

RAPPORT D'ACTIVITÉ



GALILE
G R O U P E M E N T

2020



Le mot de la directrice

L'année 2020 a été, une nouvelle fois, une année des plus remplies pour le GCS GALILE.

Une année traversée par une pandémie mondiale qui sans nul doute aura transformé nos structures et notre façon de voir le monde.

Les familles, les salariés, les partenaires ont su rester soudé tels une « Equipe » et avancer ensemble en inventant de nouvelles pratiques, en faisant preuve d'adaptabilité, de compréhension et enfin de créativité sans limite.

Je tenais à remercier les salariés pour leur engagement envers cette mission qu'est la nôtre. Souvent, dans l'effervescence des journées de travail, nous négligeons de nous féliciter pour la qualité du soin que nous apportons au quotidien aux familles que nous accompagnons.

C'est avec satisfaction que je regarde le chemin parcouru ces 10 dernières années et avec courage et détermination que je regarde notre avenir et le début de cette nouvelle activité de mandat de gestion.

L'implication des salariés et du conseil de coopération donne tout son sens aux mots co-constructivité et engagement, elle permet que de belles choses se passent, en témoigne l'ouverture pour le 1^{er} janvier 2021 de l'Agence Immobilière Sociale de Galile. Une nouvelle possibilité offerte aux familles d'accéder à du logement pérenne.

Je vous souhaite une belle lecture et à l'année prochaine !!

Virginie Lebailly

Directrice du GCS GALILE

« Le GCS GALILE est riche de ses membres et a la volonté de continuer de développer l'accès au logement pour tous. »

Sommaire

1. GALILE EN QUELQUES CHIFFRES.....	1
2. LES CONVENTIONS AVEC L'ETAT EN 2020	2
LE PROJET D'INTERMEDIATION LOCATIVE	2
LE PROJET « 10 000 LOGEMENTS HLM ACCOMPAGNES ».....	3
3. LE BILAN DES DIFFERENTS SERVICES POUR 2020	4
3.1 Le pôle administratif	4
3.2. La gestion locative adaptée.....	5
3.3 L'accompagnement social.....	20
L'entrée dans le logement	20
L'accompagnement social lié au logement	22
Le partenariat	29
Les sorties du dispositif.....	32
Les temps forts de 2020.....	35
4. LES PERSPECTIVES 2021	38

1. GALILE EN QUELQUES CHIFFRES

En 2020 :



136 logements



287 personnes logées et accompagnées



15 salariés



28 nouvelles entrées



3 glissements de bail

2. LES CONVENTIONS AVEC L'ETAT EN 2020

LE PROJET D'INTERMEDIATION LOCATIVE

En 2020, le GCS GALILE a signé une convention avec l'Etat pour les termes suivants :

353 places dans le parc privé en priorité et à titre exceptionnel dans le parc public, **représentant a minima 135 logements, pour proposer des solutions de logements : captation et gestion d'un parc locatif en location/sous location avec bail glissant et/ou mandat de gestion afin de les proposer à des ménages en difficulté. Les places sont fléchées en location/sous location.**

Les ménages sont issus des ménages prioritaires du PDHALPD¹ : DALO²/SIAO³, ménages hébergés sortant de structures via le SIAO pôle logement, ménages identifiés par le SIAO, ménages ayant des problématiques psychiatriques mais soignées et suivis par les secteurs 11 et 12 et ménages sortant d'incarcération via les AVDL⁴ PPSMJ⁵.

27.5% des places devront être destinées à des personnes isolées.

LES MISSIONS :

La mise en place et en œuvre du dispositif d'intermédiation locative SOLIBAIL constitue l'activité unique du GCS GALILE.

L'intermédiation locative est une forme de mobilisation du parc privé à des fins sociales. Le terme « intermédiation », de manière générique, renvoie à l'intervention d'un tiers social agréé par l'Etat entre le propriétaire bailleur et le ménage occupant le logement afin de simplifier et sécuriser la relation locative entre ces deux parties.

Les objectifs principaux sont le soutien dans la gestion budgétaire et les démarches administratives, la gestion du quotidien dans le logement et la connaissance des droits et des devoirs des locataires, l'accès aux droits (notamment l'aide au logement et autres allocations), l'inclusion dans le voisinage et la prévention des ruptures.

Au terme d'une période de sous-location de 18 mois, le bail est dénoncé par le GCS GALILE dans l'objectif suivi de conclure un nouveau bail au profit du sous-locataire : location / sous-location / bail glissant. Pendant la durée de la sous-location, le ménage est accompagné socialement et dans son habitat par le GCS GALILE, afin que toutes les conditions soient réunies pour permettre le maintien dans les lieux.

¹ Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées

² Droit Au Logement Opposable

³ Service intégré de l'accueil et d'orientation

⁴ Accompagnement Vers et Dans le Logement

⁵ Public Placé Sous-Main de Justice

L'action d'intermédiation locative permet de mettre en œuvre 4 missions complémentaires :

Missions de prospection et de captation de logements dans le parc privé : présentation du dispositif, négociation du prix du loyer et de réalisation de certains travaux si nécessaire, montage et suivi du dossier de conventionnement Anah⁶ sans travaux, signature des contrats de location et état des lieux d'entrée.

Missions de mise en location des logements par l'attribution aux ménages en difficulté identifiés : mesure de l'adéquation entre le ménage et le logement, articulation partenariale avec le prescripteur.

Missions de gestion locative classique, sociale et adaptée des logements en tant que locataire principal et bailleur : gestion et suivi des quittancements et paiements des loyers, régularisations de charges, AL⁷, TOM⁸, dépôt de garantie, suivi impayés et contentieux, gestion et suivi des travaux, gestion des sinistres et lien avec l'assureur, suivi de l'entretien des logements, animation d'ateliers bricolage, auto-réhabilitation, gestion et suivi des mutations internes, gestion du glissement du bail entre le locataire et le propriétaire.

Missions d'accompagnement social des ménages sous-locataires dans l'objectif du glissement du bail : veille à aider dans l'installation, l'appropriation et le maintien et prépare au statut de locataire en titre.

LE PROJET « 10 000 LOGEMENTS HLM ACCOMPAGNES »

Signature de la convention entre LOGIREM et le GCS GALILE en octobre 2015, reconduite à ce jour jusqu'en juillet 2021 au titre de SELO 2⁹.

Objectifs : 8 mesures d'accompagnement maintien en lien avec 2 CMP¹⁰ du territoire « la Belle de Mai et Pressensé ».

Missions :

- Diagnostics partagés
- Accompagnement de 8 ménages en souffrance psychique
- Mobilisation des partenariats nécessaires pour favoriser le maintien dans le logement
- Articulation avec le bailleur pour permettre une prise en compte particulière de ces publics et une évolution des pratiques
- Formation des agents du bailleur social et évaluation de l'action dans le cadre de l'animation par le chef de projet de l'Atelier Santé Ville.

Le Projet d'accompagnement des ménages en souffrance psychique a été coconstruit avec l'association SOLIHA. Ce fort partenariat entre les deux opérateurs sollicités continuera en 2021, non seulement dans l'élaboration des modes d'intervention, mais aussi dans la mise en œuvre d'un co-accompagnement des ménages.

Des financements pour pérenniser ce projet expérimental sont en cours.

Il existe un rapport d'activité dédié à cette activité.

⁶ Agence Nationale de l'Amélioration de l'habitat

⁷ Allocation logement

⁸ Taxe d'ordures ménagères

⁹ Situations Extraordinaires, logements Ordinaires

¹⁰ Centre médico-psychologique

3. LE BILAN DES DIFFERENTS SERVICES POUR 2020

3.1 Le pôle administratif

Le Covid-19

« Notre activité, comme celle de nombreux professionnels, s'est vue fracturée par l'arrivée du Covid 19. Ce 1er confinement, brutal pour chacun, l'a certainement été plus encore pour les personnes que nous accompagnons puisque cela a conduit à la fermeture des bureaux.

Grâce à la Direction, nous avons pu poursuivre notre activité en télétravail et construire administrativement tout ce que le quotidien ne nous laissait pas le temps de mettre en œuvre sereinement. Ce fut donc un temps constructif, pour ma part » Céline. P, assistante de direction

Nous avons réouvert les locaux dès le 11 mai 2020 avec un protocole sanitaire complet et uniquement sur rendez-vous, afin d'accueillir le public dans les meilleures conditions. L'objectif, à l'heure de la distanciation, était d'avoir des attentions bienveillantes malgré les gestes barrières pour un minimum d'apport de chaleur humaine en cette période d'isolement plus prononcée.

Les formations réalisées en 2020

145

Inscriptions

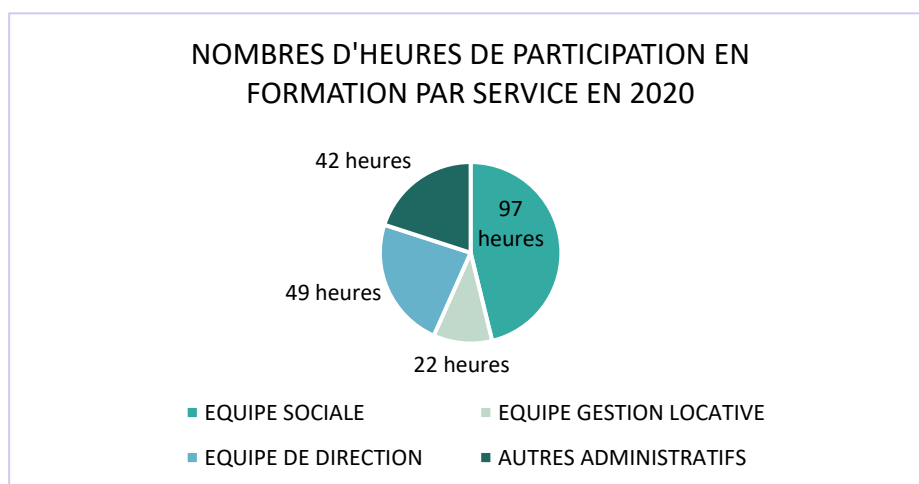
+ 12

Organismes

15 000€

Budget de formation

Le contexte sanitaire de l'année 2020 a eu un impact sur l'organisation des formations. Certains organismes ont fait le choix de les annuler, d'autres de les reporter ou encore de les maintenir à distance.



Malgré un contexte compliqué, les salariés de GALILE ont participé à 212 heures de formation sur 2020. En remplacement des formations annulées, les salariés ont eu des formations en lien avec les logiciels utilisés par l'équipe sociale et l'équipe de gestion locative.

L'objectif de départ de diminution du budget alloué a été réalisé tout en conservant une participation importante à des formations.

3.2. La gestion locative adaptée

La prospection

La captation en 2020 :



Notre parc locatif



Les sorties de logements

Sur l'année 2020, nous avons restitués 14 logements (contre 19 logements en 2019).

Différentes raisons nous ont amené à restituer ces logements :

3 congés pour vente des propriétaires (contre 11 en 2019), bien que ce chiffre soit en baisse, nous sommes toujours confrontés à des bailleurs qui souhaitent récupérer leurs biens. Certains motivés réellement par une vente, d'autre étant simplement la réponse à une demande de glissement de bail ou à un « conflit » avec le GCS GALILE (problèmes de voisinages, demande travaux, etc.)

7 préavis déposé par le GCS GALILE (contre 6 en 2019) : aux vues des précédentes occupations, nous devons parfois prendre la décision de restituer le logement au bailleur dans l'optique d'améliorer le parc locatif de notre groupement et de faire face à des refus de glissement propriétaire.

3 glissements de baux (contre 2 en 2019) sur ces 3 glissements, seul un ménage a glissé sur le logement qu'il occupe depuis son entrée à GALILE. Pour les autres, un a glissé sur leur deuxième logement et un sur son troisième logement. Les motifs de relogements de ces ménages étaient liés à l'état du

logement, la composition familiale et à deux congés pour vente pour le ménage ayant été relogés deux fois.

Les pré-états des lieux de sortie

Dans la pratique de nos missions, nous sommes amenés à reloger des ménages dans les situations suivantes :

Le bailleur ne respecte pas son engagement vis-à-vis du glissement du bail et un accompagnement lié au logement au sein du dispositif d'IML¹¹ reste nécessaire ;

Un congé pour vente ou reprise du bailleur ayant pour finalité d'habiter son logement ;

Des travaux du ressort du bailleur qui n'aboutissent pas ;

Une suroccupation de logement au sens de la CAF¹² ;

Une perte conséquente et définitive de ressources qui met les sous-locataires en difficultés et dans l'incapacité à plus long terme de se maintenir dans le logement.

