

LA REDEVANCE ET LES AIDES A LA PERSONNE

La redevance

Les résidents des résidences sociales ou des logements-foyers acquittent une redevance et non un loyer, ce qui constitue une différence essentielle par rapport au logement de droit commun.

La décomposition et le détail des éléments constituant cette redevance sont définis précisément par les textes¹.

CALCUL ET DÉCOMPOSITION DE LA REDEVANCE

La redevance totale est la somme acquittée mensuellement par le résidant au gestionnaire en contrepartie de son occupation des locaux. Elle comporte un équivalent de loyer, un équivalent de charges locatives récupérables pris en compte forfaitairement et une rémunération pour les prestations fournies.

L'équivalent loyer plus l'équivalent de charges locatives (L+C) sert de base pour déterminer l'APL.

C'est ce montant qui doit être déclaré annuellement à la CAF (au 1^{er} Janvier) et non le montant total de la redevance.

Les éléments composant le L+C sont strictement encadrés par l'article R 353-165-2 du CCH et la convention type APL résidences sociales, qui lui est annexée.

L'EQUIVALENT LOYER (L)

Il correspond aux charges financières annuelles afférentes à l'immeuble et recouvre le remboursement :

- du loyer dû au propriétaire, incluant le montant de la prime d'assurance de l'immeuble et la taxe foncière sur les propriétés bâties²
- des frais de fonctionnement relatifs à la résidence sociale, à savoir :
 - frais de siège du gestionnaire
 - frais fixes de personnel administratif
 - toutes dépenses de menu entretien au sens des articles 1754 et 1755 du code civil
 - provision pour gros entretien en application des articles 1719,1720 et 1721 du code civil et les frais de personnel et fournitures afférentes à ces travaux.

L'EQUIVALENT DE CHARGES LOCATIVES RECUPERABLES (C)

Sommes accessoires au loyer principal et pris en compte forfaitairement, il est exigible en contrepartie :

- des services rendus liés à l'usage des différents éléments de la chose louée
- des dépenses d'entretien courant et des menues réparations sur les éléments d'usage commun de la chose louée, qui ne sont pas la conséquence d'une erreur de conception ou d'un vice de réalisation
- des impositions qui correspondent à des services dont le résidant profite directement.

En sont exclues les dépenses relatives à l'amortissement du mobilier, à l'action socio-éducative et au service de blanchissage.

L'annexe IV de la convention type APL précise la liste de ces charges.

Si, pour les résidences sociales, les charges récupérables incluent les fluides, il faut signaler qu'il n'en est pas de même pour certains logements-foyers conventionnés, pour lesquels les fluides pouvaient être considérés comme prestations.

Lors du conventionnement en résidence sociale de ces logements-foyers existants, avec ou sans travaux, la circulaire annuelle pour la fixation des loyers maxima des conventions prévoit la possibilité de majorer la redevance, dans la limite de 10%, pour tenir compte de l'obligation d'intégrer dans L+C le montant des fluides (eau, gaz, électricité, correspondant à des dépenses personnelles).

¹ Articles R 353-154 à R 353-164-1 du CCH et annexes conventions type

² Voir sur ce point le cahier thématique "Relations propriétaire-gestionnaire"

LES PRESTATIONS (P)

Elles sont de 2 natures :

- les prestations annexes, automatiquement intégrées dans la redevance, qui doivent figurer dans la convention APL de la résidence sociale. Il s'agit généralement de la blanchisserie et de la fourniture du mobilier³.
- les prestations facultatives, qui doivent figurer dans le titre d'occupation. Elles font l'objet d'une facturation séparée et ne doivent être acquittées par le résidant que si elles sont effectives.

L'article R.353-165-6 du CCH précise que *"le gestionnaire justifie, par la comptabilité de l'établissement, les éléments entrant dans le calcul de l'équivalent loyer, des charges locatives récupérables ainsi que des prestations annexes mentionnées dans la convention"*.

MONTANT MAXIMUM DE LA REDEVANCE À LA SIGNATURE DE LA CONVENTION

La convention APL indique le montant maximum, par type de logement, de la part de la redevance mensuelle assimilable au loyer et aux charges locatives récupérables (L+C). Ce montant ne peut pas dépasser un plafond déterminé en fonction de la date de conventionnement, du financement accordé, du type de logement et d'une zone géographique⁴.

ÉVOLUTION DE LA REDEVANCE DANS LE CADRE DES CONVENTIONS EN COURS

L'indexation des redevances pratiquées et des maxima conventionnels se fait au 1^{er} janvier sur la base de l'IRL du second trimestre. Le L+C réellement pratiqué peut être révisé sur cette base dans la limite des maxima conventionnels. Cette redevance, assimilable aux loyers et charges locatives récupérables, peut, en outre, dans la limite de la redevance maximum précitée, après que le gestionnaire aura recueilli l'avis du préfet, être réajustée chaque année le 1er janvier en cas d'amélioration notable du service rendu.

Conformément à l'article 16 de la convention-type APL (décret du 30 mars 2011), le gestionnaire continuera à adresser chaque année à la CAF (ou la MSA), un tableau mentionnant les redevances pratiquées au 1^{er} juillet, et leur décomposition.

