a également été dédiée à la réflexion sur son fonctionnement, le lien avec les partenaires de proximité, l'intégration de ce projet dans le cœur de ville. Autant de sujets ont été travaillés cette année. Nous avons souhaité élaborer de manière co-construite les différents règlements de fonctionnements des parties collectives, travail toujours en cours d'élaboration. L'équipe de terrain, composée d'une responsable à 80% ETP et d'une bénévole, de la participation des deux volontaires européennes et d'un stagiaire éducateur technique sont donc intervenue autant sur le volet collectif que sur les situations individuelles.

Il est à noter que l'ensemble des dispositifs des logements accompagnés fait l'objet d'une mise à disposition des logements et des hébergements auprès du SIAO13.

LES PERMANENCES D'ACCES AU DROIT

➤ L'accès à l'information : Le Point Information Logement (PIL)

L'ALPA fort de son implantation de plus de 30 ans sur le territoire est sollicité directement par les personnes en demande soutien vis-à-vis des problématiques de logement. Ce territoire étant

dépourvu d'un lieu d'information et d'orientation sur les thématiques du Logement et de l'Habitat, l'association soutient depuis plus de 10 ans un projet de Maison de l'Habitat, véritable guichet unique à disposition des habitants. A défaut de financement, l'ALPA a décidé d'ouvrir le PIL permettant d'assurer un premier accueil de qualité.

Afin de répondre à ce besoin et également de faciliter l'accès des personnes à ses services, l'ALPA a mis en place des permanences d'accueil inconditionnel à compter d'avril 2015.

Cette permanence permet, au public, de saisir directement les services de l'ALPA. Elle est tenue par 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'accueillir sans condition, d'informer, d'apporter un éclairage social ou technique en fonction de la problématique rencontrée, d'orienter vers différents interlocuteurs extérieurs ou encore vers les actions développées par l'ALPA. En 2019, **141 orientations** ont été réalisées vers les dispositifs en interne, avec notamment 43 orientations vers le dispositif des ateliers recherche logement (ARL), ou encore 9 orientations vers le service ASELL.

Cette permanence est désormais bien repérée par les partenaires et les publics. Une affluence constante du public témoigne de sa pertinence.

Sur cette année 2019, **391 personnes** ont pu être accueillies lors de **80** permanences soit une moyenne de 4,9 ménages par permanence. L'ALPA, soucieuse de la qualité de prise en compte des situations, consacre en moyenne 30 minutes à chaque personne accueillie, ce qui nous amène à ne recevoir qu'un nombre limité de personnes par permanence.

Ce Point d'Information Logement est également accessible de manière dématérialisée. Ainsi, nous avons répondu à près de **115 emails**, adressés via le site internet de l'ALPA, pour des demandes d'informations relevant d'une évaluation et d'une réponse, pouvant être apportées par le travailleur social en charge du Point Information Logement.

Cette action préfigure la création de l'animation d'un réseau du logement et de l'Habitat, au champ d'intervention plus large et plus polyvalent, pour laquelle l'ALPA milite toujours auprès des différents représentants des pouvoirs publics

Le PIL, n'est toujours pas encore à ce jour subventionné en totalité.

Un projet de mise en réseau des acteurs du logement et de l'habitat a été déposé auprès de la métropole cette année. Celui-ci n'a pas été retenu et fera l'objet d'une nouvelle proposition.

➤ **L'accès au conseil juridique et social : L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives (APEL)**

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

Cette action a intégré les évolutions liées à la pratique de l'ALPA et aux innovations dans ce domaine. Ainsi, l'APEL comprend désormais plusieurs modalités d'intervention : une permanence et la possibilité d'un suivi individualisé, une coordination partenariale dans le cadre de la CCAPEX et des actions d'information collective sur les thématiques du droit au logement.

Les 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.

A la suite de cette permanence, un entretien individualisé avec la juriste de l'ALPA peut permettre un soutien à la constitution d'un dossier d'aide juridictionnelle ou encore la préparation à une audience.

Sur l'année civile 2019, 21 permanences se sont déroulées recevant 95 ménages.

Lors des deux premières permanences de janvier, aucun ménage n'est venu, la MJD ayant déplacé ses locaux fin décembre (absence de nouvelles signalisations et d'accueil téléphonique).

➤ **L'accès à l'assistance juridique et à la défense des droits : La Permanence d'Accès aux Droits Liés à l'Habitat (PADLH)**

En 2015, l'agence régionale de la Fondation Abbé Pierre (FAP) a sollicité l'ALPA afin de mettre en place un dispositif d'accueil et d'accompagnement en Pays d'Aix pour les ménages confrontés à des problèmes de mal logement. Sa mise en œuvre effective a débuté en février 2016.

L'accueil du public est assuré lors de 2 permanences par semaine. Les entretiens sont programmés par la plateforme téléphonique d'accueil de la FAP via le numéro vert unique ou encore directement auprès de l'ALPA.

Ce dispositif doit assurer l'accès aux droits des ménages pour une plus grande visibilité de l'ensemble des actions existantes ainsi qu'à celles spécifiques au partenariat avec la fondation (SOS Taudis, signalement DDTM- Direction Départementale des Territoires et de la Mer, permanences DALO, partenariat avocats etc...). L'accompagnement juridique est sans condition d'accès et de durée. Les ménages se voient ainsi proposer un soutien jusqu'à l'aboutissement de leurs procédures.

C'est pour la FAP et l'ALPA un moyen d'améliorer les conditions de logement des ménages démunis en rendant effectifs leurs droits.