Depuis 2019, le GCS GALILE a décidé de **mettre systématiquement en place un pré-état des lieux dans le cadre de ces relogements¹³ et de sorties du dispositif**. L'objectif étant d'anticiper les travaux de remise en état, d'aider le ménage à récupérer partiellement ou en totalité son dépôt de garantie mais également de réduire le coût de la remise en état engagée avant de pouvoir permettre à de nouveaux sous-locataires d'intégrer le logement.

15

Pré-état des lieux
sortants effectués
en 2019

Ce pré-état des lieux sortant est réalisé en présence du prospecteur immobilier, d'un conseiller technique et du référent social du ménage pour articuler au mieux les différentes interventions nécessaires afin que le sous-locataire puisse restituer le logement dans les meilleures conditions.

11

Pré-état des lieux
sortants effectués
en 2020

Lors d'une sortie définitive (sans relogement), le même principe est mis en place en fonction du type de sortie. En effet, lors d'une expulsion locative, il est difficile de travailler avec les ménages dans cette optique-là. Une adhésion au principe du pré-état des lieux est donc nécessaire, tout comme pour tout sous-locataire sortant.

¹¹ Intermédiation locative

¹² Caisse d'allocations familiales

¹³ Le relogement consiste à proposer un nouveau logement dans le dispositif d'IML à des sous locataires en situation complexe (baisse de ressources, suroccupation au sens de la CAF, problématique de santé, refus de travaux propriétaires et/ou vente de logement des propriétaires). Le relogement est sous tendu aux besoins et à l'adhésion à un accompagnement des familles accueillies sur le dispositif.

Les limites du glissement de bail dans le dispositif d'intermédiation locative :

Le glissement de bail est un des engagements clés pris entre le GCS GALILE et le bailleur. Qu'il soit propriétaire indépendant ou qu'il s'agisse d'une agence immobilière, nous comptons sur l'adhésion au principe du glissement de bail du bailleur. Ainsi, dès la présentation du dispositif, le principe du glissement de bail est expliqué au bailleur et son accord est une condition sine qua non avant d'envisager la signature.

Nous avons toutefois constaté au cours de ces années d'activités que même si une clause mentionnant le glissement de bail est incluse dans notre contrat de location, la finalité du dispositif est bien souvent difficile à mettre en place.

En 2020, nous avons envoyé des courriers à de nombreux propriétaires pour effectuer des glissements de bail. Beaucoup d'entre eux sont restés sans retour, certains glissements sont en négociation depuis 2019.

Plusieurs bailleurs sont en attente de l'ouverture de l'Agence Immobilière sociale avant de se positionner sur un potentiel glissement.

Le défaut de garantie financière est un des freins principaux au glissement (il faut savoir que jusqu'à ce qu'elle soit arrêtée, le GCS GALILE proposait aux bailleurs lors du glissement la garantie GRL). En effet, bons nombres de bailleurs sont frileux à l'idée d'être en direct avec les sous-locataires, tant au niveau du paiement des loyers qu'au niveau de la dégradation du logement.

Lors du premier confinement, nous avons donc pu mettre en place la charte d'engagement mutuel que nous avions en projet pour cette année. Ainsi, depuis le mois de mars la totalité des bailleurs ont signé cette charte. Elle se base sur un engagement moral et solidaire des propriétaires afin de les inclure davantage dans le projet de GALILE.

La **création d'une agence immobilière sociale sécurisant les propriétaires à l'issue du glissement** via le dispositif VISALE est également un axe de travail en développement et sera mis en place à compter de au 1^{er} janvier 2021.

Les logements refusés et le refus des bailleurs :

Nos recherches de logements nous amènent à prospecter intensément auprès des acteurs de l'immobilier.

Cette année, nous avons notamment démarché les agences immobilières sur les Bouches-du-Rhône, sur Marseille, la plupart lors des confinements de Mars et de Novembre. Nous avons pu mettre en place un « partenariat » avec 6 agences ou professionnels de l'immobilier ayant conduit à 10 visites de logements pour en capter finalement 6. Les autres logements n'ayant pas été retenus par GALILE faute de sous locataire à mettre en place ou compte tenu de l'état du logement.

Nous avons constaté que de nombreuses agences se sont montrées intéressées par notre dispositif, tant au niveau de la sécurisation des revenus que des avantages fiscaux. Toutefois, la population accueillie, le glissement de bail et les loyers plafonnés constituent un frein important dans leur

adhésion au dispositif. De plus, une agence immobilière, même si elle adhère à ce dernier, doit également convaincre le propriétaire d'entrer dans le dispositif in fine.

Au cours de l'année 2020, nous avons effectué **56 visites de logements** (contre 53 visites en 2019) avec des propriétaires / bailleurs pour la mise à disposition de leur logement. A savoir que la visite n'intervient qu'après accord téléphonique d'adhésion au dispositif et ses caractéristiques. Il faut également que la situation géographique du bien corresponde aux attentes de GALILE (exemple : refus de logement dans les copropriétés à problèmes ou dégradées, un logement où les sous-locataires ne pourraient pas se projeter, etc.).

Suite à ces visites, **27 propriétaires/bailleurs ont refusé de signer un bail** avec GALILE (contre 19 en 2019) :

- 15 ayant motivé leur refus sur la clause concernant le glissement obligatoire du bail à 18 mois ;
- 12 pour un loyer proposé trop inférieur à leurs attentes.

Ces chiffres, plus élevés que l'année précédente, font suite à une démarche de prospection plus intense lors des périodes de confinement. En effet, les bailleurs contactés ont pu se montrer intéressés dans un premier temps du fait de la situation particulière pour finalement faire marche arrière lors des visites.

Questions et verbatims récurrents des bailleurs potentiels :

« Que va devenir l'abattement fiscal après le glissement ? »

« Moi ce qui m'intéresse c'est l'abattement fiscal »

On constate que de nombreux propriétaires sont intéressés principalement par l'abattement fiscal et non pas par la dimension sociale de notre démarche.

Certains propriétaires refusent le glissement pour conserver leur abattement fiscal.

« Moi je sais ce que c'est le social j'en fait toute l'année » tout en demandant que la personne soit en CDI avec un salaire équivalent à 3 fois le montant du loyer et sans allocation logement au moment du glissement.

« A la fin de la convention ANAH est-ce que je peux vendre mon logement ou le reprendre pour habiter ? »

Le GCS GALILE a également refusé 34 logements (contre 15 logements en 2019). Les refus sont principalement liés à 3 raisons :

Le bailleur ne semble pas réellement adhérer aux principes du dispositif ;

L'état du logement ne correspond pas aux attentes de GALILE et aux normes en vigueur ;

L'emplacement et/ou le type de copropriété ne correspond également pas aux attentes de GALILE et au publics accueillis (ex : copropriété dégradé et insécurisante).

Le refus de logement peut intervenir avant ou après la visite. Sur l'année 2020, nous avons donc refusé 18 logements après visite (notamment à cause de l'état du logement) et 16 logements avant visites du

fait de leur situation géographiques (copropriété dégradée ou insécurisée, logements trop éloignés ou mal desservis par les transports en commun, etc.).

Une année particulière dans la prospection

Cette année 2020 a été marquée par deux confinements ayant impacté différemment nos méthodes de travail. En effet, lors du premier confinement, l'activité de prospection a dû se faire de manière différente. Seuls les contacts virtuels (téléphone, mail, visite virtuelle) étaient autorisés.

De fait, aucune signature de bail ou état des lieux de sorties n'a pu se faire pendant cette période. Par exemple, nous avons validé l'entrée d'une sous-locataire avant le confinement qui a dû attendre jusqu'au 11 mai pour pouvoir entrer dans le logement.

Le deuxième confinement nous a permis de maintenir les visites de logement, tant au niveau des ménages relogés que des bailleurs (sauf pour les agences immobilières qui étaient bloquées à ce niveau).

Toutefois, malgré l'impact qu'aurait pu avoir ces deux périodes sur l'activité de prospection, les démarches entreprises se sont révélées payantes et nous avons même capté un logement de plus que l'année dernière.

La gestion locative

La gestion locative adaptée permet de mettre en œuvre l'ensemble des tâches de gestion du contrat de sous-location avec les personnes en tenant compte des difficultés qu'elles rencontrent, et donc en adaptant la communication ainsi que les procédures qui les accompagne. Outre les aspects administratifs et financiers, elle traite les questions liées à l'entretien du logement et à la gestion des sinistres. Il s'agit d'aider les sous-locataires à acquérir les apprentissages qui leur permettront d'être autonomes dans la gestion de leur logement lorsqu'ils seront locataires en titre. La GLA¹⁴ permet de créer les conditions administratives et matérielles favorables à une insertion dans le logement.

La GLA offre une organisation en capacité de recevoir et de traiter les demandes des sous-locataires dans toute leur diversité, et leur particularité. Pour cela, elle met en place une relation locative personnalisée et une gestion adaptée des aspects financiers.

Les actions mises en œuvre par le service de GLA pour une relation locative personnalisée :

- Être présent auprès du sous-locataire pour l'accompagner dans l'entretien de son logement (travaux) : La GLA coordonne le diagnostic par notre équipe, l'intervention des techniciens et/ou d'une entreprise extérieure et/ou l'aide aux sous-locataires. Nous proposons aussi un accompagnement à la réhabilitation des logements avec l'aide de nos conseillers techniques.
- Faire le lien entre le sous-locataire et les services extérieurs (entreprises ou assurances) et permettre une assistance en cas d'urgence

¹⁴ Gestion locative adaptée

- Proposer une gestion et un suivi pédagogique des traitements des sinistres avec :
- Une explication sur les responsabilités du propriétaire ou de la copropriété et sur le fonctionnement et les délais d'intervention
- Le traitement complet des dossiers et des programmations des interventions de réparation
- Gérer des contrats d'assurance : le GCS GALILE est intermédiaire entre l'assureur et le ménage
- Engager des procédures en cas de défaillance du locataire ou de problèmes de voisinage

Les actions mises en œuvre par le service de GLA pour une gestion adaptée des aspects financiers :

- Appeler les loyers de manière adaptée : modalités de règlement, date de paiement des loyers en fonction des dates de réception des ressources du sous-locataire
- Expliquer les régularisations de charges
- Suivre les comptes locatifs (selon les échéanciers propres à chaque ménage)
- Avancer les prestations CAF à percevoir le mois suivant sur la base d'une estimation et réception du paiement en tiers (Allocations logement, FSL15)
- Echelonner le paiement du dépôt de garantie, les régularisations de charges et les TOM
- Gérer les impayés
- Prise en compte des situations financières des sous-locataires dans le suivi des loyers
- Adaptation des modes de remboursement
- Explications détaillées des entrées/sorties et de la dette
- Refacturer les travaux en fonction du taux d'effort du sous-locataire

La réalisation de ces missions nécessite une bonne articulation entre la gestion locative adaptée, l'accompagnement social et les propriétaires.

LE BILAN DE LA GESTION LOCATIVE ADAPTEE POUR 2020 :

Les travaux

330 fiches intervention en	279 fiches intervention en	315 fiches intervention en
2020	2019	2018

Les fiches interventions peuvent être à l'initiative d'une demande du ménage directement auprès de la GLA, d'un travailleur social suite à une VAD16, d'une demande du sous-locataire ou du propriétaire qui souhaite faire des travaux dans son logement. Ainsi, pour tous problèmes techniques rencontrés dans le logement, une fiche intervention est créée.

Les fiches interventions peuvent concernées :

¹⁵ Fond de solidarité pour le logement

¹⁶ Visite à domicile

Une intervention des conseillers techniques dans le logement : accompagnement du sous-locataire pour des petites réparations, aide à l'installation ou à l'appropriation de logement, conseils, etc.

