

# LES AIDES FINANCIERES AU LOGEMENT

**Plénière du 19 novembre 2021**

**Palais du Travail, Villeurbanne**

*Nombre de participants : 37*

*Dont nombre de personnes accompagnées et accueillies : 20*



## Le CRPA en quelques mots :

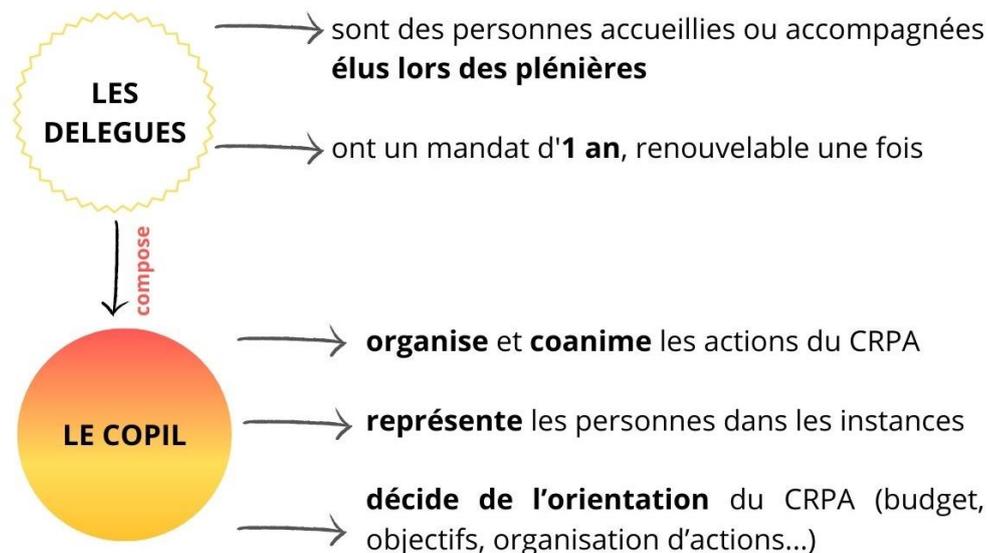
### Le projet du CRPA

Le CRPA (Conseil Régional des Personnes Accueillies ou Accompagnées) est né en 2010 pour favoriser la participation des personnes précaires dans l'élaboration des politiques publiques. Les CRPA sont reconnus officiellement par l'Etat par le Décret n° 2016-1440 du 26 octobre 2016.

Nos objectifs :

- Redonner du pouvoir d'agir aux personnes accueillies ou accompagnées
- Promouvoir la participation et la place égale de tous dans les débats et échanges
- Influencer sur les politiques publiques afin d'améliorer les conditions de vie des personnes précaires

### Organisation du CRPA



### C'est quoi une plénière du CRPA ?

C'est une grande « réunion » qui a lieu 4 fois par an, au minimum 2/3 des personnes présentes sont des personnes accompagnées.

Ces réunions permettent de recueillir la parole des personnes accueillies et accompagnées et de formuler ensemble des propositions pour améliorer les politiques publiques. Ces propositions seront portées par les délégués du CRPA dans des réunions d'élaboration et de mise en place des politiques publiques.

## Intervention – ADIL69

*Mme Najima BEKHALED est conseillère juriste pour l'ADMIL (Agence départementale et métropolitaine d'information sur le logement). Elle a nous a présenté un état des lieux – non-exhaustif – des aides financières pour le logement.*



### **Questions-réponses :**

*Comment faire pour les étudiants étrangers dans les logements étudiants privés ?  
Notamment pour les garants ?*

Si l'étudiant a moins de 30 ans, il est éligible à la garantie VISALE. Il pourra convaincre le propriétaire bailleur : avec Action Logement il est sûr d'être payé, à partir du moment où il y a une validation par Action Logement. Ce dispositif est gratuit pour le propriétaire et le locataire. Mais, le choix de la garantie revient au propriétaire. Par contre, demander un an de loyer d'avance est illégal. Le dépôt de garantie maximum à un ou deux mois de loyer hors charge (selon le type de bail).

