

TEMPOREO

1. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Le dispositif TEMPOREO est une alternative à l'expulsion locative. Il était uniquement proposé par le bailleur ALSACE HABITAT, aux ménages de son parc locatif en procédure d'expulsion pour des impayés de loyer et n'ayant pas déposé de dossier de surendettement.

Le bailleur propose aux familles repérées une rencontre avec un travailleur social de notre établissement afin d'établir un bilan diagnostique de la situation. Ce dernier a pour but d'évaluer la pertinence de l'orientation vers ce dispositif et s'assurer de l'adhésion du ménage à un accompagnement. Ce bilan est présenté au Comité de Suivi du Dispositif Expérimental (CSDE) qui décidera de l'entrée ou non du ménage dans un logement sous convention TEMPOREO.

Il s'agit de proposer aux familles un nouveau logement (moins cher et plus adapté à la situation), toujours dans le patrimoine d'ALSACE HABITAT, pour une durée temporaire et de bénéficier d'un Accompagnement Social Lié au Logement. Durant cet accompagnement, le ménage est soutenu et conseillé pour rétablir sa situation globale, notamment pour retravailler la situation budgétaire, la mise en place de plans d'apurement des différentes dettes (principalement pour la dette de loyer), pour effectuer les démarches administratives afin d'ouvrir ses droits, pour solliciter les aides financières, ...

Pour apurer une partie de la dette locative, plusieurs leviers sont actionnés :

- ✚ ALSACE HABITAT renonce à 10% de la dette locative,
- ✚ un rappel CAF est sollicité concernant les mois suspendus,
- ✚ le Conseil Départemental /CEA est sollicité dans le cadre du FSL maintien.

Cette première partie de l'accompagnement a une durée moyenne de 18 à 24 mois.

Lorsque la situation générale est assainie et stabilisée, l'accompagnement s'oriente vers un relogement dans le cadre d'un bail glissant mis en place avec GALA afin de sécuriser le parcours locatif. Le bailleur ALSACE HABITAT proposera un logement adapté à la composition familiale du ménage, à son budget et, dans la mesure du possible, dans le secteur géographique souhaité.

1.1 Public et conditions d'accès

Les personnes ou familles pouvant bénéficier de ce dispositif doivent :

- ✚ relever du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD),
- ✚ se trouver en situation d'expulsion locative auprès d'ALSACE HABITAT,
- ✚ témoigner d'une réelle volonté d'adhérer à l'accompagnement proposé.

Pour certaines, s'ajoutent aux difficultés financières, des problématiques d'ordre comportemental (troubles de voisinage, menaces, actes de violence, etc...) que nous sommes également amenés à accompagner.

Les bilans diagnostics, effectués en début d'accompagnement par le travailleur social de GALA, sont présentés lors des CSDE pour apporter les éléments permettant de statuer sur l'entrée ou non du ménage repéré par ALSACE HABITAT.

Ce comité se composait de :

- ✚ ALSACE HABITAT,
- ✚ l'établissement ARSEA-GALA,
- ✚ la commune de Schweighouse-sur-Moder,
- ✚ les FSL du Conseil Départemental du Bas-Rhin et de l'Eurométropole de Strasbourg,
- ✚ la DDETS,
- ✚ la CAF du Bas-Rhin,
- ✚ la Banque de France,

Ce Comité se réunissait :

- ✚ **en séance plénière** (au moins trois fois par an) dans le but de débattre des problématiques se posant dans la gestion générale du dispositif et des évolutions à lui apporter pour en améliorer l'organisation et le fonctionnement,
- ✚ **en séance « classique »**, (tous les deux mois) pour la présentation et l'étude des dossiers susceptibles de bénéficier du dispositif et faire le point des dossiers en cours.

1.2 La Phase de Bilan Diagnostic

Le CSDE s'est réuni 23 fois depuis la création du dispositif mais n'a pas repris depuis l'année 2020. L'absence de rencontres s'explique par la pandémie du Covid 19 puis par la naissance d'ALSACE HABITAT en 2021 (fusion entre la SIBAR et OPUS 67) engendrant la mise en place d'une nouvelle organisation.

En 2021 et 2022, aucune orientation n'a été proposée par le bailleur, de ce fait, aucun bilan diagnostic n'a été réalisé.

