



# Séminaire Gestion locative adaptée et AIVS®

Actes du séminaire

Paris, 14 & 15 novembre 2016



# Sommaire

## Conférences - Débats

---

Convaincre les propriétaires privés pour mobiliser des logements de qualité : argumentaire et outils 3

---

Relations bailleurs/locataires et travaux de rénovation énergétique : regard et expérience de la psychologie sociale  
**Nicolas Fieulaine**, maître de conférences en psychologie sociale, Université de Lyon, avec des étudiants du Master « Psychologie Sociale Appliquée » 3

---

Louer sans discriminer : comment assurer la légitimité du choix ?  
**Béatrice Robert de Massy**, chargée de mission Logement auprès du Défenseur des droits  
**Marie-Eva Charasson**, Fondation Abbé Pierre 6

---

L'inclusion numérique des personnes en situation de précarité : enjeux et modes d'actions  
**Hélène Garancher**, responsable de territoire Île-de-France, Emmaüs Connect 10

---

## Ateliers

---

Démarche ADEL : Les résultats de l'auto-évaluation et la poursuite de la mise en œuvre  
Les membres du Groupe de pilotage ADEL 15

---

Conflits et troubles de voisinage, que faire ?  
**Frédéric Souverain**, Régie Nouvelle HH (Rhône) 17

---

Les modalités d'attribution de logements  
**Kathy Bourguignon**, AIVS® Se Loger en Terre Catalane  
**Malika Koulougli**, AIVS® Immobilière Ravel 19

# Convaincre les propriétaires privés pour mobiliser des logements de qualité : argumentaire et outils

Relations bailleurs/locataires et travaux de rénovation énergétique : regard et expérience de la psychologie sociale

**Nicolas Fieulaine**, maître de conférences en psychologie sociale, Université de Lyon, avec des étudiants du Master "Psychologie Sociale Appliquée"



La relation au propriétaire est un aspect important de l'activité des associations de la Fapil. Il est donc indispensable de saisir comment adapter son discours selon le propriétaire que l'on a en face, comment appréhender les motivations des propriétaires et moduler son argumentaire en fonction de leur profil. L'étude présentée ci-dessous va pouvoir mettre en lumière la manière d'adapter son discours selon le profil et les motivations des propriétaires dans le cadre de la rénovation énergétique. Plus largement, la présentation de cette étude vise à se questionner sur l'argumentaire de nos associations dans tous les aspects de la relation au propriétaire (négociation du loyer, sécurisation du risque locatif, entretien du logement, etc.).

Nicolas Fieulaine, Maître de conférences en psychologie sociale à Lyon 2 a présenté cette étude, réalisée avec plusieurs étudiants en Master de psychologie sociale appliquée, dans le cadre du programme Action Médiation Bailleur coordonné par la Fapil, l'HESPUL (association spécialisée dans le développement des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique) et ALE (Agence Locale de l'Énergie).

La précarité énergétique est souvent liée à de mauvaises relations entre propriétaires et locataires. Ainsi la psychologie sociale va non seulement pouvoir venir éclairer la communication entre eux, mais également venir alimenter les argumentaires utilisés dans les supports de communication à destination des bailleurs afin de les inciter à entreprendre des travaux de rénovation énergétique.

## Identifier le profil psychosocial des propriétaires

L'étude s'est appliquée à identifier le profil de la majorité des propriétaires, en fonction des dispositions psychosociales. Trois critères sont déterminants dans l'identification des profils :

- l'orientation motivationnelle axée soit sur la promotion (recherche du gain, de bénéfices) ou sur la prévention (évitement des pertes, des difficultés) ;
- la temporalité de l'action : projection à court terme (focalisation sur le présent, l'immédiat) ou à long terme (décision prise en fonction du futur, voire du futur lointain) ;
- l'identification de l'action : abstraite (axée sur le « pourquoi ») ou concrète (axée sur le « comment »).

L'identification de l'orientation motivationnelle, de la temporalité et de l'intention de l'action permet d'adapter le message de communication concernant les travaux de rénovation énergétique et leur bénéfice, et donc rendre le message efficace et persuasif afin d'inciter les propriétaires à entreprendre ces travaux dans leur logement.

Il s'avère que la majorité des propriétaires a un profil tourné vers la promotion, sur une temporalité plutôt longue (axée vers le futur) et sur une intention de réalisation abstraite.

## Adapter le message au profil des propriétaires

Il est important d'adapter les arguments aux motivations des personnes à qui l'on s'adresse. Un discours mal adapté au profil de l'interlocuteur pourra être au mieux non persuasif mais peut aussi être dissuasif : ainsi l'intention du propriétaire à réaliser des travaux de rénovation énergétique peut en être diminuée.

Afin d'adapter le message au profil de l'interlocuteur, il est important d'être conscient de ce que le contenu du discours peut lui renvoyer en termes de représentations.

Nous pouvons distinguer deux types de messages, qui correspondent à différents profils :

- Les messages à « haut niveau de représentation » : orientés vers la promotion (et donc axés vers la recherche de gains), le long terme (projection dans un futur lointain), et l'action abstraite (identification de l'action liée au « pourquoi ? » et non au « comment »).