*Le rôle de l'ADIL est-il de faire remonter les dérives (des propriétaires) ?*

Oui, on fait un travail de veille sur les difficultés. On peut informer sur les recours.

*La garantie de l'IML (intermédiation locative) est-elle cumulable avec la GLA (gestion locative adaptée) ?*

La GLA est une modalité de l'IML. On distingue deux formes principales d'intermédiation locative : le mandat de gestion (GLA) et la location/sous-location (avec ou sans glissement de bail).

*Quelle est la différence entre VISALE et une assurance ?*

VISALE est gratuit. Par contre les assurances peuvent offrir des garanties supplémentaires.

*Quel est le mode de calcul pour l'aide au logement ? Pourquoi y-a-t-il une baisse de la CAF malgré que j'ai les mêmes ressources ?*

Principe de « contemporanéisation »: les aides sont calculées selon la situation actuelle. Les aides au logement seront désormais calculées en fonction des revenus des douze derniers mois, et non plus de ceux d'il y a deux ans. S'il y a eu une baisse avec les mêmes ressources, il faut voir avec la CAF ou l'ADIL afin de mieux comprendre.

*Comment avoir le chèque énergie si j'ai changé d'adresse ?*

C'est selon l'adresse fiscale, il faut s'adresser au centre des impôts.

*Ça veut dire quoi quand on étudie les dossiers « au cas par cas » ?*

Certaines aides dépendent d'une enveloppe budgétaire précises, il y a une priorisation du dossier selon des critères.

*Existe-t-il d'autres aides pour louer un logement ?*

Il existe le FSL accès si on a déménagé il y a moins de 3 mois (cela dépend des dispositions de chaque règlement intérieur).

*Que faire quand on a un problème avec la caution ?*

Voir avec l'ADIL. Surtout, ne pas signer l'état des lieux de sortie si vous n'êtes pas d'accord avec ce qui est écrit (mentions de dégradations inexistantes par exemple) car cela signifie qu'on valide ce qui est écrit dessus.

### **Quelques remarques des participants :**

- Manque d'accès à l'information pour le logement et l'amélioration de l'habitat. Les assistantes sociales ne sont pas toujours au courant de cette aide. Il est nécessaire de développer l'aller-vers dans les structures
- Constat : on connaît mal les aides pour prévenir l'endettement
- Public exclu des aides : sans-papiers, les 30-50 ans, il y a un focus sur les familles et les travailleurs
- Difficile d'avoir un rdv avec un travailleur-social, il faudrait faire un partenariat avec l'ADIL pour faire passer les infos

## Atelier 1 : Accès aux aides (exceptionnelles)

En sous-groupe, les participants ont été invité à échanger à la suite de la présentation de l'ADIL : les aides ont-elles été connues par eux, sont-elles suffisantes ?

### **Non-connaissance**

Le principal constat partagé dans quasiment tous les sous-groupes est que ces aides sont peu connues comme le notent des participants :

- « *J'ai des difficultés financières mais je ne connais pas ces aides, sauf les APL et la CAF pour les meubles* »
- « *Quand j'ai changé de situation, je ne connaissais pas ces aides* »
- « *Ne connaît pas ces aides* »
- « *Non connaissance de toutes les aides qui existent aussi bien pour l'accès au logement ou la garantie* »
- « *Action logement inconnu auparavant* »
- « *Découverte de l'ADIL et de la résidence mobile de la CAF* »
- « *Pas de connaissances sur les différentes aides* »
- « *Information floue* »
- « *Difficulté d'accès à l'information et à internet, des problèmes de langue, et de défaut d'orientation* »
- « *On dirait que les autorités ne veulent pas informer sur les aides* »
- « *[Les aides] sont-elles suffisantes ? Oui à condition d'accéder à l'information* »

Les préconisations :

- Besoin de conseils et d'informations : savoir ce qui existe et y accéder
- Connaître ses droits
- Un nécessaire travail sur la prévention de l'endettement
- Faire un livret regroupant toutes les aides et demandes possibles
- Flyers d'information à disposition dans les lieux accueillants du public, en plusieurs langues et en français simplifié

### **Accès aux aides**

Pour des participants, les aides sont parfois insuffisantes en valeur « *par rapport au coût de la vie* » ou la temporalité « *peu de moyens sur le long-terme pour le logement* » et les délais ne correspondent pas à la réalité du terrain (au maximum 3 mois après le déménagement par exemple).



