

Bureau d'Accès au Logement *Projet 2021*

Porté par l'Association Entraide Emploi, le Bureau d'Accès au Logement est mis en œuvre depuis 2011 sur le territoire ouest.

Ce service offre aux personnes en situation de recherche de logement dans le parc privé, un soutien et une aide technique aux différents stades de leur démarche, que ce soit par le biais d'un accompagnement individualisé et/ou par le biais de temps collectifs.

Le public concerné est celui défini par le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD), soit « *toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières à accéder à un logement ou à s'y maintenir, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence* ».

La priorité est donc donnée aux personnes cumulant de faibles ressources et des difficultés d'insertion sociale. Le but est de leur permettre d'accéder à un logement dans le parc privé.

Depuis 2011, le BAL a évolué et a trouvé son mode de fonctionnement qui semble répondre aux attentes du public, ainsi qu'à celles des professionnels qui l'utilisent.

C'est pourquoi, Entraide Emploi souhaite reconduire cette action pour la période de Janvier 2021 à Décembre 2021.

I. 'ORGANISATION DU SERVICE

Les personnes se présentent au Bureau d'Accès au Logement spontanément ou après y avoir été orientées par un professionnel de diverses structures (UTAMS, CCAS, Pôle Emploi, organismes de formation, entreprises et chantiers d'insertion, organismes proposant une aide alimentaire, mission locale, associations diverses ...) et en vue de leur inscription au BAL.

Les professionnels peuvent compléter une fiche navette concernant la personne ou la famille accompagnée. La fiche navette est soit directement donnée à la personne qui la présentera lors de sa venue au BAL, soit envoyée directement au service par mail.

Cette fiche permet la prise de connaissance par l'intervenant BAL des premiers éléments concernant le projet de relogement de la famille et des axes d'intervention établis avec le prescripteur. La fiche est composée de deux parties, la seconde partie est remplie, lors de l'inscription au BAL, avec le bénéficiaire. Elle sera redonnée à la personne ou retournée au prescripteur avec les objectifs de travail.

L'accueil du public se fait uniquement lors de permanences physiques et téléphoniques à des heures d'ouverture définies. Nous effectuons des permanences au sein de notre association, dans les locaux du service social à Monswiller, et dans le Maison France Services de Sarre-Union et Drulingen.

1. Accueil et Inscription « sur rendez-vous »

Chaque personne au BAL doit s'inscrire afin d'être accompagnée par le BAL. L'animateur (trice) effectuera un entretien dit « d'inscription » sur rendez-vous préalablement fixé avec la personne.

Cet entretien permet à l'animateur (trice) de compléter une « fiche de renseignements inscription ». La personne pourra préciser son projet de relogement ce qui permettra d'établir un diagnostic concernant sa situation sociale, budgétaire et locative.

Lors de cette inscription sera formalisé l'engagement du bénéficiaire. Il sera notamment demandé au ménage :

- Participer à au moins 1 ateliers collectifs,
- D'entrer en contact au moins 2 fois par mois avec l'animateur (trice) dont au moins un passage à une permanence en présentiel,
- D'informer l'animateur (trice) lorsqu'il est relogé.

L'accompagnement à la recherche d'un logement débute après cet entretien.

2. L'accompagnement à la recherche d'un logement débute après cet entretien

Il s'agit d'une alternance entre entretiens individuels en présentiel et téléphonique et temps collectifs, mais aussi de la possibilité, pour les personnes les moins autonomes, de bénéficier d'un suivi personnalisé. Afin de gérer au mieux le flux et proposer un temps d'entretien minimal pour chaque personne nous limitons l'accès aux permanences physiques par « un système de tickets ».

Ainsi à son arrivée en début de permanence l'intervenant met à disposition un certain nombre de tickets. Lorsqu'une personne se présente s'il n'y a plus de tickets nous l'inviterons à se présenter à la prochaine permanence.

Lorsqu'un relogement est effectué dans le cadre du BAL, les démarches suivantes peuvent être effectuées, selon les besoins du ménage accompagné :

- demande de préaccord FSL,
- demandes FSL Accès et/ou ASLL/LOCAPASS/VISALE/ ...
- possibilité d'aider dans la constitution de leur demande d'allocation logement,
- possibilité d'aider dans les démarches de préparation et d'organisation du déménagement,
- possibilité d'aider dans l'installation : recherche de mobilier à moindre coût, prêt CAF, orientations caritative, ouverture de compteurs...
- possibilité d'offrir un service de médiation locative pour les locataires et les propriétaires durant les douze mois après l'entrée dans le logement.