RÈGLES SPÉCIFIQUES AU CONVENTIONNEMENT DES LOGEMENTS-FOYERS ET DES RÉSIDENCES SOCIALES

La circulaire résidence sociale du 4 juillet 2006 et la circulaire annuelle fixant le loyer maximal des conventions rappellent que le montant maximum de L+C figurant dans chaque convention APL ne devrait pas être systématiquement fixé au maximum prévu lors de la signature de la convention, en particulier pour les résidences sociales ex nihilo, pour deux raisons :

- la modicité de la redevance est un objectif premier du projet social
- afin de permettre des évolutions ultérieures, en cas de travaux notamment.

³ On rappellera l'obligation comptable de réaliser périodiquement des inventaires physiques du mobilier

⁴ Arrêté du 17 mars 1978 relatif au classement des communes par zone géographique

LA REDEVANCE ET LES AIDES A LA PERSONNE

La solvabilisation des résidents

LES PLAFONDS DE RESSOURCES

L'article 4 de la convention type APL résidence sociale rappelle que les ressources annuelles des résidents, lors de la mise en service de la résidence et au fur et à mesure des libérations de logement, ne doivent pas excéder le plafond de ressources déterminé dans les conditions prévues par l'article R.331-12 du CCH. Ainsi, pour les résidences sociales financées généralement en PLAI, les revenus des ménages accueillis ne doivent pas excéder 60% des plafonds de ressources HLM.

Le gestionnaire s'engage à ce qu'au moins 75 % des ménages entrant dans les lieux disposent de ressources annuelles n'excédant pas les plafonds applicables pour l'attribution des logements financés dans les conditions du II de l'article R. 331-1 du code de la construction et de l'habitation (CCH).

Il est ainsi possible, avec dérogation préfectorale, d'accueillir 25% de personnes dont les niveaux de ressources se situent entre les plafonds PLAI et les plafonds PLUS¹.

L'article 65 de la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009, de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (MOLLE), a introduit qu'au 1^{er} janvier de chaque année, les plafonds de ressources sont actualisés et fixés par arrêté ministériel.

L'ADEQUATION ENTRE REDEVANCE ET RESSOURCES DES RESIDENTS

La circulaire résidence sociale du 4 juillet 2006 rappelle que "**La politique de la redevance doit respecter un objectif d'accessibilité sociale tenant compte des ressources des résidents. A ce titre, en cas de travaux de réhabilitation, le maintien d'un taux d'effort compatible avec les ressources des résidents doit être recherché**".

Habituellement, l'estimation de la solvabilisation est faite à l'aide de deux indicateurs :

- le **taux d'effort**² qui est la part des ressources consacrées au logement (redevance/somme des ressources des personnes composant le ménage). L'estimation des aides au logement (APL ou ALS) peut être aisément réalisée sur le site de la CAF :
- le **reste à vivre**, qui correspond au reste des ressources, une fois les dépenses logement déduites.

La **détermination de l'APL** dépend de nombreux paramètres, certains propres à la situation des demandeurs, d'autres plus généraux comme la localisation du logement (zones géographiques 1,2 ou 3)³ ou les plafonds de prise en charge.

C'est ainsi qu'une partie de la redevance (L+C), lorsqu'elle est fixée au plafond, ne sera pas couverte par l'APL pour les logements financés en PLAI, dès le T1 pour les personnes isolées en zone 2 ou 3. Même en zone 1, la solvabilisation des personnes isolées en T1' est difficile en dehors des allocataires de l'allocation adulte handicapé (AAH) et les résidents qui bénéficient de «l'abattement double résidence»⁴.

Il ne faut pas négliger la partie "prestations" de la redevance, qui est supportée intégralement par le résident. La circulaire de 2006 rappelle que les prestations "doivent respecter dans leur ensemble un objectif de

¹ Annexe 5 de la circulaire n°2006-45 du 4 juillet 2006 relative aux résidences sociales

² Le taux d'effort mentionné à l'article R.441-3-1 du code de la construction et de l'habitation est égal au rapport suivant : numérateur : somme du loyer principal, du loyer des annexes, des charges récupérables au sens de l'article, diminuée, le cas échéant, de l'aide personnalisée au logement ou des allocations de logement à caractère social ou familial ; dénominateur : somme des ressources des personnes vivant au foyer au sens de l'article L. 442-12

³ Arrêté du 17 mars 1978 relatif au classement des communes par zones géographiques (annexé au document édité annuellement par la DHUP "Éléments de calcul des aides personnelles au logement", accessible sur le site www.logement.gouv.fr)

⁴ Voir fiche « L'APL foyer »

modération de leur montant et être strictement limitées aux besoins effectifs des résidants tels que définis par le projet social”.

Le calcul de la solvabilisation d'un résidant doit donc prendre en compte l'intégralité de la redevance, et les monteurs d'opérations doivent procéder à des arbitrages serrés entre la solvabilisation des futurs résidants et l'équilibre économique et financier général de la résidence sociale.