Les participants regrettent qu'il existe peu d'aides pour certains types de publics : les personnes isolées, les personnes sans enfants, les retraités, les sans-papiers, les 30-50 ans, les personnes seules sans enfants ou encore les étudiants.

Des participants notent toutefois que le FSL est une « aide suffisante » et approuvent la possibilité de demander en ligne.

### **Parole de participants**

« Si pas étudiant et moins de 30 ans, en emploi : ON FAIT QUOI ? »

« Les étudiants ont peu de recours (baisse des APL, rupture familiale) »

Les préconisations :

- Ouverture des aides à plus de publics
- Approfondissement du FASST
- Simplifier les demandes
- Revoir les modes de calculs
- Photocopies gratuites pour constituer les dossiers
- Développer la possibilité de faire ses aides en ligne (en plus de l'accueil physique)

### **L'accès au logement**

Les participants ont échangé sur l'accès au logement et plus particulièrement l'accès au logement : difficulté de trouver des garants, de nombreux logements insalubres, des participants parlent même de « défaillance de l'assistance sociale ».

### **Parole de participants**

« Les aides ne sont pas en adéquation avec les prix des loyers »

### **L'accompagnement des personnes**

Il est important d'être accompagné par un travailleur social pour réaliser ces démarches, mais il est nécessaire que la personne accompagnée soit au courant des démarches engagées, et puisse comprendre ce qui est réalisé. Ils regrettent aussi le « manque de coordination » entre les organismes.

### **Parole de participants**

« Plus que de l'accompagnement par des AS, donner les clés de compréhension par la suite afin d'être le plus autonome possible. Éviter la sur-dépendance ! »

Les préconisations :



- Participation des usagers
- Renforcer la place de l'utilisateur dans son accompagnement
- Embaucher des travailleurs pairs
- Être accompagné par la Métropole ou les CCAS
- Gérer les situations des personnes dans sa globalité
- Plus de collaboration entre les organismes (CROUS, CCAS...)
- Des interventions des associations ou organismes comme l'ADIL sur les lieux de vie (étudiants, université, café associatif, forum d'information...)



## ELECTIONS

*Elus lors d'une plénière, ils sont des personnes accueillies ou accompagnées, ou l'ont été. Ils ont un mandat d'un an, renouvelable une fois. Ils participent en tant que citoyens, afin de porter une parole collective, irriguée des discussions en plénières.*

Les délégués du CRPA sont les « *porte-parole de la précarité* »

Les délégués 2022 sont :

- ✓ Jacques de Haute-Savoie
- ✓ José, de l'Isère
- ✓ Françoise, du Rhône
- ✓ Fabien, du Rhône
- ✓ Cédric, du Rhône
- ✓ Hassan, du Rhône
- ✓ Marie-Hélène, du Rhône

## Intervention sur le non-recours - ODENORE

*Julien LEVY est chercheur, membre de l'ODENORE (observatoire du non-recours) de l'Université de Grenoble, il s'intéresse à la manière dont les publics reçoivent les politiques qui leur sont destinées. Il est spécialisé dans l'observation du non-recours dans l'accès à l'hébergement.*



### Synthèse de l'intervention

La France s'est intéressée à la notion à partir des 1980's mais existe depuis 1930's dans le monde anglo-saxon, qui observent le recours aux aides publiques qui sont proposées. Simplement l'approche est très différente de celle développée plus tard en France, parce qu'il s'agissait alors de supprimer les aides non demandées, car les pouvoirs publics estimaient que si les gens ne demandent pas, c'est qu'ils n'en ont pas besoin. 1970's en France, on commence à s'intéresser au non-recours