Les résultats attendus sont :

- L'accès à l'information sur les droits liés à l'habitat
- La résolution des situations des ménages vis-à-vis de la problématique de logement
- Le développement d'un réseau partenarial local pertinent et efficient sur les questions relatives à l'habitat
- La remontée d'informations, constats, dysfonctionnements et autres blocages repérés dans le cadre des permanences permettant l'évolution du cadre légal

Loin de constituer un dispositif de plus, les Permanences d'Accès aux Droits liés à l'Habitat (PADLH) visent à mettre en œuvre une stratégie d'accompagnement global en prenant en compte les situations d'un point de vue juridique, social, humain mais aussi technique.

Les situations de mal logements, particulièrement ciblées par le dispositif sont :

- ⇒ Les expulsions
- ⇒ Les recours DALO en contentieux
- ⇒ L'habitat indigne
- ⇒ Les discriminations liées au logement

En 2019, 69 ménages ont été reçus sur 75 permanences de premier accueil ou de suivi de situations.

➤ **La Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives (CCAPEX)**

L'ALPA a poursuivi le co-portage, avec le CCAS d'Aix-en-Provence et l'association FRF, 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. Cette réunion permet quelquefois de trouver une solution pour la dette locative avant même la commission. (ex : Contact avec le bailleur et mise en place d'un échéancier) Si cela se résout, la situation ne passe pas en CCAPEX. Cela permet donc l'étude des situations les plus complexes lors des CCAPEX.

Cette commission s'est réunie 5 fois sur l'année 2019.

La commission a examiné :

- 168 situations étudiées correspondant au suivi de 84 dossiers présentés,
- 68 nouvelles situations (*contre 7 en 2018*) : depuis janvier 2019 la CCAPEX aixoise reçoit les commandements de payer ce qui permet d'étudier les situations au fur et à mesure
- 131 situations ont été étudiées hors commission dont 61 dans le parc privé.
- 54 dossiers ont été clôturés sur l'exercice : 42 avec une solution apportée et 12 sans solution.
- Lorsque bailleurs et/ou services de droit commun « ont échoué » dans leurs tentatives de prises de contact avec les locataires en difficulté, les travailleurs sociaux de l'ALPA peuvent être sollicités directement ou en binôme avec la référente CCAPEX du CCAS. Cette démarche « d'aller vers » peut parfois permettre de renouer des liens et de faire « tiers » dans une relation souvent vécue comme conflictuelle.

La perspective de l'ouverture de ce dispositif aux situations des locataires du parc privé conduit à de nécessaires financements que l'Etat et le Département n'entendent pas mobiliser. Cette action est donc à moyen constant par les acteurs volontaires du territoire.

Cette action reste à ce jour non subventionnée.

➤ **L'accès à la Culture :**

L'association « CUTURE DU CŒUR 13 » anime une permanence permettant « *l'égal accès de tous, tout au long de la vie, à la culture* ».

L'objectif est d'aider les personnes, disposant d'un faible pouvoir d'achat, à accéder aux pratiques artistiques et culturelles, en bénéficiant de places gratuites pour de nombreux spectacles et sorties. Dans le cadre de ce partenariat, l'ALPA a pris l'initiative d'accueillir une permanence à la

Pension de Famille « Les Pléiades » afin que les ménages accompagnés par l'ALPA comme ceux des centres sociaux voisins puissent se renseigner sur les spectacles disponibles. La programmation fait l'objet de temps d'animation assurés par la volontaire européenne au cours desquels les personnes peuvent également s'organiser pour aller ensemble aux spectacles ou sorties choisis.

D'une manière plus générale, l'ALPA développe l'accès à la culture comme un véritable levier d'insertion. Plusieurs initiatives visant l'accès à la culture et à la citoyenneté sont proposées.

C'est grâce à ce partenariat que plusieurs actions culturelles ont pu voir le jour : visites régulières du Musée Granet, participation à l'opération « un bus pour Avignon », formation d'un petit groupe de résidents se rendant régulièrement au Théâtre Bois de l'Aulne, participation d'une dizaine de personnes au concert de Soprano au stade vélodrome.

➤ Le Volontariat européen

Depuis 2017, l'ALPA est accréditée en tant qu'organisation d'accueil du Service Volontaire Européen dans le cadre du Programme Erasmus pour une période de trois ans. L'accueil de deux volontaires Européens, logés dans un logement de fonction situé au sein de la pension de famille Pléiades, a permis de renforcer encore davantage cette pratique, d'aider à rompre l'isolement des résidents qui ont largement contribué à cette action. Ainsi, depuis septembre 2019, 2 nouvelles volontaires ont été accueillies à l'ALPA. ont mené à bien, différents projets avec les personnes accompagnées, de développer les réseaux de communication interne (gazette, page

facebook..), de favoriser la participation des personnes accompagnées. Les résidents, hébergés par L'ALPA, sont devenus alors, à leur tour, « accueillants ». Des liens nouveaux et différents ont pu être tissés. Cette deuxième expérience qui s'est révélée, à nouveau, extrêmement positive sera reconduite en 2020.

➤ La formation continue du personnel

Concernant la partie formation du personnel, 48.5 jours soit 463.3 heures de formation ont été réalisées en 2019 pour un coût total de 7 995€.