LA REDEVANCE ET LES AIDES A LA PERSONNE

Les aides personnelles au logement

Les aides personnelles au logement permettent à leurs bénéficiaires de réduire leurs dépenses de logement. Elles sont calculées en application d'un barème tenant compte des ressources et de la situation familiale des bénéficiaires, et elles sont attribuées au titre de la résidence principale¹.

Les résidents des logements-foyers et résidences sociales peuvent bénéficier de deux grands types d'aide personnelle au logement² :

Si l'établissement est conventionné : l'aide personnalisée au logement (APL), instituée par la loi du 3 janvier 1977 portant réforme du financement du logement social.

Si l'établissement n'est pas conventionné : l'allocation logement (AL), qui se subdivise en allocation logement familiale (ALF) et allocation logement sociale (ALS).

Il existe un troisième type d'aide, spécifique aux logements-foyers non conventionnés, l'aide transitoire au logement, qui peut être attribuée aux résidents de logements-foyers non conventionnés, lorsque les normes d'habitabilité (essentiellement la surface des logements) ne permettent pas l'attribution de l'ALS.

Cette aide, créée en 1978 par le FAS, devrait disparaître progressivement avec la transformation des logements-foyers en résidences sociales. Elle fait l'objet d'une convention annuelle entre l'Acse et l'organisme gestionnaire qui en définit les conditions et modalités d'attribution.

L'instruction des demandes est faite par le gestionnaire et l'aide est versée obligatoirement en tiers payant.

L'AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)

Elle s'applique, quelles que soient les caractéristiques familiales des occupants, à un parc de logement déterminé, comprenant :

- en accession, les logements ayant fait l'objet de financements par des prêts aidés par l'Etat afin d'alléger les mensualités de remboursement
- en secteur locatif, tous les logements ayant fait l'objet d'une convention avec l'Etat ou l'Anah.

Il s'agit, pour l'essentiel, de logements acquis ou améliorés avec le concours financier de l'Etat, qui peuvent être aussi bien des logements du parc public ou privé.

L'APL est calculée en fonction d'un barème tenant compte des ressources et de la situation familiale des occupants.

Les résidences sociales neuves ou issues de la transformation de logements-foyers sont obligatoirement conventionnées à l'APL.

Les logements-foyers non résidences sociales et les résidences universitaires conventionnées ouvrent droit également à l'APL.

L'APL est toujours perçue en tiers payant par le gestionnaire en logement-foyer.

¹ La notion de résidence principale doit être entendue au sens du logement effectivement occupé 8 mois par an.

² Comme pour l'attribution des autres prestations de la CAF, les étrangers doivent justifier de la régularité de leur séjour en France (cf. Fiches conditions d'admission et titres de séjour).

L'ALLOCATION LOGEMENT À CARACTÈRE FAMILIAL (ALF)

C'est une prestation familiale créée à l'occasion de la réforme du régime des loyers (loi du 1er septembre 1948). Elle est essentiellement attribuée aux ménages ayant des personnes à charge (enfants, personnes âgées).

L'ALLOCATION LOGEMENT À CARACTÈRE SOCIAL (ALS)

Instituée par la loi du 16 juillet 1971, dont le champ s'est élargi depuis 1993, elle est attribuée à toutes les personnes qui n'ont pas droit à l'ALF, sous la seule condition d'avoir des ressources et sous réserve qu'elles paient un minimum de loyer.

L'ALF ou l'ALS sont attribuées sous condition de respect de normes d'habitabilité du logement³.

Les personnes, résidant dans un logement-foyer non conventionné à l'APL, bénéficient de l'ALS, qui peut être perçue directement par le résidant ou versée au gestionnaire en tiers payant, si celui-ci en fait la demande, sans avoir besoin de l'accord du résidant.

Deux fiches traitent spécifiquement de l'APL et de l'ALS applicables aux résidants des logements-foyers et des résidences sociales.

Un document édité annuellement par la DHUP "Éléments de calcul des aides personnelles au logement", accessible sur le site www.logement.gouv.fr, reprend l'ensemble des dispositions et les barèmes des aides.

³ Surfaces minimales de 9m² pour une personne seule, 16m² pour deux personnes et 9m² par personne supplémentaire.

LA REDEVANCE ET LES AIDES A LA PERSONNE

Les aides personnelles au logement : L'aide personnalisée au logement (APL-foyer)

Les personnes qui résident dans une résidence sociale ou un logement-foyer lorsque l'établissement a fait l'objet d'une convention avec l'Etat peuvent, sous condition de ressources, bénéficier de l'APL.

Il existe deux barèmes applicables en secteur foyer :

- l'APL 1 (cas général), qui concerne la plupart des logements-foyers, en particulier les résidences sociales neuves
- l'APL 2, qui concerne les résidences sociales existantes, conventionnées sans travaux depuis le 1^{er} janvier 2005, et les foyers de jeunes travailleurs conventionnés sans travaux depuis le 1^{er} octobre 1990.

CONDITIONS D'ATTRIBUTION

L'APL est attribuée, sous condition de ressources, aux personnes de nationalité française ou aux personnes de nationalité étrangère titulaires d'un titre de séjour en cours de validité.