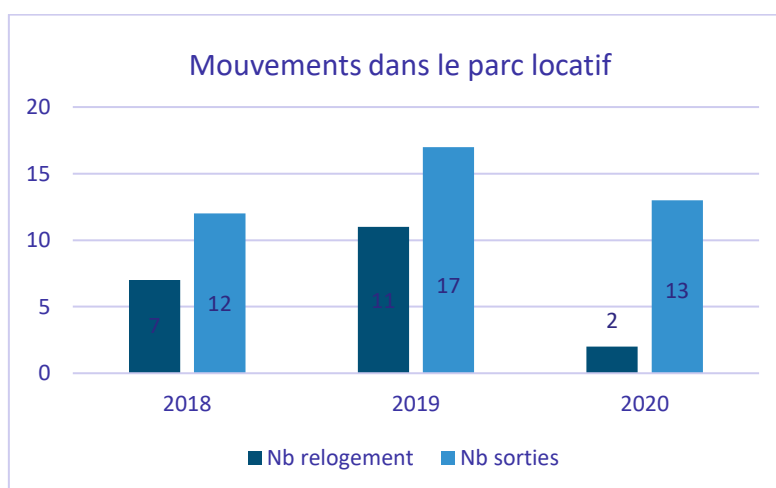
L'intervention d'une entreprise :

- Mandatée par le propriétaire pour des travaux à sa charge
- Mandatée par GALILE pour des travaux à la charge du sous-locataire qui lui seront refacturés

Le GCS GALILE a un rôle d'intermédiaire entre le sous-locataire et le propriétaire du logement. Nous avons donc fait le choix d'être systématiquement présents lorsqu'il y a des travaux dans le logement afin de s'assurer de leur bonne réalisation.

Les constats :

Une baisse des travaux de remise en état : 14 logements concernés (contre 17 en 2019) qui s'explique par :



Lors des remises en état, nous sommes toujours dépendants des délais d'intervention des entreprises ou des conseillers techniques qui ont également les travaux du quotidien et les urgences à gérer. En effet, lorsque les travaux sont faits en interne leurs coûts est moindre mais la durée de la remise en état est plus longue ce qui impacte le cout de la vacance locative.

En 2020, nous avons rencontré des entreprises d'insertion afin d'agrandir le portefeuille d'entreprises avec lesquelles nous travaillons tout en poursuivant notre vocation sociale. Nous avons notamment signé une convention avec Impulse Toit (dispositif de la Croix-Rouge) et échangé avec l'Addap 13 sur leurs possibilités d'intervention.

Vacances locatives en 2020

62 184€

Vacances locatives en 2019

89 500€

Vacances locatives en 2018

60 000€

Malgré la crise sanitaire, le montant de la vacance locative a diminué en 2020. Cela peut s'expliquer par une attention particulière de l'ensemble de l'équipe et une meilleure gestion des entrées et sorties. La baisse du nombre de remise en état permet aussi de diminuer le temps de vacances locatives.

Pendant le premier confinement, nous avons 6 logements sans-locataires que nous avons pu louer qu'à partir du mois de mai / juin. Parmi ces 6 logements, il y en a un que nous avons dû rendre au propriétaire au bout de 9 mois puisque nous n'avons eu aucune orientation adaptée ni du SIAO, ni du DALO, ni des membres du groupement de GALILE.

Un parc immobilier marseillais dégradé : Nous sommes confrontés à des logements et des immeubles vieillissants ce qui engendre beaucoup de travaux et beaucoup de sinistres liés à la vétusté (ex : problème d'isolation, sols, fissures, toitures, plomberie, électricité).

Exemple :

Nous avons sollicité l'intervention des pompiers et de la ville de Marseille sur un de nos logements car nous étions inquiets sur l'état global de l'immeuble et de la cage d'escalier.

Les experts ont conclu qu'il n'était pas nécessaire de mettre un arrêté de péril mais un rapport a été transmis au syndic de l'immeuble en leur demandant d'effectuer des travaux.

Nous rencontrons régulièrement des problèmes d'humidité dans les logements. Ce sont des problèmes qui peuvent avoir des causes multiples :

- Un défaut de ventilation permanente (absence de VMC ou de réglottes aux fenêtres)
- Les conditions de vie et d'habiter des familles dans leur logement (mauvaise utilisation ou absence d'utilisation des chauffages, manque d'aération, etc.).

Ces difficultés sont complexes à aborder et demandent un travail pluridisciplinaire mélangeant l'intervention de l'équipe de gestion locative et l'accompagnement de l'équipe sociale. En 2021, nous souhaitons animer des ateliers collectifs sur les énergies à destination des publics.

Le traitement des nuisibles en forte augmentation en 2020. Nous avons notamment accompagné certaines familles sur des traitements contre plusieurs nuisibles en même temps (punaises de lit et cafards).

En 2020

19 logements traités

En 2019

5 logements traités

Ces interventions ont été particulièrement difficiles à gérer pendant les périodes de confinement qui n'ont fait qu'accentuer cette problématique tout en empêchant les entreprises d'intervenir. Malgré notre politique de prévention, le traitement des nuisibles est une de nos missions récurrentes. Le processus est complexe et long (plusieurs jours). Il nécessite un protocole strict à suivre, beaucoup d'intervenants (Syndic, propriétaires, travailleur sociaux, gestion locative, conseillers techniques, entreprises) et un budget important.

Les éléments marquants de 2020 :

L'année 2020 a été marquée par un contexte particulier lié à la crise sanitaire. GALILE a dû mettre en place du télétravail qui a nécessité une réorganisation au sein de l'équipe.

Pendant le premier confinement, le travail ne se faisait qu'en distanciel et plus aucun déplacement de l'équipe aux domiciles n'était possible. En cas d'urgence, les conseillers techniques proposaient un dépannage par téléphone. Cette assistance technique a permis de résoudre une partie des problèmes. D'autant plus que les familles se sont montrées compréhensives et autonomes en réalisant eux même certaines réparations en étant guidé par les conseillers techniques.

Ce travail à distance a pu être problématique notamment lors d'interventions d'entreprises, où nous n'avons pas pu être présents pour faire le lien (ce qui est fait habituellement) pour s'assurer que les travaux soient correctement réalisés. Cela a engendré par la suite des interventions supplémentaires sur une courte période là où les travaux avaient été mal réalisés.

Exemple :

M. A : au cours du premier confinement, la famille a eu un problème avec sa chaudière. Dans l'urgence nous avons fait intervenir une entreprise pour réparer la fuite. Dès le début du déconfinement, les conseillers techniques se sont rendus au domicile pour vérifier le travail réalisé par l'entreprise. Il s'est avéré que le cumulus avait été mal posé et qu'il abimait le meuble. Nous avons dû ensuite batailler pendant plusieurs mois pour finalement apprendre que l'entreprise avait déposé le bilan. Le propriétaire a donc dû envoyer une nouvelle entreprise.

L'équipe technique a également profité du confinement pour créer des fiches techniques à transmettre aux familles (tutoriel d'entretien locatif).

Les évolutions :

L'équipe tend toujours vers le « faire avec » et non « à la place de » dans le but de responsabiliser les familles en vue du glissement de bail. Nous avons également poursuivi le travail de refacturation effectué auprès des ménages dans un principe de réalité du coût des travaux.

En 2020, nous avons aussi mis en place une visite technique annuelle pour tous les nouveaux sous-locataires avec la présence d'un conseiller technique et du travailleur social qui accompagne la famille. L'objectif de ses visites étant de prévenir les grosses réparations et/ou dégradations ainsi que de travailler avec la famille l'appropriation et l'entretien du logement. Suite à la visite, nous transmettons un document synthétisant le rendez-vous avec nos conseils sur les travaux à réaliser.

S'il s'agit de travaux de rafraîchissement type peinture : le référent de la famille peut faire le lien avec les Compagnons Bâisseurs pour qu'ils prennent le relai pour accompagner la famille dans ces travaux. En effet, l'accompagnement à des travaux de rafraîchissement est très chronophage et ne peut pas toujours être réalisé par les conseillers techniques. Ce partenariat permet de prendre le temps et d'inclure davantage la famille dans la réalisation des travaux.

S'il s'agit de petits travaux : les conseillers techniques peuvent ensuite accompagner le ménage dans leur réalisation pour leur apprendre comment faire (exemple : joints silicones, lessivage des murs, etc.).

S'il s'agit uniquement de conseils pour l'entretien du logement : le référent social reprendra ses points avec le ménage.

La gestion des impayés

Dettes effectives au 31/12/2020 Dettes effectives au 31/12/2019 Dettes effectives au 31/12/2018

80 138,31€

85 710,01€

123 239,89€

A noter que sur la dette effective totale au 31 décembre 2020, 5 sous-locataires en procédures d'expulsions pour impayés de loyers cumulent à eux seuls 54 744,74 euros.

Cette somme représente 68% des impayés en cours au 31 décembre 2020.

Un suivi rapproché des refacturations locatives :

La refacturation en plusieurs fois pour les régulations de charges et les taxes d'ordures ménagères pour ne pas mettre le ménage en difficulté

L'exonération de certaines taxes d'ordures ménagères et régulation de charges

Exemple :

Un propriétaire refacture 3 ans de TOM en une fois. On propose une exonération d'une année pour ne pas mettre le ménage en situation d'impayés trop important.

La mise en place de rendez-vous d'explication des comptes locatifs :

- Une attention rapprochée de la gestion des impayés
- Une augmentation de la mise en place des échéanciers
- Des rencontres avec les sous-locataires plus régulières
- Une alerte à l'équipe sociale en cas de fluctuations des Allocations Logements qui prend ensuite le relais auprès des sous-locataires

En sus la direction a mis en place certaines mesures :

- Mise en application de la procédure de gestion des impayés ;
- Suivi avec envoi systématique de courrier de relance auprès des sous-locataires ayant une dette locative,
- Signalement CAF dès que la dette dépasse 2 fois le montant du résiduel de loyer,
- Mise en place systématique avec le sous-locataire de solutions permettant de diminuer la dette locative (plan d'apurement, FSL maintien, FSL concordat, garantie des loyers, aide financière etc.)

Ces mesures nécessitent une attention rapprochée sur les comptes locatifs et donc une charge de travail conséquente mais permettent la diminution des impayés et des procédures d'expulsion.

Suite à l'annonce du premier confinement, GALILE a envoyé un courrier à tous les locataires pour leur conseiller de conserver leur loyer de côté afin de venir le régler lors de la réouverture des locaux (pour ceux qui payent en espèces). Il a également été mis en place un accompagnement des sous locataires vers les banques pour permettre la mise en place de virement bancaire.

Cette anticipation a permis de limiter grandement les impayés. Ainsi il y a eu peu de dégradations de situations sauf pour les personnes qui étaient déjà en dette et pour qui la dette a augmenté (sous locataires en procédures d'expulsions).

- Nombre de **dossier de surendettement** : 1 dossier
- Nombre de **FSL concordat** : 2 familles pour lesquelles le FSL a fait un versement
- Nombre de **d'échéanciers effectués sur l'année** : 35 échéanciers

La gestion des contentieux

3

Nouvelles procédures
lancées en 2020

5

Nouvelles procédures
lancées en 2019

11

Nouvelles procédures
lancées en 2018

Il y a donc, encore cette année une diminution du nombre de nouveaux dossiers constitués.

En 2020, parmi les **3 nouvelles procédures** il y a :

- 1 procédure suite à un congé pour vente
- 2 procédures pour des impayés de loyers

Cependant il est à noter que les procédures sont longues (entre 1 et 3 ans) et se cumulent d'une année sur l'autre. En effet, il y a au total 9 procédures en cours à la fin de l'année (dont les 3 nouvelles). La longueur de ses procédures s'explique par plusieurs motifs :

- Des procédures lancées puis gelées par GALILE suite à la reprise des paiements des sous-locataires
- Des procédures complexes et longues : décisions mise en délibérés, assignations connexes, appel des décisions
- La crise sanitaire qui a bloqué toutes les expulsions et prolongée l'état d'urgence
- Une procédure gelée pour des motifs extérieurs : conditions fixées par la Commission de Surendettement ;

Les constats :

Une continuité de la diversité des procédures d'expulsion pour validité de congé et impayés.

Des remises en état conséquentes suite à la récupération de logements après des procédures longues et/ou un lien inexistant avec les occupants depuis plusieurs années.