### **Exemple de message à haut niveau de représentation dans le cadre de la rénovation énergétique :**

*Comme 60% des propriétaires, engagez-vous pour le futur (long terme) : améliorez vos logements (promotion), améliorez votre planète (abstrait) !*

- Les messages à « bas niveau de représentation » : orientés vers la prévention (et donc axée vers l'évitement des pertes), le court terme (projection dans une action immédiate) et l'action concrète (centrée sur le « comment »).

### **Exemple de message à bas niveau de représentation :**

*Comme 60% des propriétaires, vous voulez arrêter dès maintenant (court-terme) de jeter l'énergie par les fenêtres (prévention), renouvelez vos équipements (concret).*

En l'occurrence, lorsque l'on s'adresse à des propriétaires, le message doit être de haut niveau de représentation afin d'être plus efficace, car la promotion (ou la recherche du gain) est une motivation cruciale chez la plupart des propriétaires.

Par ailleurs, l'étude a mis en exergue le fait que les propriétaires sont particulièrement sensibles aux questions environnementales : l'intérêt pour la protection de l'environnement est une norme sociale, les individus auront donc tendance à se valoriser via l'adhésion à cette norme. Jouer sur cette désirabilité sociale peut être un levier d'action efficace pour modifier les comportements des individus. Ainsi, orienter le message en intégrant cette dimension environnementale permettra de sensibiliser davantage les propriétaires aux bénéfices de la rénovation énergétique.

## Induire une motivation pour proposer un message persuasif

Bien que la motivation de la majorité des propriétaires soit orientée vers la promotion, ce n'est pas toujours le cas, certains propriétaires seront davantage motivés par l'évitement des coûts (prévention). Dans ce cas, il est possible d'induire une motivation par la promotion.

Concrètement, il s'agit d'intégrer au message un exemple de propriétaires ayant entrepris des travaux de rénovation (sous forme de témoignage par exemple) et de le valoriser via un message porté sur la promotion :

- mettre en avant la recherche de gains (ex. insister sur la consommation énergétique) ;
- la raison globale du pourquoi de l'action (ex. expliciter que la rénovation énergétique est un bon investissement) ;
- l'utilité de l'action dans le futur (ex. mettre en avant les bénéfices futurs).

Les propriétaires pourront se reconnaître à travers ce témoignage, étant du même groupe d'appartenance, et cela rendra le message plus persuasif, aussi bien pour les propriétaires ayant le même niveau de représentation, que pour les autres.

L'induction de la motivation peut également se faire via l'envoi d'un message comportant uniquement des arguments orientés vers la promotion (ex. astuces d'optimisation de consommation, crédibilisé par l'association de logos de partenaires comme EDF).

## Locataires et propriétaires : des perceptions différentes

Tandis que les propriétaires, comme vu ci-dessus, ont des dispositions plutôt tournées vers la promotion, pour les locataires, il s'agit du contraire. L'étude a montré que les locataires ont plutôt un bas niveau de représentation, c'est-à-dire d'avantage tourné vers la prévention (ils vont davantage dans la recherche de l'évitement des pertes, la projection sur un court terme et sur une action concrète).

Ainsi, les représentations des bailleurs et des locataires sont en décalage voire en complète contradiction entre elles, ce qui complique d'autant plus les relations et la communication entre propriétaires et locataires. Elles pourront être facilitées via des outils de médiations qui permettront d'ajuster les dispositions de chacun et de faciliter la communication et la rencontre.



### Pour aller plus loin...

Les documents suivants sont disponibles dans l'espace « Adhérents » du site internet de la Fapil : [www.fapil.net/espace-adherents](http://www.fapil.net/espace-adherents) :

- Rapport final « La précarité énergétique, un enjeu de psychologie sociale au service de l'innovation ».
- Présentation diapositives « Relation bailleurs – locataires et rénovation énergétique ».
- **Romain Bernard**, chargé de mission Fapil : Étude « Mobiliser un parc privé de qualité à bas coût de loyer ».

## Conférence - Débats

# Louer sans discriminer : comment assurer la légitimité du choix ?

**Béatrice Robert de Massy**, chargée de mission Logement auprès du Défenseur des droits

**Marie-Eva Charasson**, Fondation Abbé Pierre



Le Défenseur des droits est une institution indépendante chargée de défendre les droits et les libertés individuelles dans 4 domaines :

- la défense des droits des usagers des services publics ;
- la défense des droits de l'enfant ;
- la lutte contre les discriminations ;
- le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité (police, gendarmerie, etc.).

**4 846** réclamations ont été faites en 2015 sur le sujet des discriminations.

## Comment caractériser une discrimination ?

Trois conditions sont nécessaires pour caractériser une discrimination au sens juridique :

- une différence de traitement ou un traitement défavorable entre des personnes placées dans une situation comparable ;
- dans un domaine prévu par la loi dont fait partie le logement ;
- en lien avec un critère interdit par la loi.

Il existe trois catégories de critères interdits par la loi :

- celles relevant de caractéristiques inhérentes à la personne (sexe, handicap, orientation sexuelle, etc.) ;
- celles relevant de libertés individuelles ou collectives (religion, opinion politique, mœurs, etc.) ;
- celles relevant d'un état ou d'une situation plus ou moins durable de la personne (état de santé, situation de famille, vulnérabilité économique et sociale, etc.).