Le droit à l'APL est ouvert aux personnes logées dans des logements-foyers ayant fait l'objet d'une convention tripartite avec l'Etat (ou bipartite si le propriétaire est également gestionnaire) qui doit être conforme aux dispositions :

- pour les logements-foyers autres que les résidences sociales, des articles R.353-154 à R.353-164-1 du CCH
 - pour les logements-foyers dénommés résidences sociales, des articles R.353-165 à R.353-165-12 du CCH
- Des modèles types de ces conventions sont annexés aux textes cités ci-dessus.

Le logement doit être occupé à titre de résidence principale, c'est-à-dire au moins 8 mois par an, et toute inoccupation du logement, pendant plus de 4 mois, entraîne l'extinction du droit à compter du 5^{ème} mois d'inoccupation.

RÈGLES DE CALCUL

C'est une prestation familiale créée à l'occasion de la réforme du régime des loyers (loi du 1^{er} septembre 1948). Elle est essentiellement attribuée aux ménages ayant des personnes à charge (enfants, personnes âgées).

La formule de calcul de l'APL en secteur foyer s'applique à l'APL 1 et à l'APL 2

$$APL = K(E - E_0)$$

Les modalités de calcul des paramètres K et E₀ ne sont pas les mêmes selon que le logement-foyer relève du barème de l'APL 1 ou de l'APL 2.

K est le coefficient de prise en charge de la différence entre E et E₀ : il est fonction du revenu et du nombre de personnes à charge.

E représente le montant de «l'équivalent loyer et charges locatives» payé mensuellement par le résidant. Ce montant est pris en compte dans la limite d'un plafond variable en fonction de la zone géographique d'implantation du logement et du nombre de personnes à charge.

E₀ représente le montant de l'équivalent loyer et charges locatives minimal qui est imputé à la charge du résidant en fonction du revenu et du nombre de personnes à charge.

La dépense nette du logement restant à la charge du bénéficiaire, après déduction du montant mensuel de l'APL, doit être au moins égale à un montant minimal.

Les différents paramètres intervenant dans le calcul de l'APL sont dorénavant actualisés au 1er janvier de chaque année, et les plafonds d'équivalence de loyer et charges locatives étant automatiquement indexés sur l'évolution de l'indice de référence des loyers.

DÉTERMINATION DES RESSOURCES

Les ressources à prendre en compte sont celles perçues au cours de l'année civile de référence par l'allocataire. Il s'agit des ressources retenues par les services fiscaux pour l'établissement de l'impôt sur le revenu, après prise en compte de certains abattements et déductions (abattement de 10% pour les salariés par exemple).

En raison de certains événements ou situations particulières, des règles de neutralisation, d'abattement ou d'évaluation forfaitaire des ressources peuvent s'appliquer.

Il existe une disposition spécifique à l'APL foyer², l'abattement pour double résidence, forfaitaire et égal à 2 589 euros (au 1/1/09) pratiqué sur les ressources de l'année de référence perçues par des personnes isolées résidant dans un logement-foyer, lorsqu'elles apportent la preuve qu'elles assurent ou contribuent à assumer financièrement des charges familiales.

MODALITÉS DE VERSEMENT

L'APL est liquidée par les caisses d'allocations familiales (CAF) ou par les caisses de la mutualité sociale agricole (MSA).

La pratique du tiers payant est la règle, et l'APL est versée mensuellement à terme échu, au gestionnaire, à charge pour lui de la déduire du montant de la redevance.

Dans les résidences sociales et les logements-foyers conventionnés, l'APL est versée à partir du premier jour du mois suivant celui au cours duquel les conditions d'ouverture des droits sont réunies, sous réserve du dépôt de la demande.

Elle cesse d'être versée à partir du premier jour du mois où les conditions d'ouverture du droit ont cessé d'être remplies.

L'APL n'est pas versée quand son montant mensuel est inférieur à 15 euros.

LA REDEVANCE ET LES AIDES A LA PERSONNE

Les aides personnelles au logement : l'allocation de logement à caractère social (ALS foyer)

Les personnes résidant dans un logement-foyer non conventionné à l'APL peuvent, sous condition de ressources, bénéficier d'une allocation de logement.

En règle générale, il s'agira de l'allocation de logement à caractère social (ALS) ¹ dont le montant est calculé en prenant en compte un loyer forfaitaire, quel que soit le montant du loyer réellement acquitté, et la zone géographique concernée ².

CONDITIONS D'ATTRIBUTION

L'allocation de logement peut être attribuée, sous condition de ressources, aux personnes de nationalité française ou des personnes de nationalité étrangère titulaires d'un titre de séjour en cours de validité ³.

En secteur foyer, le droit à l'ALS est ouvert aux personnes qui résident dans des logements-foyers non conventionnés (c'est-à-dire n'ouvrant pas droit à l'APL).

Le logement doit être occupé à titre de résidence principale, c'est-à-dire au moins 8 mois par an, et toute inoccupation du logement, pendant plus de 4 mois, entraîne l'extinction du droit à compter du 5^e mois d'inoccupation.