Les sinistres

Les chiffres de 2020

+ de 55

Sinistre simples

8

Sinistres complexes**

25

Sinistres en cours fin 2020

Les chiffres de 2019

+ de 70

Sinistre simples

+ de 10

Sinistres complexes*

33

Sinistres en cours fin 2019

**Sinistres complexes : plusieurs sinistres en même temps dans un même logement.

Exemple :

Un logement est à l'origine d'un dégât des eaux impactant 5 logements différents ou un logement subissant plusieurs sinistres en même temps (effraction, dégât des eaux créé, dégât des eaux subi).

Depuis le 1er janvier 2020, GALILE a demandé à ce que les locataires prennent une assurance multirisque habitation. Cette évolution permet de renforcer l'autonomie des sous locataires dans la gestion des sinistres et d'avoir une franchise moins importante. Cela explique donc la baisse du nombre de sinistre sur l'année 2020. Par ailleurs, ils bénéficient d'une responsabilité civile propre qu'ils n'avaient pas lorsque le GCS GALILE assurait les logements.

Désormais, les sous locataires effectuent leur déclaration auprès de leur assurance, avec l'aide de leur référent social et de la gestion locative adaptée. Nous avons mis en place des outils de suivi afin d'aider les ménages à suivre leur dossier et à mener à bien la clôture du sinistre. Ils peuvent également prendre des rendez-vous auprès des gestionnaires locatives pour être aidés dans leur démarche.

GALILE assure en parallèle l'ensemble de son parc de logements afin de garantir en son nom les risques locatifs auprès des propriétaires pour qui nous sommes les principaux locataires.

Le bilan :

Plus de 80 % des ménages ont leur propre assurance habitation à la fin de l'année 2020.

Une augmentation de la réactivité des partenaires due à la diversité d'assureurs. En effet, un assureur ne gérant qu'un dossier va le traiter plus rapidement que s'il doit gérer toute la flotte de logements.

La participation active des ménages dans la gestion du sinistre, ce qui les amènent à plus d'autonomie.

La coopération entre la gestion locative, les travailleurs sociaux et les ménages dans le suivi des dossiers sinistres.

Les conseillers techniques

GALILE apporte aux sous-locataires une **aide à la gestion technique du logement**. L'objectif étant de prévenir les risques de dégradation, d'accidents et d'utilisation inadaptée des équipements techniques ; et de permettre que **le sous-locataire soit autonome dans la gestion de son logement lors du glissement de bail**.

Pour cela les conseillers techniques viennent en **appui à la réalisation de petits travaux** relevant du sous-locataire dans une démarche pédagogique. Ils interviennent donc au domicile des ménages en fonction des demandes et des urgences.

Comme expliqué précédemment, ils sont également présents lors des **rendez-vous avec des entreprises mandatées par le propriétaire** pour que GALILE conserve son rôle d'intermédiaire et s'assure de la bonne réalisation des travaux.

L'aide à la gestion technique des logements tient une place importante dans le quotidien des équipes du GCS GALILE. Les désordres techniques rencontrés par les ménages occupants sont nombreux, récurrents et très variés. De l'engorgement d'un évier jusqu'au logement rempli de moisissures, en passant par les problèmes de chauffage et autres dégâts des eaux (récurrents sur la ville de Marseille), la panoplie des problèmes techniques arrive très régulièrement sur le bureau des travailleurs sociaux, et des gestionnaires locatives.

Les conseillers techniques travaillent donc en lien permanent avec eux. Pour chacune de leur visite à domicile ils s'appuient sur des fiches d'interventions qui décrivent ce qui doit être fait avec le sous-locataire.

LE BILAN DES CONSEILLERS TECHNIQUES POUR 2020 :

Les travaux de remise en état en diminution en 2020 :

14

Remises en état en 2020

17

Remises en état 2019

10

Remises en état en 2018

La remise en état du logement est nécessaire à chaque départ de sous-locataire que ce soit pour rendre le logement au propriétaire ou pour l'arrivée d'un nouveau sous-locataire. Les remises en état sont particulièrement conséquentes en cas d'expulsion locative. En 2020, la diminution du nombre de remise en état s'explique notamment par la **baisse drastique des relogements** (2 en 2020 contre 11 en 2019) ainsi que la diminution du nombre de sortie du dispositif (13 en 2020 contre 17 en 2019).

La durée moyenne est de dix jours consécutifs mais les urgences du quotidien rendent impossible la mobilisation d'un conseiller technique pendant ces dix jours d'affilés. Ainsi, les travaux de remises en état prennent souvent 1 mois.

Pour pallier à ces délais nous avons la possibilité de faire intervenir une personne en renfort en CDD ou des entreprises extérieures afin de gagner du temps mais le coût est bien plus élevé.

Les principaux types d'interventions des CT :

Plomberie : robinets, chasse d'eau WC

Electricité : entretien des cumulus

Constat de dégâts des eaux et recherche de fuite

Serrurerie (en augmentation) : porte d'entrée plus particulièrement

Aménagement du logement : accompagnement à la pose de rideaux ou cadres, conseils pour des peintures, etc.

Les autres constats :

Une augmentation des demandes des familles qui ne sont pas liées aux travaux

Exemple : les sous-locataires posent des questions financières liées au logement (comptes locatifs ou refacturation) aux conseillers techniques

Les conseillers techniques sont régulièrement mobilisés pour **rechercher la cause d'un problème technique**. Cette étape est indispensable pour déterminer ensuite à qui incombe la réparation : propriétaire, sous-locataire, copropriété, syndic, etc. Ainsi les conseillers techniques se déplacent au domicile des sous locataires pour constater les dégâts, faire une première évaluation sur l'origine du problème, prendre des photos et rencontrer éventuellement les voisins (en cas de dégât des eaux notamment).

Pendant le premier confinement, nous avons mis en place une veille technique par téléphone afin d'assister les sous-locataires à distance. Cette contrainte liée au contexte sanitaire a finalement permis de **valoriser le pouvoir d'agir des sous-locataires** qui bien souvent ont réussi à résoudre eux-mêmes leurs problèmes techniques.

Pour autant, nous avons été obligés de repousser certaines interventions qu'il a fallu reprogrammer après le confinement. Nous avons en ce sens priorisé les urgences et effectué des visites dans les logements impactés par les problèmes techniques, pour vérifier le travail réalisé par les différentes entreprises qui sont intervenues pendant cette période.

Les évolutions :

La mise en place comme énoncé fin 2019 **des pré-états des lieux de sortie avec la présence d'un conseiller technique** et du prospecteur immobilier a également eu des retombées positives puisqu'elle permet d'anticiper le départ des sous-locataires et de limiter les frais.

Nous avons continué notre volonté de **faire « avec » et non plus « à la place »** des sous-locataires. Les conseillers techniques les accompagnent dans leurs travaux en ayant une approche pédagogique et non pas une démarche de prestataire. Ce repositionnement de la gestion locative se poursuit.

Pour l'année 2020, les conseillers techniques de GALILE accompagnés des travailleurs sociaux ont débuté les **visites techniques des logements**. Elles ont lieu à date anniversaire de l'entrée du sous-locataire dans son logement pour faire le tour de l'appartement et anticiper d'éventuels travaux

d'entretien du logement. Un retour écrit est ensuite fait au sous-locataire en détaillant les travaux qui lui incombent (lessivage des murs, peinture, joints d'étanchéité...) ou ceux qui incombent au propriétaire le cas échéant. Cette visite permet d'anticiper le glissement et est un bon outil pour les travailleurs sociaux afin de travailler avec les ménages l'entretien et l'appropriation du logement.

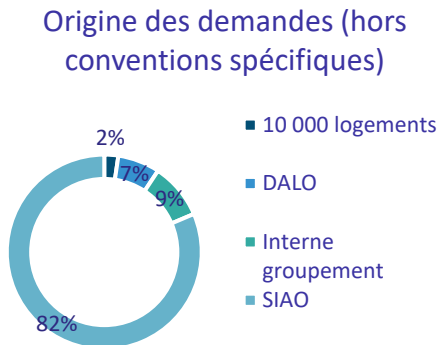
L'auto-réhabilitation est aussi un dispositif que GALILE soutient, c'est un moyen pour les sous-locataires de s'approprier leur logement et d'être bien chez eux.

Exemple :

Intervention chez Mr P. pour l'aider à la remise en peinture de son logement avec l'aide d'un travailleur social. Les conseillers techniques l'ont accompagné pour les achats du matériel. Il a pu ainsi choisir la teinte de la peinture. Avec son aide et celle de sa référente, ils ont lessivé et repeint son appartement. Ce travail qui a mobilisé plusieurs personnes de l'équipe a été une réelle plus-value pour Mr.

3.3 L'accompagnement social

L'entrée dans le logement



Lorsqu'un logement est disponible il est proposé soit :

- Au SIAO
- Aux services prescripteurs dans le cadre du DALO
- Aux publics spécifiques (PPSMJ et CMP santé mentale)
- Ou encore aux membres du groupement lorsque le logement n'a fait état d'aucune candidature du SIAO.

Systématiquement après diffusion de l'offre de logement, le ou les ménages retenus seront reçus dans les locaux afin de réaliser un diagnostic.

Le Diagnostic

Du point de vue de l'accompagnement social, la phase de diagnostic est importante. Elle a pour objectif de **présenter le dispositif d'IML mais également de faire une première analyse** : du degré « d'autonomie », de la compréhension du dispositif, des freins et de la capacité de la personne à accéder à un logement autonome, ainsi que de ses besoins. Cependant, le diagnostic montre les limites de ce que l'on peut percevoir et apprendre lors d'un seul entretien. Celui-ci est souvent vécu comme « un entretien d'embauche » par les personnes mais également par les travailleurs sociaux-prescripteurs qui les accompagnent.

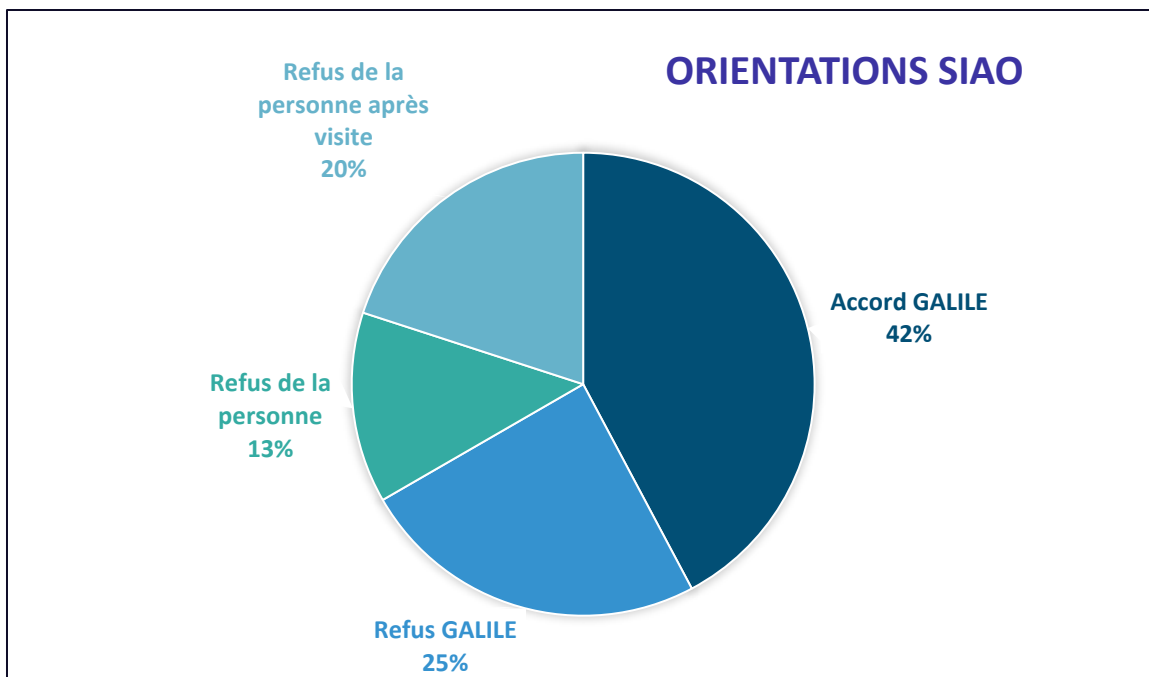
44 diagnostics réalisés en 2020 contre **23** diagnostics réalisés en 2019

Suite de la réflexion sur les diagnostics :