Catégorisation, stéréotypes et préjugés sont à la source de toute discrimination. La catégorisation vise à regrouper des éléments présentant des caractéristiques communes. Ce mécanisme de pensée est à l'origine de multiples stéréotypes qui conduisent à attribuer les mêmes caractéristiques à un groupe entier de personnes, sans tenir compte des différences individuelles. Ces stéréotypes nourrissent les préjugés dont découlent une attitude favorable ou non envers une ou plusieurs personnes.

# Le cadre légal

Un cadre légal encadre la lutte contre les discriminations dans le logement :

- Article 225-2 du Code pénal : interdiction de refuser à une personne l'accès à un bien, dont le logement.
- Dispositions spécifiques aux professionnels de l'immobilier : l'interdiction de discriminer est explicite dans le Code de déontologie des professionnels de l'immobilier.
- Dans la loi du 6 juillet 1989 : interdiction de refuser la location pour l'un des 22 critères interdits par le code pénal établie à l'article 1<sup>er</sup>, encadrement des garanties demandées (non cumul cautionnement et assurance, etc.), encadrement des justificatifs qu'un bailleur peut demander (liste limitative précisée par le décret n°2015-1437 du 5 novembre 2015).

## Les différentes formes de discrimination

### 1. La discrimination directe

C'est le fait de traiter différemment, consciemment ou non, des personnes sur le fondement d'un critère interdit par la loi.

**Exemple** : une agence refuse de prendre en compte la candidature de personnes en raison de leur origine étrangère supposée.

Comment prévenir ?

S'assurer qu'à situation comparable, les mêmes critères de sélection sont utilisés pour tous les candidats locataires.

### 2. La discrimination indirecte

Lorsqu'un critère, une règle ou une pratique apparemment neutre, désavantage particulièrement des personnes aux caractéristiques protégées (sexe, âge, origine, handicap, etc.), sauf si ce critère répond à un but légitime et à une exigence proportionnée.

**Exemple** : une agence refuse les candidatures pour lesquelles le cautionnement provient de personnes dont les ressources émanent d'une allocation et non d'un emploi. Une telle exigence est disproportionnée car des personnes sont ainsi systématiquement exclues de la location, comme celles ayant un handicap. D'autres systèmes de garanties doivent être trouvés.

Comment prévenir ?

S'assurer que le critère, la règle ou la pratique est réellement indispensable à la recherche de solvabilité et de garantie ; vérifier si cela ne désavantage pas une catégorie de personnes en lien avec ce critère.

### 3. Le harcèlement discriminatoire

Le harcèlement moral se caractérise par un acte particulièrement grave ou des agissements répétés (insultes, remarques désobligeantes) subis par une personne et qui ont pour objet ou effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Il est qualifié de discriminatoire lorsqu'il est en lien avec un critère interdit par la loi.

**Exemple** : un propriétaire tient des propos homophobes à l'encontre de son locataire.

Comment prévenir ?

Un seul acte peut être suffisant pour qualifier le harcèlement dès lors qu'il a pour effet de porter gravement atteinte à la dignité de la personne.

### 4. L'injonction à discriminer

Il s'agit du comportement visant à inciter une personne à pratiquer une discrimination. Peuvent être engagées la responsabilité de la personne (ou de l'organisation) qui demande de discriminer comme celle de la personne qui l'exécute, que la demande ait été ou non, suivie d'effet.

**Exemple** : une agence exclut les personnes d'origine maghrébine conformément aux instructions impératives du bailleur. Dans cette situation, le juge a condamné pénalement pour discrimination directe les deux protagonistes.

Comment prévenir ?

Ne pas accepter de telles injonctions !

À noter : en présence de multiples acteurs (partenaires institutionnels, réservataires, propriétaires, voisins de certains locataires, etc.) les risques de discrimination sont multipliés !

## En conclusion : points clés pour louer sans discriminer dans le parc privé

- Repérer les préjugés (les siens comme ceux des autres) et les neutraliser, ce qui suppose une démarche volontaire.
- Retenir uniquement des critères en relation avec la mise en location et les garanties nécessaires au bon déroulement de la location (attention aux stéréotypes et préjugés !).
- Définir des conditions strictement indispensables au bon déroulement de la location.
- Mobiliser les dispositifs publics de garantie pour l'accès au logement de personnes aux ressources modestes et/ou précaires tout en garantissant la/le propriétaire, afin de ne pas écarter systématiquement les personnes ne pouvant se loger par leurs seuls moyens aux conditions du marché.

- Mobiliser les aides et dispositifs visant à favoriser l'accès au logement des personnes handicapées afin qu'elles ne soient pas écartées de la location.
- Garantir l'égalité de traitement à toutes les étapes de la mise en location (même niveau d'information des candidats, mêmes conditions de visite, etc.).
- Se doter d'outils permettant de garantir la transparence et l'objectivité de la procédure de sélection :
  - élaboration de procédures-types respectueuses de la non-discrimination ;
  - recours à des documents types, conformes à la loi : mandat avec clause de non-discrimination, pièces nécessaires à la constitution du dossier, baux-types, etc. ;
  - traçabilité des appels, prises de rendez-vous de visite, visites, etc.