Le logement doit répondre à des normes minimales de surface et de décence ⁴.

RÈGLES DE CALCUL

La formule de calcul de l'ALS en secteur foyer est la suivante : **$AL = K [(L+C)-Lo]$**

- **K** est un coefficient de prise en charge de la différence entre le loyer forfaitaire et le loyer minimal ; il est fonction du revenu et du nombre de personnes à charge.
- **L** est le montant du loyer forfaitaire pris en compte pour le calcul de l'aide. Ce forfait s'applique quels que soient le loyer réellement acquitté par le résidant et la zone géographique concernée.
- **C** est le montant mensuel forfaitaire de charges.
- **Lo** est le loyer minimal que le résidant doit consacrer à son logement ; il est fonction du revenu et du nombre de personnes à charge.

La dépense nette de logement restant à la charge du bénéficiaire, après déduction du montant mensuel d'AL doit être au moins égale à 15 euros (valeur au 1^{er} janvier 2009).

Les différents paramètres intervenant dans le calcul de l'AL sont dorénavant actualisés au 1^{er} janvier de chaque année, et les plafonds d'équivalence de loyer et charges locatives sont automatiquement indexés sur l'évolution de l'indice de référence des loyers.

¹ Articles L831-1 à L834-2, R831-1 à R834-18 et D831-1 à D832-1 du code de la Sécurité sociale

² Décret n°2007-1906 du 26 décembre 2007 et arrêté du 26 décembre 2007 relatifs à la revalorisation de l'allocation logement

³ cf. Fiche titres de séjour

⁴ L'article R831-13-1 du code de la Sécurité sociale fixe la surface habitable minimale à 9m² pour une personne, 16m² pour deux personnes augmentée de 9m² par personne supplémentaire. Des dérogations limitées dans le temps sont possibles.

DÉTERMINATION DES RESSOURCES

Les règles applicables pour déterminer le montant des ressources servant au calcul de l'ALS en secteur foyer sont identiques à celles prévues par la réglementation APL. Il en est ainsi des règles d'abattement, de neutralisation ou d'évaluation forfaitaire des ressources :

Les ressources à prendre en compte sont celles perçues au cours de l'année civile de référence par l'allocataire. Il s'agit des ressources retenues par les services fiscaux pour l'établissement de l'impôt sur le revenu, après prise en compte de certains abattements et déductions (abattement de 10% pour les salariés par exemple).

En raison de certains événements ou situations particulières des règles de neutralisation, d'abattement ou d'évaluation forfaitaire des ressources peuvent s'appliquer.

MODALITÉS DE VERSEMENT

Une nouvelle règle fixée en 2008 permet le versement de l'aide au gestionnaire, s'il le demande, sans que l'autorisation de l'allocataire soit requise.

L'ALS est due à compter du 1^{er} jour du mois qui suit celui au cours duquel les conditions d'ouverture sont remplies. Ce délai de carence ne s'applique pas aux personnes qui sortent d'une structure d'hébergement d'urgence éligible à l'ALT. Dans ce cas, l'ALS est perçue dès le premier mois d'entrée dans le nouveau logement.

L'ALS n'est plus versée dès le premier jour du mois au cours duquel l'une des conditions d'attribution cesse d'être remplie.

Lorsqu'une demande est formulée tardivement, l'aide n'est versée rétroactivement que dans la limite des 3 mois précédant celui de la demande.

L'AL n'est plus versée lorsque son montant mensuel est inférieur à 15 euros (depuis le 1^{er} janvier 2007).

LA REDEVANCE ET LES AIDES A LA PERSONNE

Les aides personnelles au logement : l'allocation de logement temporaire (ALT)

L'allocation de logement temporaire (ALT) est une aide financière accordée aux associations et organismes à but non lucratif ainsi qu'aux centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS, CIAS) qui ont conclu une convention avec l'Etat et qui logent, dans l'urgence et à titre temporaire, des personnes défavorisées.

Elle se substitue aux aides à la personne (APL et AL) lorsque celles-ci ne peuvent être attribuées en raison de la très courte durée d'occupation.

Les différents textes régissant l'ALT figurent dans le code de la Sécurité sociale.

CONDITIONS D'ATTRIBUTION

BENEFICIAIRES

L'ALT est destinée aux associations qui logent, pour des durées de séjour limitées (six mois au maximum) et, dans l'urgence, des personnes défavorisées aux ressources très faibles, voire nulles. Il doit s'agir d'associations dont l'action est reconnue localement dans la mise en œuvre du droit au logement (notamment par leur participation au PDALHPD) offrant de réelles capacités d'accueil et dont le fonctionnement associatif, financier et technique garantit la pérennité et la qualité des prestations offertes.

LOGEMENTS CONCERNES

Des locaux peuvent être mobilisés dans les logements – foyers ou les résidences sociales, s'ils respectent les normes minimales de confort (un poste d'eau potable, un WC à proximité immédiate, et un système de chauffage) et permettent le respect de la vie privée.

Les hébergements collectifs ne peuvent donc être envisagés que dans des conditions exceptionnelles justifiées par des situations d'urgence.