Motif de la « non-admission » dans le dispositif suite au bilan

N'ayant pas de chiffres pour l'année 2022 en raison de l'absence de commission, voici une liste des raisons possibles d'une « non-admission » :

- ✚ non adhésion de la personne,
- ✚ pas de contacts ou rupture de contacts,
- ✚ déménagement,
- ✚ la personne ne souhaite pas déménager,
- ✚ dépôt d'un dossier de surendettement

Montant de la dette locative au moment du bilan diagnostic

On évoque ici la dette au moment de l'orientation établie par le bailleur social. Le montant peut être en effet assez élevé (+ 10 000€) car il correspond :

- + au loyer qui n'est plus ou pas totalement versé au bailleur depuis plusieurs mois,
- + à des rappels de charges annuels plus ou moins importants,
- + à un supplément de loyer de solidarité,
- + à une inadéquation de la taille du ménage et du logement occupé,
- + à des aides au logement de la CAF qui sont potentiellement suspendues.

1.3 Accompagnement après bilan et avant relogement

Cette période transitoire entre le bilan diagnostic et l'avant relogement, est une phase à part entière de l'accompagnement des ménages.

Malgré les différentes trajectoires de ces familles, il apparaît que ce soit une période charnière durant laquelle il est nécessaire de débiter un accompagnement.

Ce dernier comporte plusieurs objectifs :

- + apprendre à connaître la famille et tisser les prémices d'une relation de confiance qui sera mise à profit une fois l'entrée validée dans le dispositif puis tout au long de l'accompagnement,
- + démarrer le plus tôt possible l'accompagnement budgétaire en approfondissant les éléments accueillis lors du bilan diagnostic, en proposant des actions, des orientations visant à résoudre certaines difficultés repérées et éviter ainsi qu'elles ne s'accroissent,
- + développer la relation partenariale initiée dans le cadre du bilan afin de clarifier les interventions de chacun et ainsi valoriser les accompagnements déjà mis en place et le cas échéant orienter le ménage vers les structures adaptées et existantes.

Tout au long de cette étape, les familles connaissent des phases d'inquiétude voire d'insécurité en lien avec les changements liés à l'entrée dans le dispositif. D'où l'importance de la mise en œuvre de cette phase car elle concourt à rassurer la famille en les préparant et en les accompagnant au mieux vers les différentes étapes qui les attendent.

1.4 La phase d'accompagnement suite au relogement

N'ayant pas eu d'orientation en bilan diagnostic, aucun ménage n'a intégré un logement dans le cadre du dispositif en 2022.

Comme expliqué précédemment, aucune famille n'a intégré un logement du dispositif depuis 2019. Nous n'avons donc pas effectué de nouvel accompagnement suite au relogement.

Nous avons cependant maintenu l'accompagnement des 6 familles faisant déjà partie du dispositif :

- + 5 familles sont entrées avant 2020 et occupent toujours le logement temporaire,
- + 1 famille est dans la deuxième phase du dispositif et occupe un logement dans le cadre d'un bail glissant,
- + 2 familles sont sorties volontairement du dispositif en 2021.

Comparatif de la dette globale des ménages au démarrage du dispositif

	DETTE	
	A l'origine	Au 31/12/22
Ménages entrés en 2014 / 2015	11 808,-€	0,-€
Ménages entrés en 2016 / 2017	31 501,04€	10 024,-€
Ménages entrés en 2018 / 2019	19 071,81€	1 315,-€
Total des ménages (accompagnés sur la totalité de 2021)	62 380,85€	11 339 ;-€

TEMPOREO a fait l'objet de plusieurs échanges et négociations afin de soutenir au mieux les personnes qui ont adhéré au dispositif et accepté de quitter leur logement tout en apurant leur ancienne dette locative. Ces négociations sont les suivantes :

- ✚ ALSACE HABITAT : le bailleur accorde une réduction de 10 % du montant de la dette locative due par le ménage,
- ✚ FSL : les critères d'octroi des aides du FSL sont spécifiques au dispositif TEMPOREO. Ainsi, le dossier est étudié en dehors des critères habituels. La prise en charge de la dette locative de l'ancien logement peut aller jusqu'à 3 500 €. De plus, sont également sollicités le dépôt de garantie ainsi que le cautionnement pour le logement temporaire. A noter que le FSL ne prend pas en compte les frais de remise en état facturés par le bailleur pour l'ancien logement,
- ✚ CAF : la signature « d'un protocole d'adhésion TEMPOREO et de prévention de l'expulsion » avant l'état des lieux de sortie permet d'obtenir un rappel des aides au logement qui viendra réduire le montant de la créance.

Le passage par TEMPOREO concourt donc à réduire considérablement la dette de loyer que les ménages avaient constituée.

Au total, entre leur entrée au sein du dispositif et le 31 décembre 2022, ce sont donc 51041 € qui ont été remboursés. Cette somme correspond :

- ✚ au paiement du plan d'apurement signé par les familles avec ALSACE HABITAT,
- ✚ au recours aux différents dispositifs évoqués ci-dessus.