# L'inclusion numérique des personnes en situation de précarité : enjeux et modes d'actions

**Hélène Garancher**, responsable de territoire Île-de-France, Emmaüs Connect



Alors que le numérique représente un formidable outil de communication, accessible à priori par tous, partout et tout le temps, de plus en plus de ménages en sont exclus pour différentes raisons : coût de l'équipement et des abonnements, problématiques d'usages, etc.

À l'heure du « tout numérique » et de la dématérialisation progressive des services publics, quels sont les leviers d'actions pour les associations du réseau de la Fapil qui accompagnent chaque jour des ménages en difficultés d'accès au logement ? Combien de personnes sont touchées par la précarité numérique, qui sont-elles ?...

Telles sont les questions posées à Hélène Garancher de l'association Emmaüs Connect qui met en œuvre des actions concrètes pour favoriser l'inclusion numérique des personnes qui en sont le plus exclues.

## La précarité numérique, un phénomène en expansion qui touche les plus fragiles

Aujourd'hui, on estime à près de **5 millions** de personnes en France qui cumulent précarité numérique et précarité sociale. Les personnes touchées par la précarité sociale sont deux fois plus concernées par la précarité numérique : difficultés d'accès (absence d'équipement, forfait ou recharge non adapté en raison des coûts), d'usages, parfois renforcés par une non maîtrise de la langue française ou illettrisme.

Emmaüs Connect a dressé un panorama de la précarité numérique, à travers des « profils types », certes stéréotypés mais qui reflètent une réalité observée par l'association sur le terrain :

### Exclusion numérique

Elle touche principalement les personnes SDF, les grands exclus et les personnes âgées en précarité.

L'accès au numérique est souvent le frein principal ainsi que la question des usages, tout particulièrement auprès des personnes âgées. Ces problématiques nécessitent un accompagnement au plus près de la personne. Les enjeux autour de l'accès aux droits et du lien social sont particulièrement forts auprès de ces publics.

## Précarité numérique forte

Elle touche principalement les personnes migrantes, les familles en difficultés et les travailleurs pauvres.

Ces personnes sont souvent beaucoup plus familières du numérique et des nouvelles technologies de manière générale mais n'ont pas forcément de facilité d'usages.

Les besoins en accompagnement vont plutôt se concentrer sur l'aide aux démarches en ligne, l'information et tout particulièrement pour les enfants (éducation, formation, etc.).

Pour les personnes migrantes, on retrouve également un enjeu fort de lien social avec notamment l'utilisation du numérique pour contacter leurs familles à l'étranger, la téléphonie avec des forfaits spéciaux revenant beaucoup plus cher.

## Précarité numérique faible

Elle touche principalement les demandeurs d'emplois et les jeunes en insertion. Les besoins en accompagnement se situent ici plutôt sur l'aide à la recherche d'emploi, de rédaction de mails professionnels, de réalisation de CV, etc.

Il existe beaucoup de préjugés sur les jeunes : parce qu'ils font partie de la génération 2.0, on imagine qu'ils savent tous parfaitement utiliser les nouvelles technologies et notamment dans leurs démarches vers l'emploi. Pour ceux qui rencontrent des difficultés, cela peut susciter un réel sentiment de honte.

Certains ont des smartphones mais sans puce : le téléphone est surtout dans ce cas un objet de promotion sociale.

## La dématérialisation des services publics : un enjeu de plus en plus prégnant

Aujourd'hui, le numérique n'est plus une option avec notamment la dématérialisation progressive des démarches : lancement de la Prime d'activité 100% en ligne (Janvier 2016), inscription sur Pôle Emploi uniquement en ligne (Mars 2016), déclaration des revenus en ligne (Juin 2016), etc.

La dématérialisation, déjà à l'œuvre depuis quelques années, est de plus en plus utilisée ce qui implique généralement une baisse des accueils physiques dans les services publics pour accompagner les personnes à remplir leur dossier. Internet n'a pas simplifié les démarches administratives : il a créé une « couche » supplémentaire.

Le numérique représente une formidable opportunité (renforcer les liens sociaux, améliorer son employabilité, etc.) mais de plus en plus de personnes sont en situation de précarité numérique, d'où la nécessité d'agir et de proposer des leviers d'actions efficaces.

## L'action d'Emmaüs Connect pour faire du numérique un levier d'insertion

Emmaüs Connect a été créée à Paris en 2013. À l'origine de l'association, un constat réalisé auprès des salariés d'un chantier d'insertion parisien du mouvement Emmaüs : beaucoup d'entre eux avaient un budget de téléphonie trop élevé par rapport à leur reste pour vivre. Emmaüs Connect a donc noué un partenariat avec des opérateurs de téléphonie pour négocier des tarifs sociaux et a souhaité plus largement agir contre l'exclusion numérique. D'autres acteurs, comme les Espaces Numériques Publics travaillent depuis un certain nombre d'années sur ces questions.

Une grande partie des personnes accueillies et accompagnées par l'association sont proches ou en dessous du seuil de pauvreté et 70% d'entre elles sont hébergées en structure d'hébergement ou par des tiers.

### Les « permanences connectées »

Emmaüs Connect organise des ateliers numériques dans près de 8 points d'accueil en France. Le public est toujours orienté par les acteurs de l'insertion sociale et professionnelle (CCAS, PIMMS, PLIE, Missions locales, CADA, centres d'hébergement, etc.). Les difficultés d'accès ou d'utilisation du numérique ne sont donc qu'une partie des problématiques rencontrées par la personne.