PERSONNES HEBERGEES

L'organisme s'engage à loger des personnes sans ressources ou bénéficiant de revenus très faibles, normalement désignées comme populations prioritaires du PDALHPD et qui, compte tenu de leurs conditions d'accueil, n'ont pas droit aux aides personnelles au logement.

LA REDEVANCE ET LES AIDES A LA PERSONNE

Les aides personnelles au logement : Les aides Loca-Pass®¹

Les entreprises qui emploient 10 salariés et plus sont assujetties à la participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC) appelée communément Action Logement.

Un dispositif spécifique d'aides d'Action Logement en faveur des populations rencontrant des difficultés pour accéder ou se maintenir dans un logement locatif, a été mis en place dans le cadre d'une convention entre l'État et l'UESL² signée le 3 août 1998.

Les résidents des résidences sociales ou des logements-foyers peuvent bénéficier de ce dispositif, dans les mêmes conditions que les locataires des logements locatifs des parcs publics ou privés.

Il existe 2 types d'aide :

- une avance pour financer le dépôt de garantie demandé par le bailleur lors de l'entrée dans les lieux : l'avance LOCA-PASS®,
- une garantie donnée au bailleur pour couvrir, dans la limite d'un plafond, les impayés de loyer : la garantie LOCA-PASS®.

L'AVANCE LOCA-PASS®

C'est une aide financière qui permet de financer le dépôt de garantie demandé par le propriétaire bailleur à l'entrée dans un logement, que celui-ci appartienne au secteur privé ou social.

Cette aide prend la forme d'une avance accordée au locataire, pour sa résidence principale, sous forme de prêt remboursable sans intérêt (mensualité minimum de 20€ sauf la dernière), allant jusqu'à 25 mois maximum au-delà d'une période de différé d'amortissement de 3 mois maximum.

En cas de contrat de location inférieur à la durée maximum de l'avance, la durée de remboursement est alignée sur la durée du bail. En cas de départ du logement avant la fin du bail, le locataire a l'obligation d'effectuer un remboursement anticipé, dans un délai maximum de 3 mois après le départ.

En résidence sociale ou en logement-foyer, le montant de l'avance LOCA-PASS® correspond au dépôt de garantie prévu dans le titre d'occupation, qui représente un mois de redevance, dans la limite de 500 €. Elle est versée directement par le comité interprofessionnel du logement (CIL)³ au gestionnaire.

La demande d'avance doit être présentée au plus tard 2 mois après l'entrée dans le logement. Le demandeur ayant déjà obtenu une avance ou une GARANTIE LOCA-PASS® pour un précédent logement peut présenter une nouvelle demande pour un nouveau logement s'il est à jour du remboursement de ses échéances.

Pour les personnes ayant une résidence séparée imposée par les conditions de travail, le cumul avec une aide de même nature accordée pour le logement où demeure la famille est possible à titre exceptionnel, pour faciliter la mobilité professionnelle. Elle n'est pas cumulable avec une aide de même nature accordée par le FSL.

Pour les intérimaires, le FASTT (Fonds d'action sociale des travailleurs temporaires) facilite l'accès à cette aide gérée par les CIL.

¹ GARANTIE LOCA-PASS® et AIDES LOCA-PASS® sont des marques déposées pour le compte d'Action Logement.

² L'UESL (Union d'économie pour le logement social) anime et coordonne le réseau des comités interprofessionnels du logement (CIL).

³ Les CIL sont des associations régies par la loi 1901, dont l'objet statutaire exclusif est la collecte et l'utilisation de la participation des employeurs à l'effort de construction. Ils sont au nombre de 23 au 2 avril 2014.

LA GARANTIE LOCA-PASS®

La garantie LOCA-PASS® est une garantie de paiement des loyers donnée au bailleur, personne morale, pour des logements conventionnés à l'APL ou ayant fait l'objet d'une convention avec l'ANAH.

Elle prend la forme d'un acte de caution solidaire, annexé au contrat de location. Elle est accordée pour une durée de 3 ans à compter de l'entrée dans les lieux du locataire et pour un montant maximal de 9 mensualités de loyers et de charges à l'exclusion des frais annexes aux impayés, nettes d'aides au logement.

Dans les logements-foyers et les résidences sociales, le montant de loyer et charges retenu pour le calcul de l'aide est **la redevance** (donc à l'exception des prestations annexes facultatives).

ATTENTION

Si la garantie LOCA-PASS® n'est pas cumulable avec une garantie de paiement des loyers accordée par le FSL, elle est cumulable avec l'avance LOCA-PASS®, octroyée pour le financement du dépôt de garantie.