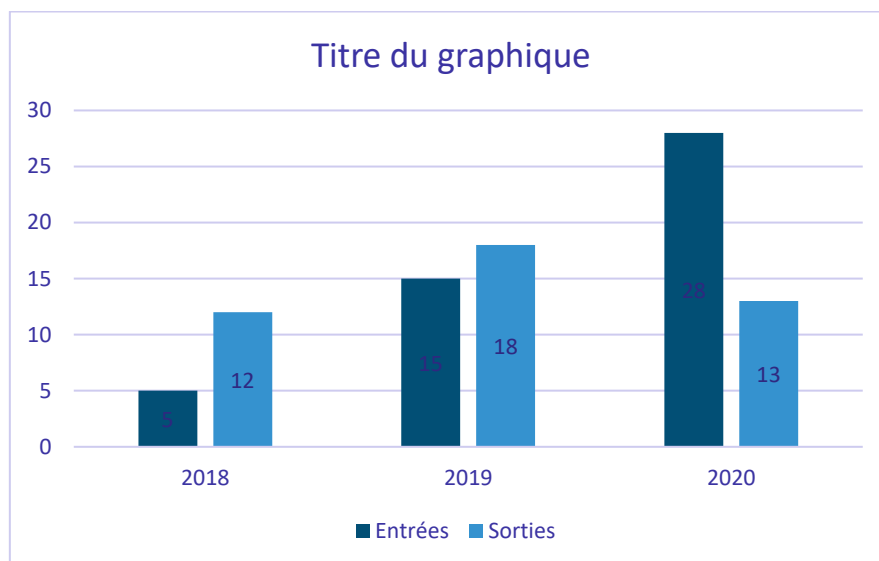
Au cours de l'été 2020 les travailleurs sociaux ont poursuivi l'amélioration du formulaire type conçu l'année précédente. Le format des entretiens de diagnostic a également évolué : désormais ils sont répartis entre tous les travailleurs sociaux et non plus un seul référent. Aussi, la directrice adjointe est présente lors de cet entretien, qu'elle mène en binôme avec le travailleur social. Cela permet à la fois de présenter l'institution, les grandes orientations du dispositif ainsi que le fonctionnement de GALILE, et de présenter l'accompagnement social tel qu'il peut se construire, en se situant dans une approche et une analyse différenciée, permettant l'élaboration d'une analyse sociale.

Suite à cet entretien, ce même binôme fait un compte-rendu à la direction du groupement pour valider l'entrée d'un nouveau ménage dans le dispositif d'Intermédiation locative.

Pour chaque logement c'est en moyenne 2 à 3 entretiens qui ont été réalisés.



Les entrées et sorties du GCS GALILE EN 2020 :



En 2020, le GCS GALILE a poursuivi son augmentation du nombre d'entrée passant de 15 à 28 familles.

Au cours de l'année nous avons poursuivi les **rencontres partenariales auprès de 6 structures** (ANEF, AAJT, La Caravelle, Jane Pannier, le SIAO et Médiance 13) pour présenter le dispositif aux acteurs du territoire et permettre de mieux travailler le sens des orientations faites vers le dispositif d'IML. Nous envisageons de continuer ces rencontres qui nous paraissent pertinentes pour le développement du tissu partenarial.

L'accompagnement social lié au logement

L'accompagnement social à Galile porte sur les aspects suivants :

1. Aide à l'installation dans le logement (état des lieux, ouvertures de compteurs, souscription d'une assurance habitation, accompagnement à l'ameublement, etc.), dans le quartier, dans la commune, procédure d'aides au relogement, etc.
2. Aide à la gestion budgétaire : articulation entre les ressources et le paiement régulier des redevances et des charges liées au logement et à la vie courante, traitement des situations de surendettement, etc.
3. Aide à l'acquisition de la maîtrise du « savoir habiter » : entretien du logement, gestion des tâches administratives liées au logement, maîtrise des consommations de fluides, respect de la vie en collectivité, droits et devoirs du locataire et du propriétaire, etc.
4. Accès aux droits communs : Aide au Logement, FSL accès et maintien, ouverture d'un compte courant etc.

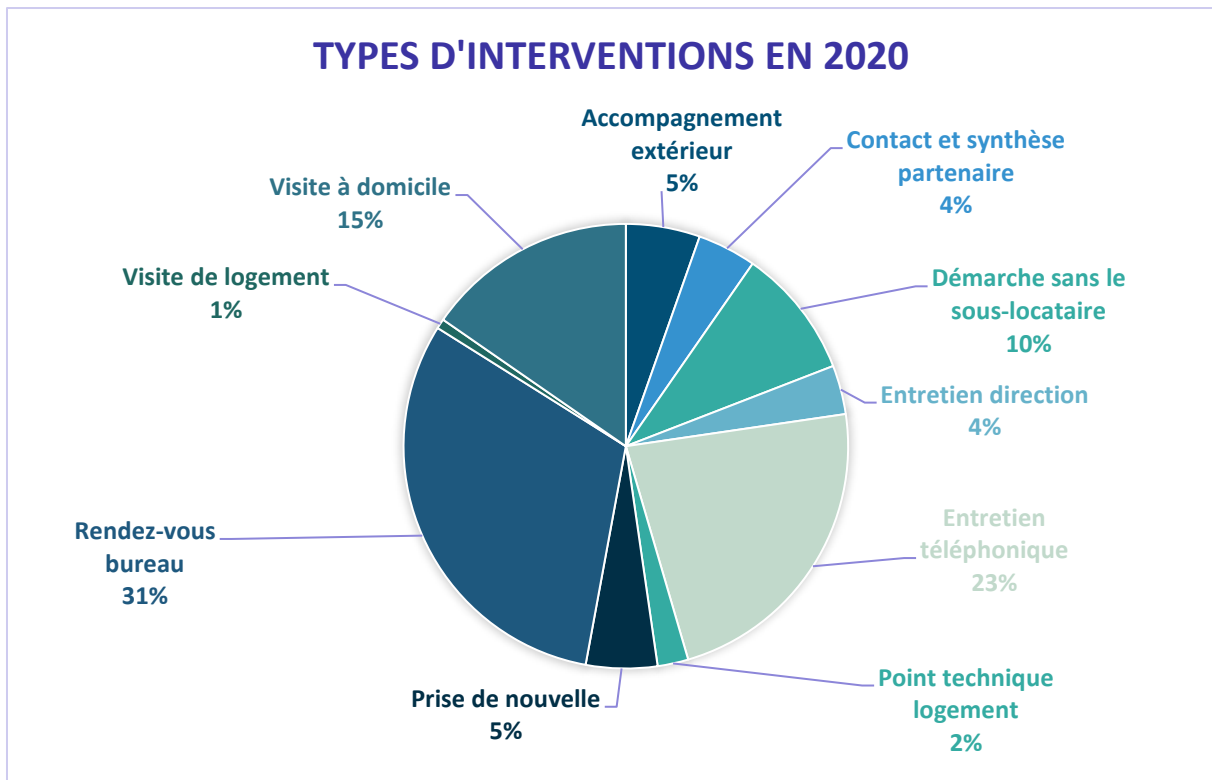
Cependant, notre action n'est pas toujours limitée à la thématique du logement et nous sommes aussi amenés à intervenir sur des thématiques annexes, d'autant plus lorsqu'elles sont en lien avec le maintien du sous-locataire dans son logement.

Exemple : intervention concernant la parentalité dans le cas de troubles du voisinage, accompagnement vers l'emploi et mise en relation avec les différents organismes payeurs dans le cas de rupture de ressources amenant à l'impossibilité de payer le loyer, etc.

Les sous locataires peuvent également cumuler plusieurs difficultés au-delà de la question du logement.

Pour mener à bien l'accompagnement, l'équipe sociale dispose de plusieurs outils :

- Les entretiens dans les locaux de GALILE, notamment pour les démarches administratives puisqu'ils permettent de bénéficier du matériel mis à disposition (ordinateurs, imprimantes, téléphones, scanner, etc.)
- Les visites à domicile qui permettent de maintenir une relation de confiance mais aussi de pouvoir observer et mettre en mots les difficultés liées à la gestion technique du logement.
- Les appels téléphoniques pour maintenir la relation et l'écoute pour les personnes accueillies sur le dispositif.
- Les rencontres extérieures pour faire le lien avec des structures externes spécialisées, pour découvrir le quartier et son environnement, etc.



1. L'aide à l'installation dans le logement

Lorsque l'entrée dans le dispositif est actée, différents temps de présence du travailleur social référent sont prévus pour donner des repères et démarrer sereinement l'accompagnement social, très intense au début : **visite du logement, signature du bail, état des lieux, ouverture des droits aux allocations logement ou encore ouverture de compteurs, la signature du contrat d'engagement, le projet personnalisé.**

Pour certaines personnes, il s'agit d'un changement de logement, de la possibilité de redevenir locataire, pour d'autres c'est une première, ou encore une sortie d'incarcération. Leur situation à l'entrée dans le logement et leur parcours locatif influent sur le sens donné à l'accès au logement et impacte l'accompagnement social dès ses débuts.

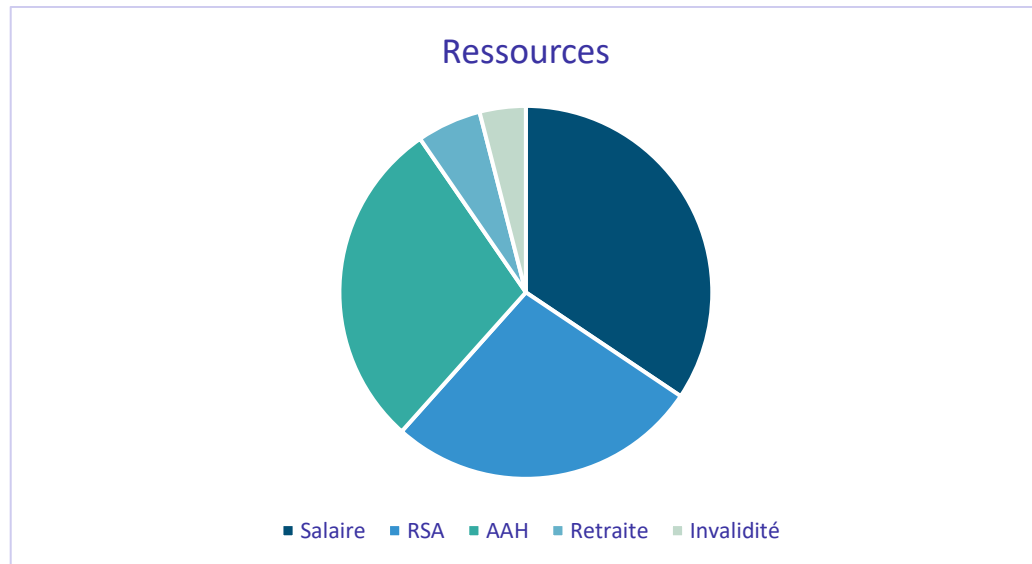
Globalement, **l'entrée dans le logement correspond à un temps d'accompagnement plus soutenu**, dans les démarches liées à l'accès au logement, mais aussi dans l'accès aux droits de manière plus générale car le travailleur social est bien souvent l'interlocuteur privilégié et unique, pour des familles et personnes isolées. **L'accès au logement est un moment déterminant et particulièrement intense dans la relation ; il pose les bases de ce lien qui relie la personne à GALILE et ses professionnels.**

Pour certaines personnes, l'accompagnement social est nouveau et cela peut générer de la gêne ou de la méfiance, qui nécessitent de créer du lien dans un premier temps pour instaurer une relation de confiance et permettre une orientation par la suite vers des partenaires, services plus spécialisés et adaptés à la demande, aux besoins.

2. L'aide à la gestion budgétaire

L'objectif de GALILE est de **contribuer à rendre plus autonomes les personnes accueillies sur le dispositif en leur donnant les moyens de mieux maîtriser leur budget et leur vie quotidienne**, via la réalisation d'Accompagnement éducatif budgétaire (AEB).

Les ressources principales des ménages accueillis



L'AEB s'inscrit dans un schéma préventif ou curatif auprès de tout public. La gestion du budget est traitée individuellement mais elle pourrait aussi être complétée, en fonction des besoins, par la mise en œuvre d'actions collectives. Ce qui peut être un point d'évolution à proposer en 2021.