Evolution des dettes des ménages du dispositif

EVOLUTION DE LA DETTE	NOMBRE DE MENAGES
Dettes soldées	1
Dettes diminuées de plus de 60 %	4
Dettes diminuées de plus de 40 %	0
Dettes non diminuées	0
TOTAL	5

Quelques aspects du travail lors de la phase d'accompagnement en logement

	TOTAL
Visites à domicile programmées	
- concrétisées	32
- annulées par le TS	0
- annulées par l'utilisateur	5
- absence de l'utilisateur	0
Rendez-vous au bureau programmés	
- concrétisés	2
- annulés par le TS	0
- annulés par l'utilisateur	0
- absence de l'utilisateur	0
Contacts téléphoniques avec le ménage	
- concrétisés	70
- message laissé	22
- par mail	33

Le travailleur social, Solène FARGEAT, intervenant sur le service TEMPOREO a changé de dispositif en cours de l'année 2022. L'équipe des baux glissants a pris le relai pour l'accompagnement des personnes mais étant en sous-effectif sur l'année 2022, en raison des difficultés de recrutement, a dû réduire les visites à domicile afin d'assurer un suivi équitable pour tous.

2. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

2.1 Vie du Service

A la suite de changements notoires intervenus chez le bailleur social Alsace Habitat, il nous a été difficile d'avoir un interlocuteur. Ainsi, aucune nouvelle entrée n'a pu se faire en 2022, malgré nos nombreuses relances et sollicitations.

Pour autant, les situations en cours avancent, les personnes apurent leurs dettes et leurs projets se concrétisent mais ils ne peuvent pas passer à la deuxième phase sans l'aval du bailleur social.

2.2 Travail avec les familles

Nous constatons un travail à deux vitesses. Pour certaines familles qui sont accompagnées depuis longtemps, le dispositif semble avoir ses limites et un accompagnement très long semble être nécessaire. Leur ancienne dette locative reste élevée et diminue très lentement et de fait leur situation précaire ne s'améliore pas et ce, malgré l'intégration d'un logement plus adapté.

Deux de ces ménages sont d'ailleurs sortis en 2021, trouvant d'autres solutions par eux-mêmes car l'accompagnement proposé ne leur correspondait plus et une nouvelle dette locative, élevée, auprès de GALA s'était créée.

Cependant, pour 3 ménages notamment, des contacts insistants avec le bailleur ou avec la CAF ont pu débloquer les situations et permettre de diminuer fortement les dettes locatives de leur ancien logement. Grâce à cela, les situations ont évolué favorablement et le travail réalisé a pris tout son sens, ils peuvent enfin avancer plus sereinement dans leur projet de vie même s'il leur reste une petite dette encore à ce jour. D'ailleurs cette dette a augmenté pour 3 personnes en 2022, en raison du départ du travailleur social de TEMPOREO. L'équipe des baux glissants a pris le relais mais étant en sous-effectif ne pouvait pas rencontrer les ménages aussi régulièrement que sur l'année 2021.

De plus le lien de confiance a été compliqué à établir en raison du turn over important dans l'équipe (3 personnes en congés maternité et plusieurs départs). Nous soulignons l'importance d'avoir une stabilité dans l'équipe et d'éviter les changements trop réguliers de travailleur sociaux lorsque cela est possible car le lien de confiance établi permet réellement de faire avancer les situations favorablement.

Pour une personne, le travail effectué ensemble est désormais arrivé à terme et nous attendons une suite positive. Elle est aujourd'hui parfaitement autonome. Malheureusement, cette suite appartient au bailleur et nous ne savons pas si cela pourra se concrétiser.

Pour l'un des ménages, après un travail de partenariat étroit avec la mandataire judiciaire de cette personne, toutes les dettes de cette dernière ont été apurées. Madame étant sous curatelle renforcée, nous n'avons plus nécessité à maintenir un accompagnement avec GALA. Madame souhaiterait passer à la seconde phase du dispositif et intégrer un logement plus grand. Le bailleur nous a donné un accord par mail pour un relogement en direct de cette famille. Nous avons fait les démarches nécessaires pour qu'une proposition soit faite et attendons une proposition concrète du bailleur.

Le travail d'accompagnement effectué avec ces familles arbore un versant administratif dans un premier temps. Nous aidons aux différentes démarches liées au logement mais également plus globale. Une aide à la compréhension de leur budget et à la mise en place de dépenses adaptées à leur situation et à leur dette fait également partie des axes d'accompagnement. Ce versant est plus difficile car il appartient aux personnes d'être transparente ou non.