Lors de la première rencontre avec la personne, Emmaüs Connect réalise un diagnostic numérique pour mesurer ses besoins. Auparavant, le diagnostic se basait sur des éléments déclaratifs mais depuis peu, l'association propose un test en ligne au ménage, plus fiable.

En fonction des résultats et de ses besoins, la personne est orientée vers des ateliers thématiques (démarches en ligne, formation sur les logiciels de bureautique, etc.).

Les personnes sont accueillies par des salariés en insertion professionnelle et par une équipe de bénévoles.

Aujourd'hui, près de **20 000 personnes** ont été accueillies et accompagnées dans le cadre de ces permanences.

### Les plateformes numériques pour aider à l'apprentissage et favoriser l'autonomie des personnes

L'association We Tech Care développe en partenariat avec Emmaüs Connect des modules de simulation pour favoriser l'apprentissage : simulation de sites des différents services publics pour s'entraîner, tutorat pour utiliser un ordinateur, générateur de CV, etc.

Ces modules sont notamment utilisés lors des sessions de formations.

## Partenariat et médiation avec les opérateurs de réseaux

Il est très fréquent que le forfait souscrit par la personne ne soit pas du tout adapté ni à son usage ni à ses ressources, souvent par manque de connaissance des différentes offres et options. Dans ce cas, l'association intervient et réalise de la médiation auprès des trois plus grands opérateurs de réseaux (SFR, Bouygues Telecom, Orange) pour négocier des tarifs sociaux.

L'association peut également vendre des équipements (modem, ordinateur, téléphones) jusqu'à trois à six fois moins cher que le prix du marché.

## Interpellation et appui à la décision auprès des pouvoirs publics

L'association conseille les Départements sur la stratégie numérique et réalise des diagnostics de territoire (cartographies des différents points d'accès Wifi, du libre accès aux équipements, des ateliers proposés, etc.) qui mettent en avant le maillage existant et des solutions proposées. Les besoins sont très différents sur les territoires et notamment entre les territoires urbains et ruraux, où dans ces derniers, les enjeux d'accessibilité et de proximité sont d'autant plus prégnants.

## Professionnels de l'action sociale et numérique

Une étude (références ci-dessous) réalisée par Yves-Marie Davenel, docteur en anthropologie, révèle que moins de 10% des travailleurs sociaux sont formés à l'accompagnement au numérique des usagers.

Souvent ces professionnels sont démunis face à cette problématique et font « à la place » du ménage accompagné, faute de temps ou formation suffisante.

Ces pratiques posent de vraies questions éthiques : le travailleur social se substitue au ménage au lieu de l'accompagner vers l'autonomie. Cette pratique suppose d'avoir accès aux informations personnelles des usagers et de créer un compte à sa place ce qui interroge clairement la légalité d'une telle pratique. Le ménage pourrait très bien se retourner contre l'association en justifiant qu'il n'était pas présent et qu'il n'a pas donné son accord.

“ Certains dispositifs de garantie locative obligent les locataires à créer une adresse mail : « Je suis souvent contrainte de créer des adresses mails et des espaces personnels pour les personnes que nous logeons avec l'adresse mail de l'association. Nous recevons donc des messages qui leurs sont adressés, nous nous connectons à leur espace personnel pour le suivi du dispositif et nous répondons même parfois à leurs mails, mais ce n'est pas du tout déontologique. Ça ne devrait pas se passer comme ça. ”

témoigne une directrice d'AIVS®.

Ces remontées auprès des décideurs politiques sont plus que nécessaires pour faire évoluer les dispositifs. Les associations doivent souvent faire face à un dilemme impossible, celui de se retrouver en situation d'illégalité ou de ne pas faire bénéficier le ménage d'aides ou de dispositifs pour lesquels il est éligible.

“ *Les travailleurs sociaux cachent, pallient les manques et les difficultés. Lorsque nous avons rendez-vous avec les services publics et que nous leur faisons part des difficultés liées à la dématérialisation des démarches, on nous répond que tout va bien. La dématérialisation totale de la prime d'activité a été une vraie réussite : toutes les personnes ont complété leur déclaration en ligne. Mais combien de travailleurs sociaux les ont accompagnées, combien ont rempli leur dossier à leur place ?* ”

témoigne une autre directrice d'AIVS®.

Pour accompagner les travailleurs sociaux, Emmaüs Connect propose des formations spécifiques pour les outiller. Il faut pouvoir orienter les personnes vers les bons interlocuteurs, se renseigner localement sur ce qui existe (ateliers, permanences, etc.).



### Pour aller plus loin...

- **Yves-Marie Davenel** « Le numérique au sein de l'Action sociale : Politiques de structures, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers » (disponible ici : <http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/etudes/>).
- <http://emmaus-connect.org/>
- La présentation d'**Hélène Garancher** est disponible dans l'espace « Adhérents » du site internet de la Fapil : <http://www.fapil.net/espace-adherents>

## Atelier

# Démarche ADEL : Les résultats de l'auto-évaluation et la poursuite de la mise en œuvre

Les membres du Groupe de pilotage ADEL



Il y a environ 18 mois, la cellule de veille AIVS® a décidé de lancer une démarche afin d'harmoniser les pratiques professionnelles des agences, de faire progresser le réseau et d'innover dans les métiers.