Période	Jours	Heures	Coût de la formation
2018	52 jours	659 heures	15 460€
2019	48.5 Jours	463.3 heures	7 995€
Evolution	-7%	-30%	-48%

Concernant plus spécifiquement les formations collectives en faveur du service social :

Le service social a bénéficié durant l'année 2019 d'une formation à la réduction des risques par l'association « Santé ». Celle-ci a concerné l'ensemble des travailleurs afin de mieux appréhender l'accompagnement des personnes en situation d'addiction à l'alcool. Cette formation a permis de réelles avancées en termes de compréhension et de pratique d'accompagnement. D'autres approches, telle que le théâtre forum ont donné lieu à une représentation lors de l'assemblée générale de l'association particulièrement participative pour les 30 ans de l'association.

LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

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 Lié au Logement (ASELL)

L'ALPA dispose d'une convention lui permettant la réalisation de 38 mesures ASELL généralistes et de 12 mesures ASELL renforcées de 12 mois chacune pour l'année civile 2019.

L'accompagnement social ASELL, financé par le Conseil Départemental, vise à l'insertion des ménages en favorisant leur mobilisation à partir de

leur 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, basé sur son adhésion.

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.**

Les réalités des situations et leurs complexités touchent aujourd'hui un large public et ont conduit l'ALPA à « s'outiller » différemment au fil des années.

Ces accompagnements de proximité évoluent avec les besoins de la population et s'adressent à d'autres types de publics : Personnes sortant d'ADOMA, d'incarcération, de CHRS, d'hospitalisation ainsi que des réfugiés.

Outre les formations antérieures, celle acquise durant plus d'un an par le service social sur le Développement du Pouvoir d'Agir ainsi que les réflexions continues de l'équipe sociale sont des apports essentiels au quotidien pour des pratiques professionnelles harmonisées et de qualité.

L'équipe sociale de l'ALPA a bénéficié, en 2019 et 2020, d'une formation sur la réduction des risques liés à l'alcool. Cela permet, entre autres, de changer son regard et tenir une posture différente sur la gestion des risques et des conséquences sanitaires et sociale de la consommation d'alcool pour les personnes concernées. La posture n'est plus contraignante mais permet une prise de conscience et une gestion de la consommation. Le personnel du service social se sent légitime à aborder le sujet. L'accent est mis sur une prise de conscience de la personne elle-même sur les effets de la consommation, notamment en intégrant ces dépenses dans le budget, par exemple. La libération de la parole sur ce sujet permet d'aborder les effets sur autrui.

Ainsi, la pratique de l'ASELL a évolué vers une prise en charge plus globale, parfois couplée 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 notamment auprès des situations les plus complexes des ménages logés en pension de famille.

En cohérence avec le projet associatif de l'ALPA, les personnes accompagnées sont régulièrement invitées à participer à la vie de l'association par le biais de différentes actions collectives organisées par l'ALPA. Cela leur permet aussi de contribuer à une action citoyenne (via l'adhésion).

En 2019, une nouvelle structuration des actions et la constitution de différents pôles permettent un travail encore plus transversal. Ce qui tend à améliorer de façon significative la qualité de l'accompagnement et l'harmonisation des pratiques.

➤ L'Atelier Recherche Logement (ARL)

Il s'agit d'une aide à la recherche et à l'accès au logement des ménages, d'une durée maximale d'un an, via une modalité d'intervention principalement collective. Les ménages, orientés par les services de droits communs, autres partenaires et le PIL, sont invités à une réunion d'information collective. Durant cette séance, la participation active des ménages et le partage de leurs expériences liées au logement sont recherchés afin de favoriser les échanges et la remobilisation individuelle. 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... Cette première séance collective est suivie d'un entretien individualisé qui permet d'affiner le projet et les critères d'accès et de recherche.

Nouveautés 2019 :

Les ménages sont soutenus dans leurs différentes démarches via des « séances de coaching » et ainsi que lors de « petits déjeuners à thème ». Les « séances de coaching » sont individuelles et ont pour but d'aider à la reprise de confiance en soi et en sa candidature en tant que futur locataire. Y sont abordés les thèmes de la santé, de l'emploi, des droits possibles, en passant par l'hygiène et la présentation vestimentaire, lors de ces séances sont transmis de nombreux outils pour permettre aux personnes bénéficiant de l'ARL de présenter sous un nouvel angle leur situation aux bailleurs, afin d'obtenir plus aisément des visites et des signatures de baux. Les « petits déjeuners à thème » se déroulent en collectif : les personnes accompagnées ont été invitées à participer à des réunions matinales, autour d'un petit déjeuner, pour apprendre, conforter leurs connaissances ou débattre sur des sujets tels que le DALO, la demande HLM, ou encore l'Etat de Lieux d'Entrée.

Tout au long du suivi ARL, l'accompagnement lors des entretiens téléphoniques avec les bailleurs, des visites de logement ou encore lors de la signature des baux est réalisé, par le travailleur social chargé de l'animation de l'ARL, chaque fois que cela est possible.

Le réseau de l'ALPA est également largement mobilisé au service des ménages accompagnés, ainsi que des autres dispositifs de l'ALPA (tel que les dispositifs de bail glissant, ou encore les Pensions de Famille).

Depuis 3 ans, des ateliers collectifs sont également réalisés « en délocalisé », c'est-à-dire, au sein de structures partenaires (telles que la Mission Locale ou encore les organismes de formation tel que l'ARES). Cette modalité permet de rendre les ateliers plus accessibles aux personnes accompagnées par ces structures et participe au développement du réseau partenarial.

En 2019, les objectifs conventionnels ont été atteints avec 60 ménages suivis et 18 relogements.

➤ **Le partenariat avec les bailleurs sociaux**

PAHM (Pays d'Aix Habitat Métropole)

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.

