

Bureau d'Accès au Logement (B.A.L)

Projet 2022

Porté par l'Association ENTRAIDE EMPLOI, le Bureau d'Accès au Logement est mis en œuvre depuis septembre 2011 sur le territoire d'intervention de l'UTAMS Ouest Alsace.

Nous effectuons des permanences au sein de notre association, dans les locaux du service social au 87 Grand rue à SAVERNE, et dans les Maisons France Services de SARRE-UNION, DRULINGEN et INGWILLER.

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 et d'œuvrer au désengorgement du parc social.

Depuis 2011, le BAL a évolué et a trouvé son mode de fonctionnement qui répond 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 à décembre 2022.

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, SIAE, organismes proposant une aide alimentaire, mission locale, associations diverses ...), en vue de leur inscription.

Les professionnels peuvent compléter une fiche navette (*annexe 1*) 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 par mail au service.

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 à des heures d'ouverture définies.

1. Accueil et inscription « sur rendez-vous »

Lors de la première venue de chaque personne au BAL, l'animateur (trice) effectuera un entretien dit « d'accueil » ou « d'inscription » sur rendez-vous préalablement pris auprès de l'animateur (trice).

Cet entretien permet à l'animateur (trice) de compléter une « fiche de renseignements inscription » (*annexe 2*), et comportant des éléments sur la situation actuelle du bénéficiaire. La personne pourra préciser son projet de relogement ce qui permettra d'établir un diagnostic concernant sa situation sociale, budgétaire et locative.

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

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

- d'entrer en contact au moins 2 fois par mois avec l'animateur (trice) dont au moins un passage à une permanence BAL,
- d'informer l'animateur (trice) lorsqu'il est relogé,
- de participer à au moins 1 atelier collectif.

2. Accompagnement dans la recherche d'un logement « les permanences libres »

Il s'agit d'une alternance entre entretiens individuels 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 à la permanence 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 ticket 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 de la personne accompagnée :

- demandes FSL Accès et/ou ASLL/LOCAPASS/VISALE/ ...
- possibilité d'aider les personnes 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 les personnes dans leur installation : recherche de mobilier à moindre coût, prêt CAF, orientations caritative, ouverture de compteurs...
- 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 personnes 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 accompagne individuellement chaque personne dans ses recherches de logement (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 ...). A cette occasion, de nouvelles recherches de logement seront effectuées avec elle si nécessaire.

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 » pour fréquenter la permanence.

Les bénéficiaires seront invités à fréquenter au moins 1 fois/ mois une des permanences. Des entretiens réguliers par téléphone feront partie du suivi proposé.

2.2 L'accompagnement personnalisé

Lorsque les personnes 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 de recherche de logement.

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.

L'accompagnement personnalisé amène souvent à accompagner les bénéficiaires 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 bimensuelle en alternant deux lieux d'intervention : SAVERNE et SARRE-UNION.

Ils sont à destination d'un groupe composé de 4 à 10 personnes. Ils se déroulent dans une salle louée par notre association ou mise gracieusement à disposition.

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 que nous pensons aborder cette année 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 et préparer son entrée dans un logement
- Les économies d'énergie
- Le décryptage des offres locatives et les relations et contacts avec les propriétaires et agences immobilières

Face aux difficultés à mobiliser notre public pour la mise en place systématisée d'ateliers collectifs, nous expérimentons un déclenchement en fonction des besoins repérés et non une systématisation des ateliers.

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.

2.4 Les enquêtes de satisfaction et de relogement

➤ L'enquête de satisfaction vise à obtenir des éléments concernant l'accompagnement proposé par le service, en vue notamment de son amélioration continue.

Cette enquête se fait via un entretien téléphonique, 1 mois après « la sortie » de l'accompagnement du BAL. La personne reçoit un sms l'informant de l'enquête et lui communiquant la date et l'heure de l'entretien.

Pour les personnes relogées, elle est réalisée en même temps que l'enquête de relogement 3 mois après le relogement.

➤ L'enquête de relogement vise quant à elle, à évaluer la qualité du relogement du ménage et à proposer la médiation locative si besoin. Cette enquête s'organise et se fait de la même façon que l'enquête de satisfaction mais intervient 3 mois après le relogement.

3. La recherche et la mise en relation

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

La personne chargée de l'animation du BAL effectuera un travail de recherche locative qui consistera à :

- faire des recherches de logement pour les usagers,
- 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).

3.1 Les propriétaires du parc privé

La prise de contact lors des recherches 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, un vivier de propriétaires privés continuera d'être constitué progressivement et l'intervenant travaillera sur la fidélisation de ces propriétaires.