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

*« L'inclusion sociale est un processus qui permet aux personnes en danger de pauvreté et d'exclusion sociale de participer à la vie économique, sociale et culturelle, et de jouir d'un niveau de vie décent »
(Commission européenne).*

Nous sollicitons régulièrement les Centres Socio Culturel et les associations de quartiers pour lutter contre l'isolement. Des ateliers sont proposés à GALA et ont pu reprendre en septembre 2022 (à l'arrêt en raison de la pandémie de la Covid 19)

Il est à noter que les ménages sont accompagnés dans l'appropriation du logement, de l'immeuble, mais également dans la vie de la Cité et dans la connaissance des services de proximité afin de se créer des repères et pour répondre à leurs besoins.

Du fait du "tout numérique", l'accompagnement aux démarches dématérialisées a été renforcé depuis le premier confinement, il constitue un axe d'accompagnement important. L'accès à l'autonomie du locataire passe désormais essentiellement par l'outil informatique. Guider les personnes par téléphone pour les démarches dématérialisées ou proposer des formations informatiques individualisées lors d'entretiens à domicile ont été une part conséquente du travail.

Désormais, dans le travail budgétaire, nous intégrons l'achat de matériel informatique et incluons dans les charges courantes du ménage les frais d'accès internet car nous ne pouvons plus accompagner des personnes vers l'autonomie sans prendre en compte cet aspect.

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

Malgré la participation de l'un de nos travailleurs sociaux à un module de formation sur le "Référént de parcours", ce modèle d'accompagnement n'est encore que très peu utilisé. Nous, et nos partenaires, ne nous saisissons pas encore des outils et de la méthodologie proposés pour ce partenariat.

La plupart des personnes sont accompagnées par un travailleur social de secteur. Ce dernier pourra changer en fonction du nouveau lieu de domicile, une orientation vers un autre professionnel sera anticipée. Cependant, nous constatons que nos collègues des services de secteur sont largement sollicités. Le lien n'est donc plus systématique surtout lorsque GALA est présent.

En plus des travailleurs sociaux de secteurs, le service pourra être amené à travailler avec les intervenants de la protection de l'enfance, du handicap, de la justice, etc.

Régulièrement, l'équipe a coordonné également ses actions avec des partenaires rencontrés lors de réunion pluridisciplinaire comme des assistantes sociales, des éducateurs AEMO, des assistantes de contrat d'insertion etc. Certains ménages accompagnés sont sous protection juridique, curatelle ou tutelle. L'équipe peut être amenée également à rencontrer des ménages où ont été sollicités les services du département pour un accompagnement budgétaire (MASP, MJAGBF...).

Dans ces situations, le parcours de la personne est suivi de manière très globale, tant par l'ajustement de l'intervention par chaque partie, que par l'échange et la coordination entre chaque travailleur social. Ces liens sont importants, d'autant plus en raison de nos interventions à domicile, les échanges avec les différents professionnels, permettent une complémentarité dans l'accompagnement. Le parcours de la personne est toujours travaillé en plaçant cette dernière au centre du projet, selon ses demandes et besoins.

L'équipe est également amenée à accompagner les personnes dans leurs difficultés liées à leur santé et tente avec eux de constituer un maillage avec d'autres professionnels de santé pour une prise en charge efficiente, mais cela est très difficile d'entrer en contact avec ces professionnels. Pour cela, il nous arrive de remplir des dossiers de candidatures internes et solliciter un accompagnement de l'équipe des « ACT hors les murs ».

L'équipe a également coordonné ses actions auprès des ménages avec la psychologue de l'établissement. Cela a permis de réorienter certains suivis vers des professionnels qualifiés ou des plateformes d'écoute et de soutien, mais également de questionner et d'adapter les postures face aux situations rencontrées.

La cadre intermédiaire propose des réunions chaque semaine aux travailleurs sociaux et des bilans mensuels pour évoquer la situation de chaque suivi, ce qui leur permet de prendre de la hauteur concernant les suivis et de réajuster les accompagnements pour qu'ils soient plus efficaces.

La psychologue Marie DUHAUT intervient de manière très régulière au sein de l'équipe (2 fois par mois) depuis janvier 2021.

Son regard est également essentiel et permet d'apporter une prise de recul supplémentaire dans notre pratique professionnelle. Sa présence au sein de GALA constitue une vraie plus-value pour mener à bien notre travail et le travail qu'elle a mené avec certains suivis leur a permis d'avancer dans leurs difficultés.