Cette convention présente plusieurs volets :

- **Location avec Bail glissant :**

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 varie d'une année sur l'autre. En 2019 :

- 8 propositions de logements en BG
- 7 logements signés
- 6 glissements de baux

- **Coordination autour de la prévention des impayés locatifs :**

L'Association s'engage, dans le cadre de ses permanences de prévention des expulsions locatives, à accueillir les personnes orientées par les services du Bailleur.

L'Association s'engage, dans le cadre de son agrément ASELL (Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement), à accompagner les personnes orientées par le service social du Bailleur.

Sur cette année 2019, on note :

- **5 rencontres entre la responsable de gestion locative et le travailleur social de l'ALPA** ayant pour objectif d'échanger autour des candidatures de personnes accompagnées par l'ALPA en lien avec de

potentielles propositions de logements PAHM en bail glissant.

- **2 rencontres entre le service Pré contentieux/contentieux de PAHM et l'ALPA** avec pour objectifs :

La présentation respective des évolutions de service,

La nouvelle organisation du pôle accès aux droits de l'ALPA,

Le fonctionnement du service pré contentieux et contentieux PAHM,

Un point sur les situations communes accompagnées sur les dispositifs de l'ALPA (ASELL généraliste, ASELL renforcée, personnes suivies dans le cadre du PADHL),

Un point sur les nouvelles orientations.

- **15 ménages locataires de PAHM suivis en mesure ASELL (5 en ASELL renforcé et 10 en ASELL Généraliste).**

NB : 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 p.8). L'attribution d'un bâtiment de 5 logements situé en centre-ville et intégré au projet PDF Soleil et un nouveau projet de construction d'une résidence accueil a été validée en décembre 2017 et ouvrira ses portes en 2021.

SACOGIVA

Une convention avec pour mêmes objectifs, a été signée avec Sacogiva en 2012.

Cette année, notre partenariat au titre de cette convention s'est poursuivi avec des échanges par mail et téléphone. Les temps de coordination entre les équipes ALPA/Sacogiva, programmées n'ont pu avoir lieu, pour des raisons contextuelles liées à une absence prolongée du référent de ce partenariat au sein de la Sacogiva.

En 2019, on note :

- Un travail de partenariat focalisé sur l'ouverture de la Pension de famille Soleil. Cela explique la non captation de logement en bail glissant sur cette année
- **1 orientation** Sacogiva vers une mesure ASELL généraliste

La convention avec Sacogiva est, à nouveau, à l'étude en 2020. Un avenant concernant l'objectif du nombre de logements à capter en bail glissant, est en cours de rédaction.

Ce partenariat a permis également le redéploiement et l'attribution de logements situés en centre-ville qui ont été intégrés au projet PDF Soleil.

L'ALPA souhaite développer son partenariat avec les bailleurs sociaux sur un mode qualitatif et de proximité. Ainsi un partenariat opérationnel est également engagé avec SFHE, une convention a été signée. Trois logements ont pu être attribués dans ce cadre.

LE SERVICE LOGEMENT DE LA MAIRIE D'AIX-EN-PROVENCE

Depuis plusieurs années, le service logement de la ville d'Aix-en-Provence associe les travailleurs sociaux de différentes structures sociales ; telle que l'ALPA, à des rencontres qui ont pour objectifs de présenter des candidatures de personnes accompagnées par les services, sur des logements sociaux proposés en bail direct du contingent de la ville, chez les différents bailleurs sociaux.

Ces rencontres sont organisées en moyenne tous les 2 mois par le service.

En 2019,

- **6 rencontres** ont eu lieu
- **16 candidatures de personnes accompagnées par l'ALPA** (dont la situation financière et administrative étaient adaptées à une entrée sur un logement social en bail direct), ont été positionnées sur liste d'attente.
- **7 logements** ont été attribués à certains de ces ménages

➤ Le Conseil de Vie Sociale

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, aux échanges 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....

Pour exemple, en 2019, le CVS a permis d'aborder différents thèmes suivants :

- Sensibilisation au Théâtre Forum. A l'issue de cette séance, constitution d'un groupe de personnes accompagnées, travailleurs sociaux de l'ALPA et d'un SAVS partenaire, pour une

présentation de théâtre-forum lors de l'assemblée générale de l'ALPA en juin 2019.

- En relais aux priorités du Projet Associatif de l'ALPA 2017-2022, réflexions et échanges sur les concepts de participation et d'engagement ; être adhérent de l'ALPA ; statut de bénévole dans l'association après avoir bénéficié d'un accompagnement social ... Deux rencontres ont permis à des personnes accompagnées et des étudiants CAFERUIS de l'IRTS Marseille de travailler sur ces sujets.
- Initiation aux principes de la Communication Non Violente ; prendre conscience et exprimer ses émotions, ses besoins, prendre conscience de ceux des autres.
- Les comportements responsables et écologiques dans le logement : tri des déchets, maîtrise des consommations d'énergie et d'eau, petites réparations, recyclage.
- Recherche, recensement et partage de BONS PLANS dans différents domaines pouvant répondre aux besoins d'un large public. Ce travail se poursuit.
- Réflexion commune sur un projet de tiers-lieu dans le centre-ville d'Aix-en-Provence, rattaché à la nouvelle Pension de Famille Soleil.
- Organisation de la Fête de l'Hiver pour clôturer l'année. Ce grand moment convivial a permis la contribution et la valorisation des compétences de nombreuses personnes accompagnées : invitations, décorations, accueil, animations, confection d'un Goûter du Monde. Cet événement a réuni l'ensemble des salariés de l'ALPA, les bénévoles et des partenaires, dont La Grande Famille qui nous a offert un spectacle. Un nombre important de nouvelles personnes y ont participé

Ces rencontres ont permis aux personnes que nous accompagnons de contribuer à l'émergence de solutions aux problématiques posées et ceci grâce à la dynamique de groupe. En effet les différentes méthodes d'animation proposées par l'équipe de travailleurs sociaux ont nettement favorisé le développement du pouvoir d'agir de chaque participant au Conseil de Vie Sociale.