Pour l'orientation de candidats du BAL vers un bailleur privé et afin d'optimiser l'étude des candidatures, un outil sera proposé : la fiche « orientation vers un propriétaire privé » (*annexe 3*). Chaque visite pourra faire l'objet d'un « débriefing » avec le propriétaire et le bénéficiaire.

3.2 Les agences immobilières

De nombreux propriétaires confient la gestion de leurs biens locatifs à des agences immobilières, aussi nous continuerons de développer un partenariat avec les agences. Il visera à proposer une quantité de logement plus importante aux personnes accompagnées.

Ces agences 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 pourra être utilisé : la fiche « orientation vers une agence immobilière » (*annexe 4*). 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.

II. MISE EN CEUVRE ET SUIVI DU DISPOSITIF

1. Suivi de l'action :

Afin de suivre au mieux le déroulement du BAL, comme les années précédentes un comité de suivi sera mis en place.

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 :

La Collectivité Européenne d'Alsace :

- Référent départemental pour le développement du parc locatif privé et accompagnement copropriétés

Service amélioration de l'habitat Privé :

- Référent logement UTAMS Ouest Alsace

Communauté de Communes du Pays de Saverne :

Directeur pôle économie-environnement

Communauté de Communes d'Alsace Bossue :

Directeur Général des Services

Communauté de Communes de Hanau- La Petite Pierre :

Cheffe pôle Cohésion sociale

Association Entraide Emploi :

Responsable du Service Social,

Animatrice du Bureau d'Accès au Logement.

2. Lieux et horaires d'ouverture du service

➤ Association ENTRAIDE EMPLOI, service social, 87 Grand 'Rue 67700 SAVERNE :

Les mardis : permanences sans rendez-vous, de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30

Les mercredis : permanences téléphoniques, de 8h30 à 11h

Les vendredis : inscriptions sur rendez-vous, de 13h30 à 16h30.

- Maison France Services de Sarre-Union : *Le 1^{er} vendredi de chaque mois de 9h à 12h.*
- Maison France Services de Ingwiller : *Le 2^{ème} vendredi de chaque mois de 9h à 12h.*
- Maison France Services de Drulingen : *Le 3^{ème} vendredi de chaque mois de 9h à 12h.*

2. Moyens

2.1 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 Responsable du Service Social de l'association. Les besoins en moyens humains sont évalués à un 0,80 ETP répartis à 0,70 ETP pour l'animation et 0,10 ETP pour l'ingénierie et la coordination de l'action.

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

2.2 Moyens matériels

Dans les quatre 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. Ces quatre lieux de permanence disposent d'un espace d'attente.

L'animatrice disposera d'un ordinateur portable fourni par l'association.

Afin de réaliser les temps collectifs, une salle sera réservée (à titre gratuit ou payant) au sein des Maisons France Services.

III. OBJECTIFS ET EVALUATION

1. Objectifs :

1.1 Fréquentation :

Au 31/08/2021, 136 ménages ont été accueillis au BAL. Nous espérons maintenir le taux de fréquentation du service à hauteur de 130 personnes accueillis sur l'année civile.

1.2 Relogement :

Au 31/08/2021, nous notons 35 ménages relogés, soit un taux de relogement actuel de 27,73%. Sur la période 2022, nous espérons 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 le service rendu et proposerons des améliorations de fonctionnement.

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.

- Fréquentation

L'animatrice comptabilise le nombre de personnes accueillis 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 calcule un taux de relogement en fonction :

- du retour des usagers lorsqu'ils nous informent de leur relogement,
- par les enquêtes de satisfaction qu'elle effectue 1 mois après « la sortie »,
- par les relances téléphoniques. En effet, l'animatrice contacte par téléphone les personnes qui ne sont pas venues au BAL depuis plus de trois mois, afin de savoir si elles ont trouvé un logement ou si elles ont changé de projet.

En fonction de ces éléments relevés, le taux de relogement pourra être déterminé.

- 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, CIL PASS). 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.

- 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 double évaluation sera réalisée afin de connaître la satisfaction des usagers. Elle sera mise en œuvre à deux occasions : lors de l'accompagnement et également à l'issue des temps collectifs.

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

Nous réaliserons aussi une enquête de satisfaction à destination des bénéficiaires. En effet leurs retours nous seront utiles pour l'amélioration continue du service.

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 33210€. Vous trouverez ci – après le budget prévisionnel. Pour la période du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022 nous avons établi le plan de financement prévisionnel suivant.

Structures/organismes	Montant sollicité 2022
Collectivité Européenne d'Alsace	26110€
Communauté de communes du Pays de Saverne	6500€
Communauté des communes de Hanau-La Petite Pierre	600€
TOTAL	33210€