Dans le cadre de la gestion budgétaire, l'équipe sociale permet à chaque sous-locataire de **prendre conscience de son rapport à l'argent, poser des priorités budgétaires au regard de sa situation, favoriser l'apprentissage de la gestion administrative et budgétaire** (aide aux démarches, anticipation, paiement du loyer, gestion des imprévus...).

En parallèle de cet accompagnement, l'équipe apporte un soutien et un appui à la gestion des dettes à travers les actions suivantes :

- Mise en place d'un échéancier de paiements avec la contribution de la gestion locative, etc.
- Instruction de dossier de demande d'aide financière
- Constitution d'un dossier de surendettement etc.

Le quotidien des sous-locataires évolue en permanence, l'accompagnement social et budgétaire a pour mission de s'adapter aux nouveaux contextes de vie (naissance, séparation, chômage, addiction, etc.).

Malgré la mise en place de cette AEB avec les familles, l'équipe sociale constate que des difficultés de gestion du budget persistent chez certains sous-locataires. Cette **thématique est sensible tant elle peut soulever d'autres problématiques** (exemple : budget fragilisé par une addiction) ce qui explique que cela peut être vécu comme une intrusion par la famille.

De plus, les personnes ne sont pas dans l'obligation de faire part de leurs ressources ou de leur façon de gérer leur budget. Pour autant, nous devons lorsque des dettes de loyers ou des ruptures de ressources interviennent, pouvoir évaluer la situation pour apporter un soutien et des conseils afin de permettre à la personne de se maintenir dans son logement.

La gestion du budget peut aussi amener à la mise en **place de solutions plus adaptées** en orientant les sous locataires vers des dispositifs spécialisés (ex : CSAPA¹⁷, Associations spécialisées, etc.) ou vers des mesures de protections (tutelle, curatelle, MASP¹⁸). Dans certaines situations, l'accompagnement à la mise en place d'une mesure de protection et à son acceptation nécessite un travail en partenariat soutenu et la présence d'un lien de confiance avec les personnes.

En 2020, il y avait :

- 6 personnes sous mesure de curatelle / tutelle
- 3 personnes bénéficiant d'une MASP

La gestion budgétaire recouvre des dimensions multiples, qui au-delà de pratiques administratives nécessitent de prendre en compte l'état de santé des personnes et leur temporalité pour mener à bien cet accompagnement dont l'objectif reste l'autonomisation des personnes et leur bien-être.

Certaines situations malgré l'accompagnement proposé restent complexes. En effet, certains sous-locataires refusent toutes les solutions permettant la mise en place de plan d'apurement et in fine le maintien dans le logement. Face à ces situations, le GCS GALILE est dans l'obligation de procéder à l'envoi d'un commandement de payer, qui conduit bien souvent à une mesure d'expulsion locative. En 2020, nous avons lancé 3 nouvelles procédures d'expulsion contre 5 en 2019. Le suivi rigoureux des impayés des ménages permet donc de prévenir et d'anticiper les situations avant qu'elles ne se dégradent. A noter que ces procédures sont longues et qu'elles sont à l'encontre des valeurs du groupement et de ses missions, mais elles représentent la dernière réponse possible au refus d'un sous-locataire de répondre à ses obligations.

3. Acquisition et maîtrise du savoir habiter

La question de **l'appropriation du logement, de « l'habiter » reste primordiale** mais peut parfois être difficile à aborder et à accompagner parce que cela fait écho aux parcours de vie des personnes souvent ponctué de ruptures, d'isolement, de précarité voir de marginalité.

¹⁷ Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie

¹⁸ Mesure d'accompagnement social personnalisé

L'acquisition et la maîtrise du « *savoir habiter* » concerne :

- La possibilité d'entretenir et d'utiliser son logement de façon autonome, soit :
 - o La connaissance des droits et devoirs liés au bail de location
 - o L'entretien du logement
 - o La maintenance locative du logement
 - o Les besoins éventuels en services associés (exemple : assurance)

- La possibilité de prendre part à la vie de quartier, d'utiliser les services de proximité, de se déplacer, d'établir des relations de voisinage de qualité, soit :
 - o La connaissance des règles d'occupation du logement
 - o L'autonomie dans les déplacements
 - o Les besoins éventuels relatifs aux démarches et services de proximité (exemple : solliciter les organismes de droit commun)

La façon d'habiter est propre à chacun, en fonction de son parcours, de sa culture, de ses besoins et de ses envies mais elle se doit de respecter les règles de vie au sein d'un immeuble ou d'un quartier. L'accompagnement de GALILE doit prendre en compte les façons d'habiter de chacun tout en expliquant aux sous-locataires leurs droits et devoirs pour qu'ils puissent se les approprier.

Les questions de l'entretien du logement, les problèmes de voisinage ou encore le travail sur la responsabilisation des personnes sont au cœur de l'accompagnement de GALILE. De plus, l'équipe sociale peut se heurter à certains obstacles dans cette mission du fait que nous avons chacun notre propre rapport à l'organisation et l'entretien du logement :

- L'accompagnement à l'entretien du logement peut être perçu comme intrusif de la part des sous-locataires. Les ménages peuvent se sentir jugés quant à l'occupation qu'ils font de leur logement et ainsi ne pas ouvrir leur porte au travailleur social.
- Concernant l'investissement d'un logement, chaque travailleur social reste vigilant à ses propres représentations : pour certaines personnes un logement peu meublé signifiera une mauvaise appropriation du logement alors que pour d'autres cela signifiera un aménagement minimaliste.
- Les troubles du voisinage qu'ils soient causés ou perçus sont une problématique récurrente. Ils sont souvent difficiles à travailler avec les sous-locataires puisque nous n'avons qu'une seule version des faits et que nous ne sommes pas présents dans le logement. Toutefois, nous travaillons à la mise en place de médiation avec une association tierce pour trouver des solutions et ainsi éviter des procédures juridiques.
 - o En 2020, 19 sous-locataires ont été concernés par des troubles du voisinage causés ou subits.

La mise en place des **visites techniques annuelles est un support pour les travailleurs sociaux** afin de travailler l'habiter et notamment l'entretien et l'appropriation du logement. En effet, ces temps permettent de faire le tour de toutes les pièces du logement ce qui n'est pas forcément possible lors des visites à domicile.

4. L'accès aux droits

L'accompagnement proposé a ainsi pour objectif de réunir, autour des sous-locataires, l'ensemble des conditions nécessaires pour qu'ils puissent faire valoir leurs droits : logement, handicap, emploi, justice, prestations sociales, santé etc.

Au quotidien, l'accompagnement aux droits liés à l'habitat peut s'articuler en 4 points :

- **Informer** en donnant aux personnes les éléments de compréhension de leur environnement et leur permettre de se situer dans le système administratif et juridique et d'en comprendre les modalités de fonctionnement en présentant l'ensemble des dispositifs qui s'offrent à elles en fonction de leur situation et en expliciter les conséquences pour leur permettre de procéder à un choix éclairé et libre.
- **Accompagner dans l'ouverture des droits** dans le cadre des démarches administratives et juridiques, amiables ou contentieuses
- Faire le lien avec les différentes institutions du territoire, lorsque la demande des personnes ne peut être assurée par les missions du service social IML
- **Tenir une mission d'observation partagée avec les pouvoirs publics au sujet de la réglementation autour du logement.**

Ce dernier point n'est pas forcément applicable au quotidien avec les sous-locataires, mais il est travaillé lors de rencontres avec les membres du réseau par exemple lors des réunions IML Santé mentale ou encore lors de rencontres entre les propriétaires, les sous-locataires et les partenaires pour faire évoluer le projet de service.

Un état des lieux global de la situation administrative et financière des personnes est réalisé progressivement, au fur et à mesure de l'expression de leurs besoins et questionnements. Les travailleurs sociaux sont souvent amenés à traiter des démarches non réalisées avant l'entrée dans le logement afin de lever les freins administratifs à l'accès au logement.

L'accompagnement social de Galile qui, pour beaucoup de familles est le seul présent, nous amène, faute de relais disponible, à soutenir les personnes dans des démarches d'ouverture de droits qui se situent au-delà de la simple question du logement.

Les difficultés de l'accompagnement social

Malgré toutes les actions que GALILE peut mettre en place, nous devons faire face à certaines difficultés qui montrent les limites de l'IML :

- La difficulté à reloger les grandes familles (T4, T5) par manque de logements disponibles, que l'on évalue comme nécessaire et parfois urgent, ayant pour effet de maintenir certaines

familles dans des situations difficiles.

- Annoncer que le propriétaire refuse le glissement du bail faute de garanties supplémentaires ou procède à la vente du logement alors que tous les engagements ont été respectés par le sous-locataire ;
- Ne pas réussir à travailler une réorientation qui devient nécessaire car le dispositif atteint ses limites et que la situation des ménages se dégrade et qu'ils refusent toutes les propositions d'accompagnement ;
- Entamer une procédure d'expulsion pour impayé de loyer lorsque le sous-locataire ne respecte pas les mesures d'apurement mises en place et refuse les relogements et/ou réorientations vers des dispositifs plus appropriés à ses difficultés ;
- Mettre en place et travailler à des relais tout au long de l'accompagnement auprès des partenaires, en prenant en compte la temporalité nécessaire aux personnes pour devenir actrices et partie prenante de leur projet de vie notamment au moment du glissement de bail ;
- Accompagner des publics en situation de non recours de soin sans pour autant avoir de personnel médical dans l'équipe.

En 2020, nous avons relogé 2 ménages déjà sous locataires du dispositif (contre 11 relogements en 2019). Nous continuons donc notre travail pour diminuer le nombre de relogement tout en apportant une réponse juste et adaptée aux demandes des sous-locataires.

Lorsqu'un ménage souhaite faire une demande de relogement, il est reçu par la direction avec son/sa référent(e). La demande et les motifs sont étudiés et une réponse écrite, motivée, est alors faite au ménage. Si la demande est acceptée elle est régulièrement réévaluée avec le sous-locataire et le référent social.

Cette baisse du nombre de relogement s'explique aussi par une attention renforcée sur les logements que nous captions et sur la présentation du dispositif au ménage lors des diagnostics.

5. Projet personnalisé

En 2020, nous avons travaillé sur la mise en place d'un projet personnalisé. Pour cela, nous avons organisé des groupes de travail afin de développer un outil qui soit simple d'utilisation et qui puisse être rempli par les sous-locataires pour qu'ils soient acteur de leur accompagnement social.

C'est un document personnalisé qui permet de définir l'accompagnement social et des objectifs en fonction des besoins et des attentes de la personne. Il permet d'évaluer au fur et à mesure de l'accompagnement, l'évolution de la situation de la personne, de ses capacités et de ce qu'il reste encore à travailler en amont du glissement. Le projet personnalisé rend le sous locataire acteur de son accompagnement en intermédiation locative et permet de se rendre compte de sa progression.

Une fois l'outil créé, chaque travailleur social l'a essayé avec un ou deux ménages. Les retours ont été positifs et nous avons acté son utilisation qui sera effective à partir de 2021.

Le partenariat

PPSMJ AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement)

9

Personnes accompagnées en 2020

3

Nouvelle entrée en 2020

GALILE a une **convention spécifique pour des ménages sortant d'incarcération via les AVDL PPSMJ sur l'ensemble des Bouches-du-Rhône**. Ces accompagnements se font en binôme un travailleur social de GALILE et un travailleur social de l'association Œuvre des prisons, CHRS Jean POLIDORI.

Nous rencontrons les personnes qui nous sont orientées par notre partenaire, Educateur Spécialisée de l'AVDL dans tous les centres de détention du département. Le premier diagnostic est réalisé conjointement par ce même professionnel et un travailleur social du GCS GALILE, référent de cette mission.

Dans un premier temps, alors que la personne a déjà été préalablement rencontrée par notre partenaire de l'AVDL, elle nous est présentée autour d'une rencontre généralement au parloir (ou au sein des locaux du GCS GALILE pour les personnes incarcérées en semi-liberté). Durant cette rencontre, un diagnostic de la situation est mené par l'AVDL et le GCS Galile. Le travailleur social du GCS Galile, présente ensuite la situation à la direction qui prendra la décision finale de l'entrée ou non de la personne au sein du dispositif. Cette rencontre est organisée, dans l'idéal, 6 mois avant la sortie pour donner du sens au projet et avoir le temps de capter un logement adapté à la demande de la personne. En parallèle, l'AVDL travaille également une orientation en hébergement. En effet, certaines personnes sont amenées à intégrer un CHRS ou à être hébergé par un tiers quand leur date de sortie est trop rapprochée afin que Galile puisse trouver un logement adéquat ou parce que leurs situations ne correspondent pas aux critères d'accès à un dispositif IML (les ressources, besoin d'accompagnement, etc.). L'orientation de ce public peut se faire à postériori.