10 rencontres ont ainsi réuni 46 personnes soit 98 participations.

Durant les 6 premiers mois de l'année 2019, les rencontres du CVS se sont déroulées principalement dans les locaux de la pension de famille, lieu propice à un accueil de qualité favorisant les échanges et l'organisation d'événements ou encore l'accueil de partenaires.

Avec l'ouverture de la nouvelle pension de famille Soleil en centre-ville, le choix a été fait de privilégier :

- Les locaux du siège de l'association pour réunir plus souvent le CVS, la volonté étant d'insister sur la notion de vie citoyenne à laquelle chacun est invité à y apporter sa contribution
- Des lieux ressources (bibliothèque municipale, théâtre, in situ dans le logement vide géré par l'ALPA, maison de quartier, rencontre avec un travailleur social de la CPAM, de la CAF).

Cette action financée dans le cadre des ASC du Conseil départemental est innovante par son approche. Elle vise à favoriser l'insertion, à apporter de l'information et des ressources face à des problématiques de budget, de logement ou administratifs sans en porter « l'étiquette ».

Cette stratégie permet la remobilisation des personnes sur des sujets qu'ils « désertent » à priori tant les difficultés et les représentations sur les institutions sont importantes.

LA GESTION LOCATIVE

L'ALPA assure la gestion immobilière d'immeubles dont elle est propriétaire dans le cadre de baux à réhabilitation et la gestion locative d'appartements dont elle est locataire.

Elle assure la location au long court de logement destinés à de l'hébergement et gère deux Pensions de Famille : « Les Pléiades » et « Soleil ».

Au total ce parc représente 150 logements :

- 26 logements dans le cadre de baux à réhabilitation
- 23 logements de la Pension de famille les Pléiades
- 14 logements de la Pension de famille Soleil
- 3 logements en LIP
- 47 logements en IML socle dont 20 captés en 2019
- 37 logements en PAS dont 11 captés en 2019

➤ L'accompagnement des stagiaires

L'ALPA favorise et encourage l'accompagnement des stagiaires de la formation et autres actions auprès des écoles de formation.

Outre le partenariat avec les écoles de formation en travail social ² qui permet des échanges, rencontres et projets entre nos structures, en 2019, le service social a accompagné pour la première fois un Educateur Technique Spécialisé (ETS).

Par son action personnalisée et collective sous forme d'atelier auprès des personnes, il a apporté une approche nouvelle à l'accompagnement social formalisé avec chacun par un projet « d'habiter » s'appuyant sur la remobilisation des compétences. L'intervention d'un ETS vise plus spécifiquement l'accès à la formation ou à l'emploi

L'accueil des stagiaires se fait avec la même exigence de qualité que l'intégration des salariés en termes de sens et de moyens. Ainsi, chaque stage est aussi une occasion d'enrichir la qualité du service rendu au public.

L'année 2019 a été importante pour le service de gestion locative de l'ALPA avec notamment :

- La prise en location de 31 logements supplémentaires dans son parc immobilier en Bail Glissant
- L'ouverture de la Pension de Famille Soleil
- 242 interventions techniques réalisées ³ dans les différents logements de son parc immobilier (et pouvant comprendre en moyenne 2 à 3 tâches techniques).

Cependant et au regard des années précédentes, il convient de constater que les interventions dans les logements du parc privé ont notablement diminuées. Cette situation s'explique, en effet, par la captation de logements majoritairement en bon état d'usage ou entièrement réhabilités par l'ANAH permettant une occupation immédiate des lieux par les ménages.

² L'ALPA développe avec l'IRTS PACA et Corse et le collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée, depuis plusieurs années, des projets en lien avec l'accueil des stagiaires ou des échanges avec des étudiants en travail social

³ Les interventions techniques consistent à des tâches d'entretien ou de réparation des logements. Elles peuvent réclamer un haut niveau de technicité

En revanche, et au regard du parc vieillissant du parc immobilier de l'ALPA, les interventions du service gestion locative ont été plus significatives dans les immeubles lui appartenant et pour certaines de grande importance (ex réfection de cages d'escaliers, remplacement de coins cuisine, remise en état des revêtements de sols ou muraux, réparation de canalisations).

Par ailleurs, les interventions techniques ont été proportionnellement plus nombreuses dans les Pensions de Famille, s'expliquant notamment par l'ouverture effective de la Pension de Famille Soleil (avec la remise en état de la plupart des logements) et les dysfonctionnements récurrents rencontrés dans la Pension de Famille Les Pléiades (nécessitant un travail quotidien du service Gestion locative).

Il convient de noter tout particulièrement en 2019 :

- L'efficacité de son partenariat avec l'ANAH locale par l'intermédiaire de son opérateur dédié Citemétrie, ce dernier contribuant au développement de la pratique de l'intermédiation locative dans les centres villes notamment d'Aix en Provence et de Pertuis.
- L'amélioration des rapports locatifs de l'ALPA avec les Agences Immobilières représentant les intérêts de certains bailleurs et se traduisant par l'effectivité des glissements de baux au bénéfice de ses sous-locataires

Un travail pédagogique étant réalisé désormais en amont de la prise en location pour leur permettre de mieux appréhender le dispositif d'intermédiation locative, de comprendre ses tenants et ses aboutissants

L'ALPA doit toutefois poursuivre ses efforts en ce sens, la souscription d'une assurance loyers impayés étant régulièrement exigée par ces dernières.