Cette démarche, appelée ADEL (Animation d'une Démarche pour l'Évolution du Label), est fondée sur la participation des AIVS®, sur leur capacité d'auto-évaluation et sur le partage des pratiques.

Un Comité de pilotage de la démarche ADEL a été créé, il réunit aujourd'hui 7 associations.

Pour la Fédération, ADEL est un fantastique outil pour l'évolution du réseau. En effet, elle permet à chaque AIVS® de faire le point régulier sur ses activités, sur la manière dont elle les mène et sur les moyens qui lui faut mettre en œuvre pour pouvoir les développer. Grâce à l'exercice d'auto-évaluation, la Fapil peut identifier les domaines pour lesquels un appui est nécessaire et souhaitable. Cet appui peut prendre la forme de formations, de diffusion d'informations plus précises, ou encore de réalisation de guides et de préconisations.

Dix-huit mois plus tard, le bilan est très positif : la très grande majorité des AIVS® ont effectué leur auto-évaluation, aidée par le mémento qui regroupe des fiches pratiques et sera régulièrement enrichi.

Surtout, cette démarche est d'ores et déjà assimilée par les AIVS® qui ont perçu le potentiel de progrès qu'elle représente.

Depuis le mois de mai, 28 structures se sont réunies lors de 5 journées et ont travaillé ensemble sur les items qui leur posaient des difficultés, mais aussi sur leur vision de l'avenir du réseau des AIVS®.

Aussi, cette première partie de matinée a eu pour vocation de faire connaître à l'ensemble des structures les travaux entrepris lors de ces réunions, mais aussi de partager et de permettre à celles qui n'étaient pas là, d'apporter leur pierre à l'édifice. L'ADN commun entre les structures est palpable et peut-être résumé ainsi :



## Quelle est notre ambition ?

Être LA référence du logement social dans le parc privé à destination des ménages défavorisés, connue et reconnue pour son professionnalisme et ses spécificités, couvrant les besoins de l'ensemble du territoire.

## Priorités stratégiques

1. Devenir un réseau connu et reconnu.
2. « Faire réseau » : développer l'entraide et l'échange entre les structures.
3. Poursuivre l'innovation et la créativité.

Une journée nationale stratégique se tiendra en mars 2017 pour développer un plan d'action autour de ces priorités stratégiques.



La gestion des troubles de voisinage est un enjeu clé pour sécuriser le rapport locatif et constitue un élément essentiel de la gestion locative adaptée. L'atelier vise, à travers l'expérience de Régie Nouvelle à Lyon, présentée par son directeur Frédéric Souverain, ainsi que celle des participants, à identifier ce qui constitue un trouble de voisinage, savoir quand et comment intervenir. Dans un premier temps de façon amiable, mais également dans le cadre d'une procédure contentieuse quand son recours s'avère inéluctable.

## Distinction entre troubles du voisinage et conflits de voisinage

Lorsque la structure est interpellée pour un trouble du voisinage, la première étape est de qualifier les faits :

### S'agit-il d'un trouble ou d'un conflit de voisinage ?

Le trouble de voisinage résulte de nuisances émanant de l'un des occupants de l'immeuble, alors que le conflit de voisinage est souvent un différend entre deux voisins, ayant parfois pour origine un élément de la vie privée des personnes en conflit.

### Faut-il intervenir en cas de conflit de voisinage ?

Le bailleur n'a pas légitimité à intervenir dans le cas d'un conflit d'ordre privé entre deux locataires, qui doit se régler entre voisins. Dans les faits, certaines associations peuvent organiser une médiation entre les voisins si besoin. Elle peut également, quand le conflit met en danger un locataire, l'accompagner pour qu'il saisisse la justice.

Dans le cas d'un trouble de voisinage, l'approche sera différente selon que le locataire est :

- de bonne foi : rencontrer le locataire pour lui faire prendre conscience des nuisances qu'il provoque lui permettra d'adapter son comportement au sein de son logement ;
- de mauvaise foi ;
- atteint de troubles psychiques ou psychiatriques.

Parfois, le locataire n'est pas en cause : quand le bruit occasionné relève de l'utilisation normale du logement, mais que l'insonorisation du bâtiment est insuffisante. Plus délicat, quand le locataire est victime d'une mauvaise représentation de la part de ses voisins qui lui attribuent à tort un mauvais comportement. Le rôle de l'association est donc de prendre la

défense du locataire pour lui permettre de se maintenir dans son logement dans de bonnes conditions. Parfois enfin, il s'agit d'intervenir pour gérer le trouble de voisinage d'un voisin du locataire.

## Quelles sont les actions possibles en cas de troubles du voisinage ?

Selon la situation, la procédure à mettre en place par l'organisme n'est pas forcément l'expulsion pour trouble de voisinage : la réelle cause peut impliquer davantage une procédure pour squat, une hospitalisation à la demande d'un tiers, un dépôt de plainte auprès de la police, etc. Par ailleurs, selon les situations, il pourra être plus simple, face à un locataire de mauvaise foi, d'utiliser la procédure d'expulsion pour impayé le cas échéant.