5 diagnostics réalisés en 2020

Public PPSMJ et SOIN

Cette année, nous avons été confrontés à certaines difficultés autour de l'accompagnement de ce public notamment autour de la prise en charge lié au soin.

Nous pouvons observer chez de nombreuses personnes de **grandes souffrances psychiques** en lien à la fois avec des conditions d'incarcération très difficiles vécues, mais aussi en rapport à ce tournant de vie important et chargé d'enjeux qui peut être vécu très violemment par ces ex-détenus. Certains n'ont pas, ou très peu, été accompagnés sur ces problématiques de santé mentale pendant leur incarcération.

Les deux référents sociaux (AVDL et le GCS Galile), particulièrement cette année, ont été confrontés à ces problématiques auprès de ce public.

Plusieurs cas de figure se présentent : certains détenus sortent de prison avec une obligation de soin qu'ils ne respectent pas. D'autres n'ont pas d'obligation de soin, mais présentent pourtant un fort besoin de prise en charge.

Il est de nos missions de pouvoir faire le lien avec des structures comme les CSAPA, les CMP ou toutes autres structures de prise en charge soin. La présence d'un infirmier au sein de l'équipe d'AVDL est une réelle plus-value pour l'accompagnement de ce public.

Par exemple :

M. H : Monsieur H est entré sur le dispositif il y a un an. Une obligation de soin a été prononcée par le juge. Pour autant, Monsieur n'a pas toujours honoré ses rdvs au CSAPA l'entraînant dans un état de santé qui nous a alerté. Suite à cela, Monsieur a été réincarcéré pendant un temps. Cet accompagnement a nécessité un fort étayage pour les deux référents sociaux de Monsieur et un lien quotidien, mais parfois complexe, avec les structures de soin qui accompagnent Monsieur.

En effet, cette instabilité engendre parfois des passages à l'acte qui doivent être analysés et accompagnés par le binôme de travailleurs sociaux. Le travail en partenariat avec les SPIP est indispensable et régulier afin que ces incidents ne se répètent pas.

Public PPSMJ et rapport au logement

Les personnes sortantes de prisons se disent bien souvent en sécurité au sein de leur logement.

Nous observons qu'un accès direct en logement autonome à la sortie d'incarcération leur permet, de manière générale, de se stabiliser et de pouvoir commencer à se reconstruire de la manière la plus saine possible.

Pour autant, **une entrée précipitée peut mettre en difficulté les personnes**. En effet, n'étant pas une structure d'accueil d'urgence, il est important de se questionner systématiquement sur le projet de la personne au-delà de l'urgence dans laquelle elle peut être.

Nous constatons que les personnes que nous accueillons dans le cadre de ces orientations, peuvent avoir un rapport au logement différent des autres publics. En effet, lors du diagnostic, nous interrogeons la personne sur son « projet logement », et ses envies pour son futur lieu de vie. Après plusieurs années de détention, il est souvent difficile pour les personnes de se projeter à plus long terme sur un parcours de réinsertion et donc sur un logement.

De plus, nous avons pu observer que certaines difficultés sont particulièrement présentes avec ce public : la gestion de l'espace, la crainte dans la relation à l'autre et l'inquiétude sur leur capacité à l'autonomie. En effet, dans ces accompagnements, nous sommes confrontés à un public qui se retrouve d'un jour à l'autre dans une grande liberté de mouvement après de longues périodes d'incarcération. Pour autant, cette liberté n'est que partielle, car souvent, ils sont encore liés à ces administrations (Suivi SPIP, respect des heures de sortie pour certain).

Toutes ces thématiques sont donc à accompagner par l'équipe. La pertinence d'une double référence PPSMJ et GALILE prend alors tout son sens. En effet, l'étayage de notre partenaire nous permet de pouvoir accompagner au mieux la personne dans notre mission liée au logement.

Partenariat CMP

14

Personnes accompagnées en 2020

3

Nouvelle entrée en 2020

GALILE a également une convention spécifique pour un public sortant d'établissements hospitaliers et/ou dépourvu de logements avec troubles psychiques dans le cadre du partenariat IML Santé Mentale. Cette convention de partenariat est établie avec le centre hospitalier Edouard Toulouse et se décline sur le 1^e et le 3^{ème} arrondissement de Marseille avec le CMP Belle de Mai et le CMP Pressensé.

Lors des commissions IML Santé Mentale, ces deux CMP présentent des situations qui semblent correspondre à notre dispositif. Ensuite un diagnostic est organisé avec un travailleur social de GALILE et un professionnel du CMP. Une fois la personne acceptée dans le dispositif, le prospecteur immobilier est en charge de capter un logement qui correspond au projet de la personne.

Ces accompagnements sont également réalisés en binôme avec un référent social pour GALILE et un référent pour le CMP.

L'année 2020 a été marquée par deux confinements, ces temps ont été compliqués à vivre pour les personnes accompagnées sur ce dispositif spécifique. En effet, lors du premier confinement la fermeture des CMP a été source d'angoisse pour eux. L'équipe sociale a essayé de pallier à cette fermeture en restant vigilante et en poursuivant l'accompagnement et la veille sociale téléphonique plusieurs fois par semaine. Pour autant, nous avons senti les limites de cet accompagnement à distance et l'absence de prise en charge concernant les soins sur cette période.

La nouveauté en 2020 a été de choisir une personne référente du partenariat IML Santé Mentale. Cette personne se rend à toutes les commissions et fait le lien entre les CMP et l'équipe de GALILE. Cela a permis de fluidifier la communication et d'avoir une personne ressource clairement identifiée par les équipes des CMP.

Les institutions sociales

En Intermédiation locative, l'accompagnement social suppose une mobilisation d'autres compétences afin de répondre aux besoins et difficultés de la personne. Cela passe par une connaissance des partenaires locaux afin d'assurer un soutien ou un relais.

Ces partenaires concernent tous les domaines : Culturel, juridique, soin, emploi, services publics...

GALILE n'a pas vocation à se substituer aux dispositifs sociaux traditionnels, même si les partenaires ont parfois tendance à se retirer lorsqu'ils savent qu'un accompagnement social est déjà réalisé par un travailleur social du GCS GALILE. Néanmoins, tout au long des 18 mois d'accompagnement, nous mobilisons le droit commun sur de nombreuses thématiques (accès aux droits, santé, médiation pour les troubles du voisinage, etc.). Ce travail est particulièrement important en amont du glissement pour s'assurer que les personnes sachent solliciter le bon interlocuteur en cas de difficulté.

Il n'est parfois compliqué de mobiliser les institutions sociales pour plusieurs raisons :

- Les sous-locataires ont bien identifié leur référent à GALILE et ont du mal à solliciter d'autres instances qui ont souvent des temps de réponse plus longs et moins de disponibilités
- Certaines institutions ont tendance à se reposer sur le fait que les personnes sont déjà accompagnées par un travailleur social et refusent la prise en charge
- L'articulation avec certains partenaires est parfois complexe à cause de temporalités différentes

Exemple :

Mr P : Mr a des gros problèmes de santé et doit se rendre à de multiples rendez-vous à l'hôpital européen. Mr n'est pas en capacité de se rendre seul sur ses rendez-vous et compte sur les différents intervenants qui viennent à son domicile (infirmiers, aide-ménagère, etc.). Il a besoin d'une personne pour coordonner ses soins mais nous ne trouvons pas de SAMSAH ou de SAVS pour le prendre en charge. Les travailleurs sociaux, en lien avec la tutrice de Mr, assurent donc un rôle de coordinateur et vont même jusqu'à emmener Monsieur à ses rendez-vous.

Cela ne fait pas partie des missions de l'IML pour autant GALILE se retrouve contraint d'assumer cette place faute de structure adaptée.

Les sorties du dispositif

13 sorties en 2020

17 sorties en 2019

1

Expulsion

2

En HLM

4

Départ volontaire

1

Réorientation

2

Décès

3

Glissement de bail

Parmi les 13 sorties, il est important de souligner que **9 sous-locataires ont accédé à du logement autonome** (HLM, logements privés, glissements de bail). Cela montre une belle réussite de notre dispositif concernant l'autonomie des personnes et leur capacité à vivre seules dans un logement.

Le glissement de bail, le dispositif d'IML et ses écueils

Pour l'ensemble des personnes accompagnées par GALILE, la finalité de l'accompagnement est de se maintenir dans un logement et d'y vivre de façon autonome. Pour évaluer la capacité du sous locataire à être locataire en titre, nous nous basons sur les critères suivants :

La capacité à habiter :

- Entretien courant du logement (utilisation des équipements mis à disposition, relevés des compteurs, maîtrise de la consommation des fluides, ...),
- Respect des règles de vie en immeuble collectif,
- Occupation paisible du logement,
- Régularité du paiement du loyer,
- L'inscription dans la vie du quartier,
- L'appropriation du logement etc.,

La gestion budgétaire :

- Disposer d'un minimum de revenus fixes
- Capacité à gérer, à prévoir, à anticiper
- Priorisation du paiement du loyer et des charges courantes
- Remboursement des dettes constituées avant l'hébergement
- Constitution d'une épargne (quand la situation budgétaire le permet)
- Mesure de protection (tutelle, curatelle) etc.,

Autre :

- Savoir interpeller le référent ou organisme en cas de questionnement ou de difficulté
- Faire valoir l'ensemble de ses droits.

Pour parvenir à cela une **durée d'accompagnement de 18 mois est mise en place**. La circulaire du 4 juin 2018 fait état d'un glissement à réaliser après 6 mois de présence dans le dispositif ce qui actuellement est difficilement applicable aux personnes que nous accueillons au sein du GCS GALILE, raison pour laquelle nous avons convenu d'une période de 18 mois. Cette temporalité est évoquée avec les familles dès leur arrivée dans le dispositif. Cette échéance nouvelle (avant l'accompagnement était de 3 ans) est clarifiée pour les sous-locataires et propriétaires entrants.

Une **évolution des pratiques au sein de la structure tend à accélérer le processus d'autonomisation des personnes**, en les préparant psychologiquement dès l'entrée à cet objectif : devenir locataire en titre de leur logement. C'est dès la première rencontre au moment du diagnostic social que l'équipe aborde cette temporalité et où s'assure de la compréhension du dispositif par les personnes, puis tout au long de l'accompagnement. Il s'agit ensuite d'un **travail quotidien avec les familles**, mais qui ne peut être mis à distance du parcours de vie des personnes et des difficultés qu'elles peuvent rencontrer à un instant T.

GALILE met en place des **points d'étape avec les sous-locataires** qui sont organisés 12 mois en moyenne après leur entrée sur le dispositif. En 2020, nous avons réalisé **6 points d'étape**. Cela permet de faire le bilan, de préparer le glissement en expliquant comment cela fonctionne, de rassurer les ménages sur leurs potentielles appréhensions et de se fixer des objectifs pour les 6 derniers mois.

3

Glissements de bail réalisés en 2020

Même si notre objectif n'est à nouveau que partiellement atteint, il reste notre objectif principal. Cela reste vrai même pour des familles présentes depuis plusieurs années qui ont pu « s'habituer », « être rassurées » par la présence et l'accompagnement des équipes du GCS GALILE et qui aimeraient rester sur le dispositif.

Bien que le but de l'accompagnement soit que la personne se sente bien dans son logement et apprenne tout ce dont elle a besoin pour être locataire en titre, il est parfois **difficile d'atteindre l'objectif du dispositif d'IML** qu'est le glissement de bail. Les raisons peuvent être diverses :

- Du fait du sous locataire : impayés de loyer ou paiement irrégulier des loyers et charges, besoin d'accompagnement plus long, perte d'autonomie, changement de projet de vie (mobilité géographique, modification de la composition familiale, augmentation ou baisse des ressources)
- Du fait du propriétaire : refus de glissement, refus de réaliser les travaux nécessaires au sein du logement, vente du logement, etc.