2.1 Les entretiens d'aide à la recherche d'un logement : l'accompagnement simple

Lorsque les ménages sont autonomes dans leur recherche, un accompagnement simple est proposé. Il s'agit d'aider, de conseiller et d'accompagner les usagers dans les diverses démarches liées à la recherche de logement. Dans ce cas présent, les personnes peuvent faire le choix d'opter pour un suivi et des échanges majoritairement téléphoniques afin d'être guidées dans leurs démarches.

L'animatrice accueille individuellement chaque personne dans ses recherches de logements (selon son degré d'autonomie). Pour cela, des outils sont utilisés : accès internet, téléphonie, petites annonces publiées dans les journaux, bourses locatives, annonces des agences immobilières...

Un temps est accordé à chaque bénéficiaire lors de sa venue au service afin de faire le point sur l'évolution de sa situation (annonces trouvées, visites effectuées ...). Ces entretiens peuvent durer entre 15 à 30 minutes en moyenne. Par respect pour les personnes qui attendent, nous essayons de ne pas dépasser ce « timing », ceci étant rendu possible grâce notamment « au système de tickets ».

Les bénéficiaires seront invités à fréquenter au moins 1 fois/mois une des permanences physiques et d'avoir un échange physique. Des échanges téléphoniques feront partie du suivi proposé.

2.2 L'accompagnement personnalisé

Lorsque les ménages sont peu autonomes (aucune maîtrise de l'outil informatique, difficultés avec la langue française, difficulté d'expression, fragilité sociale...), un accompagnement renforcé est proposé pour les assister dans leurs démarches.

Les bénéficiaires de ce type d'accompagnement se voient donc proposé un « accompagnement personnalisé » où nous ferons « avec ou pour eux » un certain nombre de démarches : appels téléphoniques, recherches de logements, visites de logement pour les moins autonomes et en fonction de la charge de travail.

Cet accompagnement nécessite un soutien dans des démarches administratives dans le cadre de l'accès au logement. Il peut enfin donner lieu par la suite à un Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL).

2.3 Temps collectifs

Les objectifs des temps collectifs sont, d'une part : de pouvoir transmettre de l'information en collectif et d'autre part, de lutter contre l'isolement social de certains ménages.

Ces temps seront organisés de façon trimestrielle en alternant deux lieux d'intervention Saverne et Sarre-Union *si la situation sanitaire le permet.*

Ils sont à destination d'un groupe composé de 4 à 8 personnes.

Ces temps sont animés par notre association et/ou avec un intervenant extérieur.

L'animateur (trice) BAL propose les ateliers aux bénéficiaires dont elle juge que l'information apportée est nécessaire à son projet de relogement. Les thèmes sont choisis avec les personnes accompagnées, afin de cibler au mieux les attentes et les besoins de chacun. Pour les ménages refusant de s'inscrire à ces temps, (ou s'y inscrivant mais ne venant pas), ils seront automatiquement réinvités à la prochaine date d'atelier abordant le même thème.

Les thèmes envisagés sont :

- ➔ Les aides à l'accès au logement et le coût d'entrée dans un logement
- ➔ Les droits et devoirs du locataire et du bailleur
- ➔ Le budget lié au logement
- ➔ Les économies d'énergie
- ➔ Le décryptage des offres locatives
- ➔ Les relations et contacts avec les propriétaires et agences immobilières

Ces ateliers sont principalement destinés aux personnes inscrites au BAL cependant pour compléter l'effectif des personnes extérieures peuvent s'inscrire. Aussi le planning des ateliers sera diffusé aux partenaires du BAL afin qu'ils inscrivent des personnes.

3. La mise en place d'un partenariat avec des propriétaires privés

La personne chargée de l'animation du BAL effectuera un travail de recherche de logement et de communication qui consistera à faire connaître le Bureau d'Accès au Logement comme étant un lieu « ressources » pour les divers acteurs du parc privé local (bailleurs privés, personnes à la recherche d'un logement, agences immobilières).

Nous allons continuer la communication afin de travailler davantage en collaboration avec des propriétaires privés ainsi qu'avec les agences immobilières.

Ce travail sera réalisé en fonction de la collaboration des propriétaires et des agences immobilières.

3.1 Les propriétaires du parc privé

La communication via la recherche de logement vise à créer des liens avec des propriétaires privés du secteur d'intervention du BAL. Cela aura pour but premier de proposer des candidatures, d'obtenir des visites de logement et d'assurer un soutien, un relais informatif à la candidature.

Comme les années précédentes l'animatrice BAL travaillera sur la mise en place d'un partenariat avec ces propriétaires qui pourra aboutir à la constitution « d'un vivier/portefeuille de propriétaires privés ».

Ce partenariat pourra consister en l'orientation de candidats du BAL vers un bailleur privé par le biais d'une fiche « orientation vers un propriétaire privé » afin d'optimiser l'étude des candidatures. Chaque visite pourra faire l'objet d'un « débriefing » avec le propriétaire et le bénéficiaire.