Actuellement, tous les locataires ne peuvent prétendre à la garantie LOCA-PASS®, les bénéficiaires sont :

- Salariés (ou préretraités) des entreprises du secteur privé non agricole, quelle que soit l'ancienneté et quelle que soit la nature du contrat de travail, y compris retraités depuis moins de 5 ans et travailleurs saisonniers.
- Jeunes de moins de 30 ans (*)⁴ en formation professionnelle au sein d'une entreprise, ou en recherche d'emploi, ou étudiants boursiers d'Etat français, ou en situation d'emploi quels que soient la nature du contrat de travail et l'employeur (sauf fonctionnaires titulaires).
- Pour les étudiants, la situation d'emploi est caractérisée par l'existence, au moment de l'aide :
 - d'un contrat à durée déterminée d'une durée minimale de trois mois, en cours au moment de la demande d'aide,
 - ou d'un ou plusieurs contrats à durée déterminée pour une durée cumulée minimale de trois mois, au cours des six mois précédant la demande d'aide,
 - ou d'une convention de stage d'au moins trois mois en cours au moment de la demande,
 - ou d'un statut d'étudiant boursier d'Etat français.

LA PROCEDURE D'ATTRIBUTION DES AIDES

Tout candidat locataire peut bénéficier des aides LOCA-PASS®, dès lors qu'il remplit les conditions d'octroi. Une fois le dossier complet, il doit être instruit dans un délai maximal de 8 jours ouvrés ; à défaut de réponse dans ce délai, l'aide est considérée comme accordée par les organismes d'Action Logement.

En cas de refus, celui-ci doit être motivé et notifié par lettre recommandée avec accusé de réception.

En outre, les possibilités de recours et les conditions de leur exercice (forme et délai) doivent être indiquées dans la lettre de refus.

⁴ Jeunes de moins de 30 ans ayant déposé un dossier de demande d'aide au plus tard le jour de leur trentième anniversaire ; les jeunes non-émancipés ou les mineurs sous tutelle ne sont susceptibles de bénéficier de l'aide qu'en structure collective.

LA GESTION AU QUOTIDIEN

Loger : les essentiels

LE PAIEMENT DE LA REDEVANCE ET DES PRESTATIONS

- Des moyens divers de paiement sont proposés au résidant, pourvu qu'ils permettent la traçabilité du paiement
- Les avis d'échéance sont fournis chaque mois
- Les quittances ou reçus sont fournis chaque mois ou au moins à la demande du résidant
- La facturation des prestations facultatives est transparente
- Les lieux et les moments d'encaissement des loyers sont identifiés comme tels, et spécifiques

UNE GESTION LOCATIVE DE PROXIMITE

- Les horaires des permanences d'accueil sont suffisamment souples et adaptés au mode de vie des résidants
- Le responsable de résidence est à l'écoute des résidants (veille, repérage des besoins, information, orientation vers les partenaires locaux, etc.)

LA GESTION DES IMPAYES DE REDEVANCE

- En cas de difficultés de paiement, un dispositif d'anticipation du contentieux est mis en place afin d'éviter l'expulsion du résidant
- Cette procédure comprend une rencontre avec le résidant en difficulté de paiement et la mobilisation des acteurs locaux
- Un plan d'apurement des dettes locatives est systématiquement proposé
- La procédure contentieuse se fait dans le respect de la réglementation en vigueur

LA GESTION AU QUOTIDIEN

La gestion de la résidence : les bonnes pratiques

LA RESIDENCE PRINCIPALE

- Chaque résidant possède une boîte aux lettres personnalisée
- La confidentialité du courrier distribué est assurée
- Les logements possèdent tous les attributs d'une "résidence principale".

LA JOUISSANCE PRIVATIVE DU LOGEMENT

- Les résidants peuvent recevoir des visites, dans le respect du règlement intérieur
- L'intervention dans les logements (technique, hygiène ou travaux) fait l'objet d'une demande préalable auprès des résidants concernés

LA SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

- En cas d'urgence motivée par la sécurité immédiate de l'immeuble ou des personnes, l'ensemble des locaux est accessible aux services de sécurité
- Un affichage sur les numéros d'urgence et le service d'urgence interne est accessible et visible par tous les résidants
- Tout incident mettant en cause la sécurité des personnes ou des biens fait l'objet d'un signalement interne, d'une analyse et d'un traitement
- Le résidant est informé des risques couverts et non couverts par l'assurance de la résidence souscrite par le gestionnaire

LA GESTION DES DECHETS

- L'évacuation des ordures se fait conformément aux normes locales en vigueur (tri, encombrants, etc.).

LES PARTIES COMMUNES

- L'ensemble des parties communes est accessible aux personnes handicapées
- Parmi les "parties communes", il existe des locaux communs destinés à la "vie collective"
- Il existe une signalétique adéquate pour l'ensemble des parties communes

- L'usage des locaux et des parties communes est conforme à leur destination officielle
- L'ensemble des locaux et des parties communes sont en conformité avec les normes de sécurité
- Les locaux communs affectés à la vie collective sont en adéquation avec les attentes des résidents.

LES PRESTATIONS

- Un mobilier de qualité est fourni
- Dans tous les cas, le résident est à même d'assurer le blanchissage de son linge
- Lorsqu'il existe, le service blanchisserie fourni par la structure (literie, rideaux) est aux normes, et d'une fréquence raisonnable
- Le droit à l'antenne (liberté de réception audiovisuelle issue du droit à l'information proclamé par l'article 11 des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789)

LA GESTION AU QUOTIDIEN

Les réclamations : les bonnes pratiques

La réclamation est l'expression d'une insatisfaction du résident qu'il attribue au gestionnaire et qu'il demande de traiter. Les réclamations nécessitent une réponse et/ou une intervention technique. Les réclamations constituent une source d'information sur l'insatisfaction des résidents relative à leurs conditions de logement.