**Le phénomène du non-recours renvoie à la situation de toutes personnes qui ne bénéficie pas d'une offre publique de droits ou de services, à laquelle elle pourrait prétendre (Philippe WARIN, fondateur de l'Odenore).**

Cela signifie que :

- Tout le monde est dans une situation de non-recours, et ce n'est pas forcément problématique
- Le non-recours ne concerne pas que les aides sociales, financières, mais aussi l'ensemble de services qui peuvent être fournis par l'Etat
- Il y a des conditions de ressources ou d'autres critères pour prétendre à un droit ou un service



- On parle de situations de non-recours à un instant T, selon le contexte des politiques, les conditions de vie, on peut donc être en situation de non-recours à un moment donné et ne plus l'être ensuite, car les critères auront évolué.

Quelle ampleur du phénomène ? 4 milliards de fraudes aux prestations sociales, en parallèle entre 20 et 25 milliards de fraudes aux cotisations sociales.

**Taux de non-recours = rapport entre population effectivement bénéficiaire et population potentiellement éligible.**

- RSA : 50% de non-recours. Dont RSA activité : 68% de non-recours ; 35% de non-recours au RSA (c'était déjà le cas pour le RMI)
- CMU-C : 26% de non-recours
- DALO : 90% de non-recours (650 000 Ménages éligibles en 2007 ; 206000 recours déposés au 31/12/2012 pour 68 000 réponses favorables).

#### **4 types de non-recours (Philippe WARIN, 2010 et 2014)**

**Non-connaissance** : pourquoi les individus ne sont-ils pas informés et formés ?

- On n'a pas reçu l'information, on ne l'a pas comprise, on ne l'a pas retenue, ou on ne s'est pas senti concerné. On pourrait croire qu'une affiche suffit à informer, mais c'est ne pas tenir compte de l'enjeu de traduction de l'information : on ne parle pas d'une traduction que dans différentes langues, mais expliquer pourquoi on a un intérêt à solliciter telle aide.
- Et cela, c'est de plus en plus compliqué avec la dématérialisation, les démarches possibles qu'en ligne, sur internet.

**Non-demande** : pourquoi les individus ne demandent-ils pas une aide à laquelle ils ont droit ?

- Les personnes ont besoin de faire un calcul coût-avantages. Certaines personnes ne veulent pas demander le RSA car elles ne veulent pas un suivi social, la crainte d'avoir un intervenant social, de devoir rendre des comptes.
- Il y a aussi des préférences.
- Il y a des logiques d'honneur, ou de recherche d'autonomie, parfois liées à l'éducation : « *on m'a toujours appris à me débrouiller par soi-même* ».
- Il y a des logiques de désaccord, de conflit de normes, de comportements politiques. Par exemple, pour le RSA activité, certaines personnes considèrent qu'y recourir venait légitimer l'existence du travail précaire.

**Non-réception** : pourquoi les individus ne reçoivent-ils pas les aides auxquelles ils ont droit ?

- Pour des problèmes administratifs, des retards de traitement de demande...

**Non-proposition** : pourquoi les intervenants sociaux ne proposent-ils pas l'offre ?



- Parfois parce qu'ils ne la connaissent pas. Les aides et les droits évoluent, les procédures administratives se complexifient, les travailleurs sociaux ne connaissent pas toujours tout.
- Parce que le travailleur social choisit les propositions qu'il va faire à la personne selon ce qu'elle lui dit de sa situation, et choisit l'ordre dans lequel il va répondre aux besoins.

### **Echange et questions :**

*Chez nous, on travaille le logement. Donc on ne crée pas du non-recours si on l'accompagne pour accéder au logement et qu'on ne lui propose pas l'accès au RSA.*

Si tu proposes d'aider la personne à chercher des ressources parce que c'est nécessaire pour accéder au logement, tu ne crées pas du non-recours. Par contre, si tu lui dis qu'avant il faut passer par l'hébergement, puis par du logement accompagné, avant d'aller dans un logement autonome, c'est une forme de non-recours. Sur la base de quoi sait-on à l'avance que telle ou telle personne va pouvoir aller en logement ou non ? Le diagnostic social est réalisé par chaque travailleur social sur la base de la culture qu'il s'est forgée. En fonction du travailleur social que tu vas voir, on ne te propose pas la même chose. Alors que si on accompagne la personne dans son projet d'accès au logement, si en faisant l'expérience du logement on se rend compte que ça ne fonctionne pas, il sera toujours possible de chercher autre chose.