Le propriétaire pourra s'il le souhaite nous informer de la vacance de son logement et diffuser l'offre via notre service.

3.2 Les agences immobilières

Nous continuerons de solliciter ces agences qui ont des biens à disposition visibles directement sur leur site internet, qui sont consultés avec les usagers lors des entretiens.

Pour l'orientation des candidats du B.A.L. vers ces agences immobilières, un outil sera utilisé : la fiche « orientation vers une agence immobilière ». Cet outil permettra ainsi d'optimiser l'étude des candidatures. Il s'agit pour l'intervenant BAL de présenter le profil du candidat au professionnel de l'immobilier.

4. Enquête de relogement et de satisfaction

4.1 Enquête de relogement

L'apprentie ESF effectuera une enquête téléphonique auprès des personnes relogées et celle qui n'ont plus sollicité le service depuis plus de trois mois.

Cette enquête sera réalisée dans **les trois mois après** la date d'entrée dans le nouveau logement pour les personnes relogées et la date dernier contact pour les autres.

Ces enquêtes ont un double objectif : de relever des statistiques et de balayer avec les bénéficiaires les éventuelles difficultés en lien avec leur relogement (démarches non abouties, impayés, problèmes avec le propriétaire).

4.2 Enquête de satisfaction

Cette enquête a pour but de mesurer la satisfaction des usagers. Pour les personnes relogées elle sera faite en même temps que l'enquête de relogement.

Pour les autres participants elle sera faite à la fin de l'accompagnement « sortie du service ».

Les retours statistiques nous permettront également de continuer à affiner notre accompagnement autour du relogement et de commencer à évaluer le niveau de satisfaction du service.

II. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU DISPOSITIF

1. Suivi de l'action :

Afin de suivre au mieux le déroulement du BAL, un comité de suivi pourra être mis en place sur demande des financeurs

1.1 Rôle du comité

Il s'agira de faire un point sur l'avancement général du dispositif, de valider les demandes d'évolution et de définir les priorités. Cette évaluation du dispositif portera sur le fonctionnement général du BAL et sur ses orientations/améliorations.

1.2 Composition du comité

Nous proposons que le comité soit constitué pour :

Le Conseil Général du Bas-Rhin :

- *Réfèrent départemental pour le développement du parc locatif privé et accompagnement copropriétés Service amélioration de l'habitat Privé :*
- *Réfèrent logement UTAMS Ouest*

Association Entraide Emploi :

- *Coordinatrice du Service Social,*
- *Animatrice du Bureau d'Accès au Logement*

Communauté de Communes du Pays de Saverne :

Directeur pôle économie-environnement

Communauté de Communes d'Alsace Bossue :

Directeur Général des Services

Autres financeurs : *Représentant(e) désigné(e) par chaque structure*

2. Lieux et horaires d'ouverture du service

- Association Entraide Emploi, 1 rue de Steinbourg à Monswiller : *Les lundis de 9h00 à 12h et de 13h30 à 17h00 permanence en présentiel et les vendredis de 13h30 à 16h30 permanence téléphonique. Les mercredis de 9h à 12h, sur rendez-vous, uniquement pour les inscriptions.*
- Maison des Services au Public de Drulingen : *Les vendredis matins de 9h à 11h30 permanence en présentiel, une fois par mois, selon un planning établi*
- Maison des Services au Public de Sarre-Union : *Les vendredis matins de 9h à 11h30 permanence en présentiel, deux fois par mois, selon un planning établi.*



3. Moyens

3.1 Moyens Humains

L'animation du B.A.L et l'accueil des personnes seront assurés par un travailleur social diplômé. La coordination et la gestion du service seront assurées par la Coordinatrice du Service Social de l'association. De plus une apprentie en BTS ESF dédié du temps à cette action à hauteur de 70% de son temps de travail affectif pour la réalisation des enquêtes et un soutien administratif.

Les besoins en moyens humains sont évalués à un 1,05 ETP répartis à 0,70 ETP pour l'animation et 0,10 ETP pour l'ingénierie et la coordination de l'action et 0,25 ETP pour les enquêtes de relogement

Un accueil téléphonique et/ou physique sera assuré par un agent d'accueil des lieux de permanence ou par l'animateur (trice) BAL.

3.2 Moyens Matériels

Dans les trois lieux de permanence l'intervenant BAL dispose d'un bureau avec un accès internet. Le BAL dispose d'un téléphone portable avec la même ligne d'accès pour tous les bénéficiaires et partenaires, qu'ils soient du secteur de Saverne ou d'Alsace bossue.

Ces trois lieux de permanences disposent d'un espace d'attente.

Pour les trois lieux de permanence, l'animatrice disposera d'un ordinateur portable fourni par l'Association Entraide Emploi.