- La remise à disposition d'un logement par un bailleur privé au départ de son locataire (installé par l'ALPA), ce dernier ayant été satisfait du dispositif d'intermédiation locative et souhaitant poursuivre cette expérience solidaire
- Une réflexion permanente sur la mise en œuvre d'une gestion locative de proximité et individualisée pour chaque bien loué

L'activité du service de gestion locative de l'ALPA est très spécifique. Elle consiste, outre la captation

des logements et la négociation avec les bailleurs privés et public, en la rédaction des contrats de location avec objectif de glissement de bail, des contrats de sous-location et d'avenants suivant la situation des ménages ou des bailleurs, la réalisation des états des lieux, le suivi et la coordination des réparations, une aide à la gestion locative courante faite à la demande des bailleurs [indexation loyer, régularisation charges] émission des avis d'échéance, encaissement des loyers, suivi et mise en place d'une procédure contentieuse si besoin, une aide à la défiscalisation des revenus fonciers),

La diversité des partenaires (bailleurs privés, offices HLM, institutions, associations) rend plus que jamais nécessaire la pratique d'une gestion locative adaptée à chacun.

En 2019, cette gestion locative adaptée s'est traduite de la manière suivante :

S'agissant des bailleurs privés dans le cadre de notre dispositif de baux glissants : IML, PAS

Pendant la période de sous-location, le rôle du service social de gestion locative est de rassurer les bailleurs et leur permettre de comprendre les enjeux d'une location solidaire.

Cette gestion, garantissant une sécurité et la tranquillité des bailleurs, a permis à l'ALPA de développer des relations de confiance importantes.

Pour obtenir leur adhésion, il leur a été proposé pendant la prise à bail directe de l'ALPA :

- Un accompagnement juridique et administratif : Par une information systématique sur les conventionnements ANAH, par la délivrance de conseils et de réponses adaptées à leurs questionnements
- Un accompagnement technique : Par la réalisation de diagnostic préalable permettant d'assurer aux bailleurs que les demandes de réparations qui leur sont faites sont légitimes et relèvent bien de leurs obligations, par la gestion des sinistres, par le suivi et la coordination des différents chantiers

Cet accompagnement des bailleurs dans le cadre de rapports équilibrés, ont toujours conduit ces derniers à réaliser sans difficulté les travaux relevant de leur responsabilité.

Les travaux réalisés par l'ALPA en urgence mais relevant des obligations du bailleur, ont toujours pu être financés, les bailleurs autorisant, à posteriori et

en toute confiance, le retranchement de leur coût sur les loyers à devoir.

Les bailleurs sociaux dans le cadre de notre dispositif de baux glissants IML, mesures nouvelles

Si les rapports locataire-bailleur restent très classiques, le service de gestion locative de l'ALPA s'attache à développer un partenariat avec leurs équipes techniques afin de faciliter la communication et une prise en charge plus rapide des travaux.

Les relations partenariales avec les équipes techniques sont encore perfectibles et doivent être améliorées pour une meilleure efficacité.

Il convient de noter qu'un partenariat est en cours de construction avec les Offices HLM SFHE, ERILIA et Famille et Provence.

L'association Un Toit

Locataire de 7 de leurs logements et apportant une aide à la gestion locative pour 2 logements supplémentaires, le partenariat Un Toit –ALPA est devenu, avec les années, très opérant.

Sachant que l'association Un toit est composée exclusivement de bénévoles, le service de gestion locative de l'ALPA reste disponible et à l'écoute de ces derniers, réalisant des petites interventions techniques en leur lieu et place et une mission de conseil.

Partenaire efficace depuis plus d'une vingtaine d'année, la collaboration ALPA-UN TOIT a pris toute sa mesure et son importance dans la mise en œuvre de son projet Pension de Famille Soleil, L'Association Un Toit ayant contribué significativement à son effectivité.

Le CCAS (locataire des 5 immeubles de l'ALPA représentant 26 logements)

La reprise en gestion des immeubles pris à bail emphytéotique par l'ALPA exige encore aujourd'hui un travail sur la coopération technique avec les services du CCAS, locataire des lieux, pour répondre efficacement et de manière plus cohérente aux sollicitations de leurs occupants.

Une rencontre avec ses services pour une relecture des contrats et la répartition des travaux à réaliser s'est avérée nécessaire en 2019 pour fluidifier les échanges et organiser de manière beaucoup plus agissante les interventions.

Depuis, le service gestion locative note une amélioration très significative du partenariat technique ALPA-CCAS.

La Pension de Famille Les Pléiades

Le service de gestion locative assure la maintenance et le suivi technique du bâtiment depuis 2014.

La gestion de ce bâtiment nécessite néanmoins une implication quotidienne du service de gestion locative et une forte coordination avec les Hôtes des Pléiades assurant un relais pédagogique auprès des résidents.

Cette maintenance et ce suivi ont été toutefois difficiles à mener en 2019 au regard de la persistance de certains dysfonctionnements (notamment la difficile alimentation du réseau de chauffage et le mauvais écoulement de la colonne collective des eaux usées occasionnant le mécontentement des résidents et des dommages au bâtiment).