Pour lancer une procédure, le trouble du voisinage doit réunir les 3 critères suivants :

1. **Être anormal** : le locataire n'est pas responsable de la mauvaise insonorisation de son logement et doit pouvoir user de son logement pour les besoins de sa vie quotidienne.
2. **Être répétitif** : le trouble doit avoir perduré malgré l'avertissement des voisins.
3. **Être manifeste** : une preuve écrite est nécessaire. Il peut s'agir d'un constat d'huissier, ou d'une attestation destinée à être produite en justice. Pour cette attestation, il faut prévenir les plaignants qu'ils ne peuvent garder l'anonymat. Parfois, les juges acceptent les fiches « incidents » établies par l'organisme gestionnaire dont la rédaction systématique est recommandée par les participants de l'atelier.

En matière de prévention et de gestion des troubles de voisinage, l'AIVS® Tandem Immobilier (Oise) a mis en place diverses actions : réunion annuelle avec la mairie sur le suivi des situations délicates, courrier régulier à l'ensemble des locataires pour informer sur les rapports locatifs, appartement pédagogique, etc.

## Conclusion

L'important est de montrer aux parties prenantes – locataire, bailleur, voisins – que l'association s'est emparée du problème, même si l'action ne relève pas de sa compétence ou n'appelle pas davantage d'intervention. Il est également important de rappeler aux propriétaires qu'au-delà du simple calcul financier que représente un investissement locatif, la location d'un logement peut toujours comporter des risques tels que les troubles de voisinage.



L'attribution d'un logement est une phase cruciale pour favoriser l'insertion durable des ménages. Si les enjeux autour de l'attribution sont communs à l'ensemble du réseau AIVS®, les structures développent leurs propres pratiques et outils, à chacune des étapes de l'attribution. Ce sont ces convergences et différences qu'a souhaité mettre en lumière cet atelier en s'appuyant sur la mutualisation des expériences entre les participants.

## Pourquoi l'attribution du logement est un enjeu particulièrement important au sein de notre réseau ?

Attribuer un logement à un locataire, c'est tout d'abord répondre aux obligations de moyens contenues dans le mandat de gestion. Mais parce que nous sommes « à vocation sociale », l'attribution du logement doit favoriser le projet d'insertion du locataire. Le logement, et plus globalement, l'environnement du logement doivent être adaptés au maximum à ses besoins. Par exemple, si un locataire n'est pas véhiculé, ce qui est fréquent, il est nécessaire que le logement soit accessible en transport en commun pour sa vie quotidienne mais aussi dans une optique d'insertion professionnelle. Le diagnostic social permet de comprendre le parcours antérieur de la personne mais aussi ses besoins à l'instant T et ses besoins dans quelques mois. L'AIVS® veille à évaluer la cohérence entre les besoins exprimés par la personne et ce qui est possible ou souhaitable de proposer en termes d'offre de logement.

## Comment sont orientés les ménages ? Ont-ils directement accès à un dossier de demande de logement ?

Deux grandes pratiques existent :

1. L'accueil en direct des ménages sans orientation préalable.
2. L'orientation par les travailleurs sociaux et partenaires associatifs.

Parfois, l'association peut cumuler les deux pratiques : c'est par exemple le cas de l'AIVS® Soligone (Vaucluse).

### L'accueil en direct des ménages sans orientation préalable

Le dossier de demande de logement est disponible en ligne sur le site internet de l'association (AIVS® Se Loger en Terre Catalane), peut être transmis dans le cadre de perma-

nences organisées par l'association (AIVS® 59) ou dans le cadre d'un accueil libre, sans rendez-vous (AIVS® HH Gestion Lorraine).

Les associations observent une plus grande diversité du profil des demandeurs mais aussi un nombre croissant de dossiers demandés : les dossiers n'ayant pas été « filtrés » au préalable par un travailleur social, cela demande à l'association un temps de traitement des dossiers relativement long et ce d'autant que beaucoup de demandes de logement ne sont pas du tout adaptées à l'offre de logements gérée par l'AIVS®.

## L'orientation par les travailleurs sociaux et les différents partenaires

Les travailleurs sociaux des différents partenaires envoient directement une fiche de demande de logement à l'AIVS® concernée ou bien aux autres partenaires qui réorientent ensuite le dossier à l'AIVS® (SIAO notamment) s'il est jugé correspondre à l'offre. Dans la plupart des cas, un diagnostic social est joint au dossier. Une liste peut-être diffusée au préalable par l'AIVS® à l'ensemble des partenaires avec l'ensemble des caractéristiques et photographies des logements disponibles (AIVS® Hérault, AIVS® Immobilière Ravel) : dans ce cas, le futur locataire candidate pour tel ou tel logement, comme dans une agence immobilière classique ce qui évite les refus de logement par la suite. L'AIVS® Hérault positionne jusqu'à 5 candidats par logement : à l'issue de l'étude du dossier et de la décision de la commission d'attribution, l'association contacte le premier candidat retenu afin de réaliser la visite du logement : s'il refuse le bien proposé, le deuxième candidat est rappelé et ainsi de suite.