Afin de réaliser les temps collectifs, une salle sera réservée (à titre gratuit ou payant) au sein de la Maison du Pays de Saverne et de la Maison des Services au Public de Sarre-Union.

III. OBJECTIFS ET EVALUATION

1. Objectifs :

1.1 Fréquentation :

Au 30/09/2020, 151 ménages ont été accueillis au BAL. Nous souhaitons maintenir le taux de fréquentation du service à hauteur de 150 personnes accueillies sur l'année civile.

1.2 Relogement :

Au 30/09/2020, nous enregistrons un taux de relogement de 35%. En 2021, nous souhaiterions maintenir **un taux de relogement au moins égal à 30%**.

2. L'évaluation de l'action

Par le biais d'un bilan quantitatif et qualitatif nous évaluerons notre dispositif et proposerons des améliorations de fonctionnement continues.

Nous nous inscrivons dans une démarche d'amélioration continue en ajustant régulièrement nos outils pour les rendre les plus opérants possibles.

2.1 Evaluation quantitative

- Typologie du public

Les renseignements recueillis lors de l'entretien d'inscription et au cours des entretiens individuels nous permettent d'identifier les caractéristiques du public accueilli : âge, sexe, composition du foyer, ressources, situation locative, éléments sur le projet de relogement.

- Participation

L'animatrice comptabilise le nombre de passage des personnes aux permanences ainsi que le nombre d'entretiens téléphoniques. Cela permettra de noter les ménages dit « réguliers », mais aussi de relever les lieux et horaires de permanences les plus fréquentés.

- Temps collectifs

Il s'agit de relever la pertinence des thèmes abordés, le nombre d'atelier et de participant effectif. Les éléments seront collectés dans une « fiche bilan atelier ».

- Taux de relogement

L'animatrice relèvera le nombre de personnes relogées au courant de l'année et établira un pourcentage par rapport aux personnes accueillies

- Dispositifs d'accès sollicités

Dans le bilan qualitatif et quantitatif de fin d'année, nous ferons le point sur les dispositifs d'accès utilisés (FSL, Locapass, Visale). Nous transmettrons les éléments chiffrés sur les types de dispositifs sollicités, le nombre de dossiers concernés et les résultats obtenus.

2.2 Evaluation qualitative

Une évaluation qualitative sera effectuée à chaque fin d'année civile et selon plusieurs points afin de connaître la nature des relogements effectués mais aussi d'analyser le fonctionnement du service et de le réajuster si besoin.

- Les relogements

→ Typologie du logement

→ Montant du loyer et des charges

→ Commune

→ Type de bailleur (particulier ou social)

→ Type de dispositif sollicité pour le soutien au relogement (FSL, locapass, Visale, FAST, ASLL etc.)

- La satisfaction des usagers

Une triple évaluation sera réalisée afin de connaître la satisfaction des usagers et des professionnels. Elle sera mise en œuvre à deux occasions : lors de l'accompagnement personnalisé et, à l'issue des temps collectifs et lors de l'enquête de satisfaction.

Dans un premier temps, une évaluation sera effectuée de façon verbale avec les professionnels et les usagers accompagnés. Cela permettra d'échanger sur le fonctionnement de l'accompagnement.

Dans un second temps, nous réaliserons une enquête de satisfaction à destination des bénéficiaires. En effet leurs retours nous seront utiles pour l'amélioration continue du dispositif.

Pour les temps collectifs, une fiche de satisfaction « temps collectif » (*cf. annexe 5*) sera mise à disposition à l'issue de chaque temps collectif. L'intervenant BAL sera attentif à toute remarque concernant le fonctionnement, l'organisation, le choix des thèmes et les outils mis à la disposition du public afin de procéder à des ajustements ou modifications nécessaires. Elle permettra également de connaître les demandes des usagers quant aux autres thématiques pouvant les intéresser en lien avec leur projet de relogement.

V. LE COUT DE L'ACTION ET PLAN DE FINANCEMENT

Le coût annuel de cette action est estimé à 42360€. Vous trouverez ci – après le budget prévisionnel.

Pour financer cette action, nous prévoyons de solliciter les collectivités qui nous ont soutenues en 2020 c'est-à-dire ; Collectivité européenne d'Alsace, la communauté des communes du Pays de Saverne et la Communauté de communes d'Alsace Bossue.

Ainsi que nouvelles collectivités qui sont : la communauté de communes du Pays de la ZORN et la communauté de communes Hanau- La Petite Pierre.

Pour la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021 nous avons établi le plan de financement prévisionnel suivant.

Structures/organismes	Montant sollicité 2021
Collectivité européenne d'Alsace	33390€
Communauté de communes du Pays de Saverne	6500€
Communauté des communes d'Alsace Bossue	1165€
Communauté de communes Pays de la Zorn	700€
Communauté de communes Hanau- La Petite Pierre	605€
TOTAL	42360