L'ALPA a su, malgré ces difficultés, maintenir un dialogue de qualité avec ses résidents mais également avec le propriétaire du bâtiment, l'Office HLM PAHM.

Pour autant, cette situation exige encore aujourd'hui un travail important avec ce dernier sur la coopération technique et la résolution pérenne de ces difficultés techniques (ex engagement de la dommage ouvrage, co-visite technique du bâtiment, bilans et rencontres annuelles).

La mise en fonctionnement de la Pension de Famille Soleil

Le montage administratif, préalablement à l'ouverture effective de la Pension de Famille Soleil, a nécessité un travail important. En effet, s'agissant d'une innovation, des cadres réglementaires d'un tel dispositif en diffus n'étaient pas prévus.

D'importants travaux de rafraîchissement ont dû être réalisés dans la plupart des logements et une réflexion collective menée pour l'aménagement des espaces collectifs.

Ce point d'étape a permis de mettre en avant toute l'efficacité du partenariat de l'ALPA avec les différents bailleurs associés à ce nouveau programme (Office HLM PAHM, la SACOGIVA et l'Association Un Toit)

Ex remplacement des équipements de VMC et pose d'un revêtement de sol adapté aux espaces collectifs du 22 Puits Neuf par la SACOGIVA

Un travail co-construit avec le service pédagogique a, également, été mené pour rédiger les contrats de résidence ainsi que le règlement intérieur, rappelant la spécificité de cette Pension de Famille Soleil dont les logements et les espaces collectifs sont en diffus, ces derniers représentant cinq lieux différents.

A l'ouverture de la Pension de Famille Soleil et depuis, le service de gestion locative :

- Assure la réalisation des états des lieux d'entrée et de sortie par l'intermédiaire d'un agent technique, se préoccupant également de la coordination des réparations nécessaires à chaque entrée et en cours d'occupation
- Assure la maintenance et le suivi technique des logements et des espaces collectifs en collaboration avec les services des différents bailleurs, la répartition des travaux et des réparations étant strictement règlementée
- Pratique une gestion locative sociale adaptée au public, privilégiant la prévention des mésusages, la médiation et le rappel des droits et obligations sur un mode pédagogique en étroite collaboration avec les Hôtes de la Pension de Famille.

La mise en œuvre du projet « Agence Immobilière sociale »

Devant le cadre réglementaire complexe dans lequel s'inscrivent les relations locatives, les bailleurs privés sont de plus en plus réticents à louer leurs biens à des personnes de conditions modestes alors même qu'ils adhèrent pleinement au principe de la location solidaire.

Répondant à une orientation forte de la politique publique, l'ALPA souhaite développer un nouveau dispositif permettant à ces ménages de bénéficier d'un logement pérenne en location directe et de rassurer les bailleurs mettant à disposition leurs biens.

Pour ce faire, l'ALPA par l'intermédiaire de son service Gestion Locative entend désormais pratiquer « le mandat de gestion sociale » permettant de répondre à ces deux objectifs.

Pour la mise en œuvre de ce projet, le service Gestion Locative en collaboration étroite avec les services administratifs et comptables de l'ALPA s'attache à la création d'une « Agence Immobilière Sociale » nécessaire à cette nouvelle activité et à la mise en place d'outils dédiés pour sa mise en fonctionnement.

LA GESTION ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE :

Le cadre administratif et comptable ne cesse de se complexifier demandant à l'ALPA, de toujours plus investir en terme d'ingénierie. Les exigences liées à l'utilisation des fonds publics nécessitent certes des contrôles et de l'évaluation. Cette réalité ne saurait justifier les changements incessants de tableaux de bord, rendus d'activité, modifications permanentes voir rétroactives des cadres conventionnels.

Les attermoissements sont contre productifs et détournent les moyens vers des tâches administratives, quand ils seraient beaucoup mieux employés au contact direct des personnes en difficulté.

Concernant l'activité administrative et comptable proprement dite, l'année 2019 a été marquée par la reprise au sein de l'Alpa de la tenue de la comptabilité (la ré-internalisation) après 3 exercices comptables assurés par le cabinet Néotec.

Encore un changement certes mais :

- Une évolution stratégique mettant en évidence la particularité et l'importance du traitement et de la mise à disposition des informations fournies à ses utilisateurs (la direction, les travailleurs sociaux, les financeurs, les ménages accompagnés, le Commissaire aux comptes)
- De nouveaux défis dans la continuité des missions : une comptabilité répondant à la réglementation en vigueur
- Des engagements, plus que les autres années

Le principal objectif de cette ré-internalisation est d'avoir une comptabilité fiable, claire et compréhensible par tous sur le fonctionnement de l'Alpa. Ainsi,

- La régularité dans la tenue des comptes a permis d'avoir une comptabilité lisible et disponible pour une utilisation aussi bien en interne qu'en externe

- Une fluidité dans le traitement des informations : un plan comptable concis, un manuel de référence des écritures comptables à jour, des procédures en place
- Un outil de base dans le pilotage et dans le suivi de l'activité de l'Alpa : support dans l'établissement des différents tableaux de bord (PLR, le contrôle de gestion, ...) et des états financiers périodiques
- Une comptabilité répondant aux normes comptables régissant les associations : veille comptable, conseils du Commissaire aux Comptes....

La gestion administrative et financière :

Le développement des activités gérées, l'évolution organisationnelle opérée ont fait progresser la pratique de la gestion administrative et financière au sein de l'Alpa.

Assurer l'équilibre financier avec les ressources à disposition de l'association en maîtrisant les flux de trésorerie nécessaire au fonctionnement était le principal objectif.