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

Dans le cadre du dispositif TEMPOREO, l'équipe est amenée à travailler en partenariat régulièrement. Elle est en lien avec les acteurs gravitant autour des situations des familles lorsqu'il a été possible de le mettre en place.

Le travail avec le bailleur social comme indiqué plus haut a connu des difficultés. Nous espérons une relance en 2023 avec d'autres bailleurs sociaux.

Au titre du travail de partenariat réalisé, l'équipe a pu saisir par exemple les épiceries sociales, lorsque la situation financière de famille était trop précaire.

Dans les partenaires côtoyés par l'équipe, un des plus importants est la CAF. Nous avons en effet accès au site "CAF espace partenaires", ce qui nous permet d'avoir un regard sur les dossiers des ménages et facilite grandement notre travail. Nous avons un mail direct ainsi qu'un numéro partenaire, ce qui nous permet, en qualité de professionnel social, de débloquer plus rapidement les situations imprévues avec la CAF. Il se trouve que lors de cette année 2022, les délais de traitement de cet organisme étaient de trois à quatre mois. Grâce à notre partenariat, nous avons pu agir sur les situations en quelques semaines.

Selon un article du CAIRN, "La transversalité induit, également, l'interdisciplinarité, c'est-à-dire la rencontre de discours et de savoirs différents autour d'un même objet, en l'occurrence l'enfant, la famille, suivis par un ou plusieurs services de l'association."

Dans ce cadre-là, nous pouvons parler de travail transversal au sein de l'ARSEA, par exemple avec les différents services tel que l'AEMO. Lorsqu'une mesure est en cours pour un des ménages accompagnés en TEMPOREO, nous sommes en lien régulièrement avec les travailleurs sociaux. Aussi, nous pouvons être amené à orienter les ménages ou enfants des ménages dans d'autres dispositifs de l'association lorsque cela nous semble pertinent.

Ce travail de collaboration est très important dans l'objectif d'une proposition d'accompagnement au plus près des besoins et envies des ménages. De manière générale, le travail partenarial est indissociable du travail social et est nécessaire afin de coordonner les actions et croiser les regards sur les situations pour amener une complémentarité.

3. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

Le service TEMPOREO de GALA n'a pas l'exigence à faire appliquer la loi 2002-2 étant donné que cette action n'a pas d'autorisation et est subventionnée par un financement annuel reconductible. De ce fait, l'établissement n'a pas l'obligation des évaluations et des différents outils de la loi 2002-2.

Cependant, l'ARSEA a la volonté d'appliquer cette loi, par souci de travailler la qualité de service. De ce fait, nous avons mis en œuvre une évaluation interne en 2007 et une deuxième en 2012. Cette deuxième évaluation a abouti à un plan d'actions correctrices pour le service et un deuxième plan transversal à l'établissement.

Les conclusions des évaluations internes et les plans ont pu être transmis au Cabinet ALEIS Conseil, missionné en 2016 pour mettre en œuvre l'évaluation externe de l'ensemble des services de GALA. Nous avons ainsi procédé à une remise à plat du plan d'action d'amélioration continue, avant la prochaine évaluation interne.

En parallèle, nous allons mettre en place un COPIL Qualité qui a pour mission de suivre l'évolution de notre dynamique d'amélioration de la qualité et de la faire vivre. Il permettra notamment de voir évoluer le plan d'action avec les axes d'amélioration repérés par le recueil des événements indésirables par exemple. Pour constituer ce COPIL, seront associés des salariés de l'établissement, des salariés de la direction générale de l'ARSEA, un représentant du Conseil d'Administration de l'association et des membres du Conseil de la Vie sociale.

4. CONCLUSION

Au travers de ce rapport d'activité, nous pouvons constater les bienfaits de ce dispositif, bien que la temporalité pour ce faire reste longue.

Nous voyons les conséquences bénéfiques de cette prise en charge pour les familles se saisissant de l'accompagnement. En effet, les personnes connaissant une sortie dite « positive » du dispositif en ressortant autonomes et avec une conscience plus accrue de la gestion de leur budget et des conséquences liées aux impayés. N'ayant pas eu recours à un dossier de surendettement, ces familles ont pleinement conscience des efforts à fournir pour rembourser toutes leurs créances et considèrent leur gestion locative de manière plus éclairée.

Convaincu de son bienfondé, il est ainsi très dommage que nous ne puissions pas faire vivre ce dispositif. Nous pouvons penser que de nombreuses familles pourraient en bénéficier et ainsi éviter l'expulsion locative. Aussi, nous pouvons imaginer que cette alternative siérait aux autres.

Nous allons réfléchir à cette alternative pour 2023 avec une ouverture aux autres bailleurs du département pour toucher plus de familles.