Au cours de cette année, des propriétaires ont ralenti les glissements en utilisant les différents confinements comme prétextes. Actuellement, 15 sous-locataires sont toujours en attente de glissement (pas de réponse ou refus du propriétaire). L'ouverture de l'agence immobilière sociale en 2021 pourrait être une réponse pour sécuriser les glissements et ainsi encourager les propriétaires retissant.

L'accès au logement social

Pour plusieurs familles que nous accompagnons, l'accès au logement social reste le projet final. Elles expriment le fait que le **montant des loyers dans le parc privé reste trop élevé** pour elles et souhaitent pouvoir bénéficier d'un logement social auquel elles ont le droit de prétendre compte tenu de leurs revenus. Ce type de logement est aussi davantage sécurisant puisqu'une fois le bail signé, les locataires bénéficient d'une **pérennisation dans ce logement**. En effet, le logement dans le parc privé renvoi pour beaucoup de personnes à des représentations négatives : malhonnêteté des propriétaires, possibilité d'être expulsé si le propriétaire décide de vendre, augmentation du loyer, refus de faire des travaux, une offre de logement vieillissante et insécurisante. En opposition, le **logement social offre une option davantage sécurisante**.

Les expériences vécues par les sous-locataires viennent parfois confirmer ces représentations, plusieurs familles ont dû quitter leur logement du fait de la vente par le propriétaire, la difficulté est d'autant plus grande pour les familles nombreuses au regard du manque de logement de type T4, ou T5 dans le parc privé tout comme dans le parc public.

Ainsi, dans l'accompagnement social lié au logement, l'accès au logement social est souvent travaillé en parallèle du glissement, comme projet pour certaines familles au vu des raisons que nous venons d'évoquer. En ce sens nous accompagnons les familles dans la constitution de leur dossier de demande de logement social mais aussi parfois quand la situation s'y prête à des demandes DALO.

Accéder au logement social c'est aussi devenir locataire en titre d'un logement et cela requiert le même travail d'accompagnement vers l'autonomie, dans l'habiter et la connaissance des contraintes du marché du logement et de la réglementation.

Enfin, il faut savoir que l'accès au logement social a un délai d'attente de 5 à 10 ans à Marseille. Ainsi, tout en maintenant **un projet d'accès au logement social à plus long terme, le glissement de bail peut être envisagé à plus court terme**, sans que cela ne constitue une fin en soi pour les familles.

Les temps forts de 2020

La crise sanitaire du Covid 19

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire que nous traversons et notamment par les deux phases de confinement. Nous avons dû réinventer nos pratiques, nos accompagnements et s'adapter à un contexte inédit.

- Le 1^{er} confinement

Le 17 mars 2020, comme toutes les entreprises et la plupart des associations, nous avons dû fermer nos locaux et mettre en place du télétravail en un temps très court. Cette nouvelle façon de travailler a été complexe pour les travailleurs sociaux qui ont l'habitude de travailler essentiellement en rendez-vous pour un contact plus humain. En effet, les possibilités d'intervention et d'accompagnement ne sont pas les mêmes à distance ; d'autant plus dans un contexte de crise sanitaire qui est particulièrement anxiogène.

Pour autant, GALILE a assuré une veille sociale pendant toute la période du confinement et a pu prendre le relai d'autres instances qui ont arrêté complètement leur activité. Nous avons donc repensé notre façon d'accompagner les personnes pour répondre au mieux à leurs difficultés dans un contexte contraint.

Nous avons également maintenu les réunions d'équipe pour conserver des temps d'échanges et pour ne pas se sentir isolé dans son accompagnement.

- Le 2^{ème} confinement

GALILE s'est adapté aux contraintes imposées par le gouvernement tout en se nourrissant de l'expérience du 1^{er} confinement. Nous avons pu anticiper davantage la nouvelle organisation. Ainsi, nous avons de nouveau maintenu notre activité en proposant cette fois-ci des visites à domicile. Les travailleurs sociaux étaient donc en partie en télétravail, en partie en présentiel mais seuls dans leurs bureaux et pouvaient faire des visites à domicile.

Néanmoins, il a fallu se réadapter encore une fois à une nouvelle organisation.

Pour les sous-locataires, le confinement et la crise sanitaire ont accentué le sentiment de solitude et d'isolement. Pour certains, il a renforcé des situations de précarité avec la perte d'un emploi ou la mise en place du chômage partiel.

L'équipe sociale a également constaté un accroissement des violences intra-familiales, l'amplification des troubles du voisinages et une souffrance psychique accrue. Nous avons découvert pour certains

ménages un mal-être ou certains traumatismes qui refont surface alors qu'ils n'avaient jamais évoqué ce genre de difficulté.

Certains sous-locataires sont restés plusieurs mois coincés à l'étranger suite à la fermeture des frontières ce qui a rendu l'accompagnement plus distendu.

La crise sanitaire a aussi eu des impacts sur le travail avec nos partenaires. Les services de de droits communs ayant fortement limité leurs accueils, nous avons pu ressentir, et ressentons encore aujourd'hui, une augmentation de la charge de travail face à certaines demandes ou missions qui ne sont pas les nôtres. Suite au 1^{er} confinement, tout avait été mis en pause, il y a donc eu une réactivation massive des sollicitations et demandes de la part des sous-locataires.

Globalement la Covid a été source d'angoisse et de frustrations que ce soit pour les sous-locataires de GALILE, les professionnels et les partenaires.

La rédaction d'un référentiel d'accompagnement en Intermédiation locative

L'objectif de ce document était de rompre avec une définition des missions à partir de l'offre de services ou des financements., qui ont été jusqu'ici les principaux outils de distinction des prestations. De donner une bonne définition des tâches de gestion locative et de l'accompagnement social pour nous permettre ensuite de les assembler de façon plus adaptée et libre aux différentes situations : les besoins des personnes peuvent être divers, voire inattendus.

Le référentiel décrit les missions et les tâches à accomplir, pour définir une base commune aux différents acteurs, mais sans précision sur les méthodes utilisées. Le dispositif doit rester ouvert. Un référentiel est un système de repères, qui sert de guide pour élaborer, définir les modalités et comparer des prestations. Il s'agit d'un schéma théorique dans lequel doivent s'insérer les pratiques, sans pouvoir en refléter toute la diversité et la souplesse.

La construction de l'Agence Immobilière Sociale

La circulaire de 2018 amène toutes les structures d'intermédiation locative à développer le mandat de gestion sur 50% de leur parc locatif. Le GCS GALILE ouvrira donc en 2021 son Agence Immobilière Sociale. Ce changement de paradigme a questionné l'équipe puisqu'il signifie la mise en place d'une nouvelle activité qui bouscule les pratiques d'accompagnement actuel et l'offre de logement proposé aux familles qui intègrent le dispositif d'IML. Il implique également de nouvelles formes de communication auprès des bailleurs et des partenaires du territoire.

L'année 2020 a été fortement marqué par la co-construction de ce projet afin de répondre au mieux aux prérogatives de l'état mais aussi aux besoins des publics et des propriétaires. L'équipe et le conseil de coopération ont donc été mobilisés tout au long de l'année et notamment sur une journée de séminaire afin que chacun puisse participer à la construction de ce nouveau projet et apporter ses idées. Le séminaire a été particulièrement riche et a permis de collaborer tous ensemble.

Changements de personnels

En 2020, il y a eu beaucoup de mouvement au sein de l'équipe sociale liés à deux congés maternité et le remplacement d'un arrêt maladie longue durée. Ces mouvements ont nécessité de l'investissement

pour former les nouveaux salariés et de l'adaptation. Nous avons également fait en sorte de minimiser les impacts de ces changements sur les personnes accompagnées.

L'année 2020 a donc été une année forte en changements et a demandé beaucoup de réadaptation montrant une fois de plus l'implication importante de toute l'équipe de GALILE. Nous avons dû questionner nos pratiques au travers d'un nouveau projet interne.

4. LES PERSPECTIVES 2021

- **L'ouverture de l'AIS, un nouveau métier**

L'année 2021 sera celle de l'ouverture effective de l'agence immobilière sociale. Nous allons pouvoir signer nos premiers mandats et démarrer cette nouvelle aventure.

C'est un nouveau métier pour l'équipe du GCS GALILE qui demande une adaptation de notre organisation, la création d'outils adaptés et d'un nouveau référentiel d'accompagnement social. La volonté de l'institution est de pouvoir impliquer toutes les équipes mais aussi le conseil de coopération, les sous-locataires et les propriétaires dans la construction de ce nouveau dispositif.

- **La mise en place d'ateliers collectifs**

Avec l'ouverture de l'AIS, nous souhaitons mettre en place des ateliers collectifs pour les thématiques récurrentes que rencontrent les personnes accompagnées :

- Entretien du logement : produits ménagés maison, aération et ventilation, etc.
- Economies d'énergies : les bonnes pratiques
- Travaux : changement d'une ampoule, faire ses joints silicones, etc.
- Etc.

- **La création sur une phase expérimentale d'un poste de référent santé IML**

Il s'agit de renforcer l'équipe sociale avec un effectif supplémentaire, le salarié ayant une mission de médiation santé, possédant une expertise de la santé mentale et des actions de médiations afin d'accompagner vers le soin en travaillant d'une part l'adhésion des personnes concernées, qui sont souvent dans le déni de leur souffrance psychique et d'autre part de faciliter la liaison avec les équipes médicales du territoire (CMP, hôpitaux psychiatriques, médecins psychiatres libéraux). Le but étant in fine de fluidifier le parcours de soin, d'être en lien avec le droit commun, de maintenir par une approche globale en santé les personnes dans leur logement.

Ce poste permettra de repérer, prévenir et accompagner vers le soin en renforçant la dimension transdisciplinaire de l'accompagnement global proposé et notamment pour les situations les plus complexes et/ou pour les ménages qui sont dans le non-recours.

- **Convention cadre CHRS Hors les murs**

Les missions du CHRS Hors les murs sont dans la continuité des missions de GALILE : permettre l'accès et le maintien dans un logement. Il s'adresse à des personnes dont la situation ne nécessite pas un hébergement en CHRS mais pour lesquelles un accompagnement plus content qu'en IML est nécessaire.

Cette convention sera travaillée avec les membres du groupement afin de déterminer les places et rôles de chacun. L'idée serait que GALILE soit en charge de la captation du logement et la gestion locative adaptée. Le(s) membre(s) signataire(s) de la convention sera en charge de l'accompagnement

social. L'objectif de ce travail partenarial est, à termes, le glissement de bail du ménage qui devient alors locataire en titre de son logement.

La signature de cette convention cadre s'inscrit pleinement dans les politiques du logement d'abord.

- **Maintenir la dynamique sur le glissement de bail**

En 2020, nous avons constaté que la mise en place effective d'un glissement était souvent très longue. Ainsi en 2021, nous allons anticiper les glissements de baux en prévenant davantage les propriétaires en amont, en systématisant les visites techniques et les points d'étapes, en organisant des temps en interne dédiés aux suivis des glissements, etc.

- **Le projet personnalisé logement utilisé en 2021**

En 2020, nous avons créé un nouveau projet personnalisé pour les sous-locataires. Aussi, en 2021 nous allons le mettre en place de façon effective.

Cet outil permet de définir avec et pour la personne des objectifs d'accompagnement autour du logement. Il permet d'évaluer les progrès et analyser les freins pour les retravailler ensuite.

SIGLES :

AIS : Agence immobilière sociale

ALT : Allocation logement temporaire

AVDL : Accompagnement vers et dans le logement

CADA : Centre d'accueil pour demandeurs d'asiles

CDD : Contrat à durée déterminée

CDI : Contrat à durée indéterminée

CHRS : Centre d'hébergement et de réinsertion social

CMP : Centre médico-psychologique

DALO : Droit au logement opposable

DDTM : Direction départementale des territoires et de la mer

GLA : Gestion locative adaptée

IML : Intermédiation Locative

PF : Pension de famille

PPSMJ : Public placé sous-main de justice

RSA : Revenu de solidarité active

RS : Résidence sociale

TOM : Taxe d'ordures ménagères

SAVS : Service d'accompagnement à la vie sociale

SIAO : Service intégré de l'accueil et de l'orientation

SRU : Solidarité et au renouvellement urbain