En résumé, l'année 2019 a été aussi intense que les autres années. C'est toujours avec autant de motivation et d'enthousiasme, accompagnés de moments de doute, de remise en question, de fatigue que nous avons traversé l'exercice 2019.

Ainsi,

- La mise en place d'un suivi de la situation de la trésorerie de façon régulière et rigoureuse : la relance des versements de subventions, la progression du recouvrement des créances, la maîtrise des charges engagées ...
- La mise à disposition auprès de la direction des informations et des différents tableaux de bord pour le pilotage des activités apportant un plus dans la négociation des subventions auprès des financeurs, dans la modalité de financement des recrutements prévus, dans les évolutions des charges salariales et dans le financement des nouvelles charges
- La visibilité et la précision dans l'utilisation et dans l'affectation des dépenses engagées pour chaque dispositif : répartition des temps de travail de chaque salarié et des charges salariales, les logements vacants, les créances auprès des ménages.

CONCLUSION

Les projets de demain sont déjà actés et témoignent des mutations à l'œuvre :

- La **Résidence Accueil** « Les Platanes » a reçu son agrément en février 2018. Elle doit être construite par PAHM dans le quartier Ste Eutrope à Aix en Provence et devrait ouvrir ses portes en 2020 / 2021
- Le développement d'une activité d'**Agence Immobilière Sociale** via le mandat de gestion sur l'ensemble du territoire départemental en partenariat avec l'association ADAMAL à Salon de Provence et l'AVES à Vitrolles
- Le projet de **Maison de l'Habitat** est représenté régulièrement

Ces changements en génèrent d'autres que nous ne pouvons résumer en quelques lignes. Au-delà des questionnements quotidiens des membres du personnel (bénévoles et salariés), il reste à s'adapter aux évolutions que nous venons de décrire tout au long de ce rapport :

- Intégrer de nouveaux collaborateurs, chacun sait en quoi le recrutement n'est pas une science exacte
- Faire évoluer les espaces de travail. *Nous sommes toujours en recherche de locaux d'activité supplémentaires pour l'association*
- Adapter la communication avec un volume décuplé d'information pour un plus grand nombre de personnes
- Continuer à développer notre double compétence : en accompagnement social et en gestion locative adaptée à l'heure du mandat de gestion
- Appréhender de nouveau public : outre les personnes en difficultés économique et sociale et celles en souffrance psychique ou sanitaire, nous découvrons les difficultés liées à la sortie d'incarcération et souhaitons étoffer notre action en direction des jeunes et notamment ceux sortant des structures de protection de l'enfance.

En période de changement nous avons moins de temps pour penser notre action, il est donc indispensable de le prendre pour le faire : des formations collectives, des séminaires, des groupes de travail ... Nous investissons tout ce qui peut développer la réflexion fondamentale :

- L'accueil de stagiaires de la formation continue et de volontaires européens pour la deuxième année
- La formation permanente du personnel au développement du pouvoir d'Agir et à la communication non violente
- La collaboration avec les instituts de formation en travail social avec l'accueil des étudiants de l'IMF, l'IRTS et du Collège Coopératif

Chaque changement suppose de multiples compétences et nécessite de tous, une capacité à s'impliquer individuellement dans un projet collectif plus grand que soi. C'est parce que chacun est imprégné de cette conviction que nous pouvons avancer ainsi et tracer des perspectives.

- Le développement du partenariat vers les dispositifs d'accès à l'emploi
- La sollicitation de mécènes
- Le développement d'outils de communication interne, supports indispensables à l'animation de la vie associative

Qu'on le redoute ou qu'on l'espère, ce qui souvent nous guide dans le changement, ce sont les valeurs, qui elles ne changent pas !

Hervé SUE
Directeur Général



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^{ème} 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 »

Mise en place de l'action Intermédiation Locative (IML) pour les ménages sortant de CHRS

2015

Mise en place du Point Information Logement (PIL)

2016

Extension de l'IML pour les réfugiés politiques statutaires sortant de CADA/CPH

Mise en place de la permanence d'Accès aux Droits Liés à l'Habitat (PADLH)

2017

Expérimentation d'une démarche d'accompagnement social global (ASG)

2018

Extension de l'IML pour des personnes ou des familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder et se maintenir par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant (IML Nouvelle)

2019

Ouverture de la Pension de Famille Soleil

Arrêt des logements temporaires

Extension IML : 20 places supplémentaires

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
A.S.G. : Accompagnement Social Global
C.A.D.A. : Centre d'accueil des demandeurs d'asile
C.D. : Conseil Départemental
C.A.F. : Caisse d'Allocations Familiales
C.H.S. : Centre Hospitalier Spécialisé
C.H.R.S. : Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale
C.P.A.M. : Caisse Primaire Assurance Maladie
C.P.H. : Centre provisoire d'hébergement
D.A.L.O. : **Droit au logement opposable**
D.D.C.S. : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
F.S.L. : Fonds de Solidarité Logement
I.M.L. : Intermédiation Locative
L.I. : Logement d'insertion
L.I.P. : Logement Insertion Privé
M.J.D. : Maison de la Justice et du droit
P.A.D.L.H. : Permanence d'Accès Aux Droits Liés à L'habitat
P.A.H.M. : Pays d'Aix Habitat Métropole
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

Les actions décrites dans ce rapport sont financées par :

**MÉTROPOLE
AIX-MARSEILLE
PROVENCE**

Territoire
du Pays d'Aix



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

AIX-EN-PROVENCE