*On réalise avec la personne un contrat de séjour 1 mois après son arrivée, dans lequel il peut y avoir un projet de logement. Il peut survenir des situations de problèmes de santé avec hospitalisation de longue durée qui rend caduque la demande de logement. En ce cas, la priorité change, il n'est plus question de travailler au logement.*

Mais c'est un changement de priorité pour qui ?

*Expérience d'un proche qui a pris contact avec un service social pour accéder au logement ; on lui a dit « tu vas d'abord dans un gymnase 3 jours, après tu iras 3 semaines dans un renfort hivernal, ensuite demande de CHRS, puis tu auras un accompagnement, et dans 10 ans peut-être tu auras un HLM ».*

Il y a plusieurs situations, et toutes les réponses doivent exister, mais il est important de permettre aux personnes qui le désirent de faire valoir leur droit au logement.

*Nous avons traité la question du maintien dans le logement. Il y a souvent un vrai manque d'accompagnement dans le logement.*

En effet, on est censé accompagner les personnes autant que nécessaire, et toute la vie si besoin, pour favoriser le respect du droit au logement.

## Atelier 2 : Lutter contre le non-recours

Les participants en groupe ont échangé sur les difficultés rencontrées pour accéder à ses droits et sur les solutions pour permettre à un maximum de personnes d'y avoir accès. Ils notent « *différents obstacles* », voire un « *parcours du combattant* ».

### **Sur l'accompagnement**

Le premier obstacle est l'accès à l'information : « *à qui s'adresser ? si on n'ose pas on n'a pas accès à l'information* ». Les participants notent une « *multitude de dispositifs* » qui complexifie la compréhension des démarches, à tel point qu'ils notent que les travailleurs sociaux sont parfois eux-mêmes « *pas au courant* ». Les réponses données aux personnes accompagnées et accueillies sont parfois divergentes : certains recourent donc les sources afin d'obtenir une information fiable.

Les conditions d'accueil sont parfois « *mauvaises* » et les délais d'attente vécus comme « *trop long* ».

### **Parole de participants**

« *Les travailleurs sociaux doivent accompagner la personne comme ils le font déjà. Ils doivent donner les bonnes infos et être disponibles pour la personne bénéficiaire. Ils ne doivent pas être dans le « jugement » comme ça s'est parfois vu (heureusement, ce n'est pas une généralité)* »

« *On ne va pas chez une assistante sociale par éducation, car pas habitués aux services sociaux* »

### **Les préconisations :**

- Des outils communs et à jour pour tous les travailleurs sociaux
- Mieux informer sur les droits : par exemple des cours sur l'administratif français
- Plus d'accompagnement administratif et d'orientation par les travailleurs sociaux
- Développer l'aller-vers : par exemple faire des permanences dans les supermarchés
- Plus de travailleurs sociaux au sens large comme travailleurs-pairs ou des agents d'accueil formés
- Développement de partenariats
- Embauche de travailleurs-sociaux et d'agents pour que les délais de traitement soient plus rapides

## **L'accessibilité des démarches**

La fracture numérique est décrite dans de nombreux groupes de travail. Couplée à l'isolement social, elle est une difficulté supplémentaire dans l'accès aux droits pour chacun. Ce qui est demandé par les institutions est parfois incompris par les personnes accompagnées et accueillies qui parlent de « *blocage, de barrières dans la compréhension* ».