L'AIVS® Territoires (Isère) ne reçoit pas directement les candidatures : les dossiers sont réceptionnés et envoyés à l'association par les commissions sociales d'attribution avec la présence des représentants institutionnels et bailleurs sociaux. Une commission partenariale permet plus facilement des réorientations, si nécessaire : hébergement, mesure d'accompagnement renforcée, etc.

L'AIVS® Soliha Haute-Savoie demande la liste des demandeurs en attente de logement des différentes communes afin de contacter les ménages dès qu'un logement (offre pérenne) se libère.

## Quelles pièces peuvent-être exigées auprès des locataires pour leur demande de logement ? Comment les associations analysent-elles les dossiers ?

Le décret du 5 novembre 2015 fixe la liste des pièces justificatives pouvant être demandées au candidat à la location : elle est strictement exhaustive.

La demande de RIB est désormais interdite : or, ce document est nécessaire pour constituer le dossier FSL du locataire. Pour éviter toute ambiguïté, les associations s'accordent pour dire qu'il faut être vigilant à la temporalité et à bien distinguer le dossier « demande de logement », régi par le décret et les documents nécessaires à un certain nombre de démarches (ex : RIB) une fois le locataire en place dans le logement.

Pour gagner du temps (et de la place !), certaines AIVS® (AI Soleil, ALIS) se basent sur des éléments déclaratifs. Ce n'est qu'une fois que l'ensemble des candidatures ont été pré-analysées que l'association demande les pièces justificatives aux ménages concernés afin de préparer l'entretien avec le travailleur social et la commission d'attribution.

Les associations conseillent de ne pas garder les pièces justificatives non demandées dans le cadre de la demande du logement mais transmises par le ménage.

Ces premiers éléments, d'ordre administratif, ne sont pas suffisants pour évaluer la pertinence d'une candidature et c'est bien ce qui distingue les AIVS® des agences immobilières classiques.

Quel que soit le circuit utilisé par l'association (demande en directe, orientation par les partenaires), les dossiers de candidatures sont toujours pré-analysés, le plus souvent par le travailleur social présent dans l'AIVS®. Ce dernier fait en général le lien avec les services sociaux (étayage de certains points du dossier, lien avec les démarches antérieures de droit commun, etc.). À la suite de cette première analyse, un entretien plus qualitatif est organisé avec le ménage : il permet d'avoir des informations complémentaires sur les besoins de la personne, sa situation à l'instant T afin de construire avec lui son projet d'insertion. Cet entretien peut être réalisé par un bénévole ou par un binôme salarié/bénévole (HH Gestion Lorraine) mais dans la plupart des cas, il est conduit par le travailleur social de la structure.

# Quel est le rôle de la commission d'attribution ? Quelles informations données aux demandeurs à l'issue de la commission d'attribution ?

La commission d'attribution a pour rôle d'examiner objectivement les dossiers présentés par le travailleur social de l'AIVS® afin de prendre une décision : acceptation, refus ou ajournement du dossier.

Partenariale (Territoires, AISCAL, ...) ou interne à l'association (Se Loger en Terre Catalane, Soliha Haute Savoie, ...), elle se réunit en moyenne une fois tous les 15 jours.

Plusieurs candidats peuvent être positionnés ce qui amène à une hiérarchisation des demandes en fonction de plusieurs critères :

- les publics entrant dans le cadre de critères de priorité fixés par les politiques publiques (PDALHPD, sortants d'hébergements, reconnus prioritaires et urgents au titre du DALO, etc.) ;
- l'urgence de la situation ;
- l'ancienneté de la demande ;
- l'implantation et les attaches du ménage : à situation équivalente, la priorité peut être donnée au ménage résidant déjà sur la commune.

Les AIVS®, à la charnière entre le logement privé et social, déplorent un certain flou juridique concernant la priorisation des demandes et plus globalement l'attribution des logements ce qui rend parfois complexe leurs pratiques.

Il est important d'être transparent et d'objectiver les motifs de refus. Il est nécessaire d'être vigilant sur les terminologies utilisées (ex : « situation fragile »).

Les demandeurs de logement sont contactés, le plus souvent par téléphone, à l'issue de la commission d'attribution. L'AIVS® Se Loger en Terre Catalane envoie un SMS aux candidats retenus avec des propositions de dates pour la visite des logements.

En cas de refus du logement par le candidat, les associations essaient d'en comprendre la cause et de le positionner sur un autre logement. Le dossier est de nouveau analysé et repasse le cas échéant en commission d'attribution.



## Pour aller plus loin...

Tous les outils sont disponibles dans l'espace « Adhérents » du site internet de la Fapil : <http://www.fapil.net/espace-adherents>

- ➔ Fiches ADEL 0.22 à 0.24 (Novembre 2015).
- ➔ Prévention et Gestion des Impayés de Loyers : étude des pratiques et préconisations (janvier 2016).
- ➔ Gestion des demandes et des attributions au sein des organismes de la Fapil (Synthèse - Mars 2015).





**fapil**



**Fédération  
des Associations  
et des Acteurs  
pour la Promotion  
et l'Insertion par  
le Logement**

6, avenue du Professeur André Lemierre  
75020 Paris  
contact@fapil.net – www.fapil.net

Avec le soutien : du Ministère du Logement et de l'Habitat durable ; du Ministère des Affaires sociales et de la Santé ; de la Caisse de garantie du logement locatif social ; de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et de la Fondation Abbé Pierre.