### **Parole de participants**

« *Diminution des accueils physiques et déshumanisation : les gens ne sont pas accueillants, il y a le feeling si on tombe sur la bonne personne, encore faudrait-il qu'elle soit de bonne humeur* »

### *Les préconisations :*

- Adopter les modes de transmission (écrite, orale),
- Développer l'interprétariat, l'utilisation des applications de traduction et les supports traduits
- Développer des permanences sur place pour (apprendre à) réaliser les démarches en ligne
- Conserver les possibilités de rendez-vous physiques
- Conserver les formulaires papiers
- Plus d'explication par les travailleurs sociaux des démarches et du processus



## Evaluation de la journée

**26 évaluations** ont été complétées dont 11 personnes accueillies, 8 travailleurs sociaux et 6 « autres » (bénévoles...). Les participants ont participé à la plénière pour plusieurs raisons :

1. **Connaître les droits et les dispositifs existants** : raison la plus évoquée dans le questionnaire (18 participants). Les participants sont venus pour « *savoir les droits* » que ce soit pour soi-même « *comprendre par rapport à ma situation* » ou pour les autres « *aider les gens* », « *connaître les aides et accompagner les personnes* », « *pour mieux connaître les droits autour du logement dans le cadre du groupe accès au droit d'ATD Quart-monde* ».
2. **Découvrir le CRPA** : 7 participants souhaitaient découvrir ou mieux connaître le CRPA : par exemple « *pour découvrir afin de pouvoir ensuite mobiliser des usagers à participer aux prochaines réunions* », « *découvrir le conseil en présentiel, rencontrer des personnes accompagnées et des collègues, échanger* ».
3. **Partager, échanger** : troisième et dernière raison identifiée est l'échange et la rencontre pour 5 participants : « *partager des opinions* » et « *s'informer, comprendre et participer* ».

<b>Les résultats du questionnaire :</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Neutre</b>	<b>Pas satisfait</b>
J'ai appris des choses sur mes droits, sur les dispositifs	18	8	
Les interventions étaient intéressantes	23	3	
J'ai pu prendre la parole	19	5	
Ma parole a été entendue	18	6	
Nous avons imaginé ensemble des solutions	22	4	
J'ai rencontré d'autres personnes qui vivent des situations similaires	15	9	
J'ai bien mangé	13	10	
J'ai passé un bon moment	25	1	

### D'autres remarques à nous partager ?

« *Première expérience dans ce genre de réunion* »

« *J'ai passé un moment intéressant* »

« *J'ai aimé le concept et j'ai découvert beaucoup de choses que je ne savais pas avant. Merci !* »

« *J'ai appris beaucoup de choses notamment sur les aides* »

« *Journée intéressante, importance du partage d'information, et bonne écoute de tous* »

« *J'ai été satisfaite d'avoir partagé mon vécu et d'avoir entendu les difficultés et le vécu des autres personnes et d'avoir écouté les personnes* »

« *Merci pour tout* »

## Remerciements

*Merci à tous les participants pour leur énergie et leurs idées ; à nos deux intervenants Mme Najima BEKHALED, conseillère juriste pour l'ADIL et M. Julien LEVY, chercheur à l'ODENORE ; à la mairie de Villeurbanne pour la mise à disposition de cette salle et aux délégués et membres du COPIL CRPA sans qui rien n'était possible.*

## La prochaine plénière

Les sujets proposés par les participants :

- La participation des usagers dans les lieux de décisions institutionnelles (commissions d'attribution, comité éthique...) – 15 voix
- Les droits, les devoirs et l'intégration des demandeurs d'asile – 3 voix
- Les droits des usagers en psychiatrie (volet santé mentale) – 9 voix
- Les difficultés d'accès aux soins – 6 voix
- La réduction des risques et dommages des usagers de drogue : quelles alternatives aux centres de désintoxication ? – 4 voix

**Et le sujet retenu est :**

**La participation des usagers dans les lieux de décisions institutionnelles (commissions d'attribution, comité éthique, etc...)**



**Le Jeudi 3 mars 2022**

**Pour nous contacter :** [laetitia.gawlik@armedusalut.fr](mailto:laetitia.gawlik@armedusalut.fr) – 07 77 26 96 09