BONNES PRATIQUES

- Informer les résidents des différents moyens pour faire une réclamation
- Toute réclamation concernant des réparations donne lieu à un accusé de réception/un courrier de réponse pour informer des modalités de traitement
- Il existe une procédure de traitement des réclamations garantissant leur traçabilité
- Les réponses concrètes sont apportées dans des délais appropriés

LA GESTION AU QUOTIDIEN

L'affichage obligatoire et l'information des résidents

L'obligation d'informer les résidents repose principalement sur les principes généraux du droit des contrats (code civil), sur la loi de 1989 relative aux rapports locatifs et sur la loi du 6 janvier 1978 dite loi « Informatique et Libertés ». Certaines informations spécifiques doivent être affichées ou bien tenues à disposition des résidents sur la base de plusieurs réglementations :

DISPOSITIONS GÉNÉRALES LIÉES À LA VIDÉOSURVEILLANCE DES LOCAUX OU A LA DÉTENTION DE FICHIER

Les droits des personnes filmées

Les personnes concernées par un système d'enregistrement vidéo doivent être informées, par un panneau affiché de façon visible, de l'existence du dispositif, du nom du responsable ainsi que des modalités concrètes d'exercice de leur droit d'accès aux enregistrements visuels les concernant.

Pour en savoir plus :

http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/Vos_responsabilites/Packs/Logement_social/FICHE4_PackConf_LOGEMENT_SOCIAL_web.pdf

L'information des personnes concernées par la collecte de leurs données personnelles

L'article 32 de la loi « Informatique et Libertés » impose que les personnes concernées par un traitement de données à caractère personnel soient informées :

- de l'identité du responsable de traitement,
- de la finalité poursuivie,
- du caractère obligatoire ou facultatif des réponses,
- des conséquences éventuelles d'un défaut de réponse,
- des destinataires ou catégories de destinataires,
- de l'existence et des modalités d'exercice des droits d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime, le cas échéant, des transferts de données réalisées à destination de pays situés en dehors de l'Union européenne.

Pour en savoir plus :

http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/Vos_responsabilites/Packs/Logement_social/FICHE9_PackConf_LOGEMENT_SOCIAL_web.pdf

INFORMATION DES RÉSIDANTS (CCH)

Rappel : les conventions APL et, par extension, toutes les conventions ALT et ATL, doivent être tenues à disposition des résidents.

Est obligatoire l'affichage, à destination des résidents, des informations suivantes :

- l'adresse et le numéro de téléphone de l'établissement
- le nom du gestionnaire, son adresse et n° de téléphone
- le n° de téléphone en cas d'urgence
- les tarifs en vigueur pour chaque type de logement
- le règlement intérieur
- les numéros d'urgence (voir plus bas)
- l'affiche pour travaux

L'affichage des éléments suivants est fortement conseillé :

- les jours et horaires d'ouverture du ou des bureaux
- la liste des membres du comité de résidents et du conseil de concertation

Il peut être utile d'afficher, à titre dissuasif, que "la caisse de l'établissement ne contient pas d'espèces".

Il est souhaitable que cet affichage apparaisse clairement dans le hall de l'établissement ou à proximité du bureau. Cet affichage est distinct de celui concernant les salariés de l'établissement.

SÉCURITÉ DU BÂTIMENT, EN PARTICULIER CONCERNANT LES RISQUES INCENDIE (CCH)

Les documents obligatoires :

- **Livret d'entretien**

Il est mis en place dans chaque résidence. Il est mis à jour en fonction de certains événements (évolution des compétences, travaux, contrats, réglementations, etc.). Il doit être connu des collaborateurs de la résidence.

- **Registre de sécurité de l'établissement**

Le registre de sécurité est obligatoirement tenu dans chaque résidence. Le responsable de la résidence s'assure que :

- les prestataires extérieurs inscrivent les interventions réalisées dans le cadre d'une révision de certaines installations (extincteurs, colonnes sèches...)
- que les contrôles nécessaires sont faits : blocs secours, alarmes, tuyaux de gaz, issues de secours, barres anti-panique, extincteurs, etc.)

- **Fiche de suivi de contrat de chaufferie**

Cette fiche doit rester en permanence dans le local de la chaufferie, le prestataire ne pouvant le conserver par devers lui. Doivent y être relatées les interventions mensuelles réalisées par l'entreprise prestataire.

- **Fiche de suivi de contrat ascenseur**

Ce registre doit rester en permanence dans le local de machinerie, le prestataire ne pouvant le conserver par devers lui. Comme précédemment, doivent y être relatées les interventions mensuelles réalisées par l'entreprise prestataire.

- **Carnet d'entretien des portes automatiques de garage**

Le carnet d'entretien est fourni et renseigné par le prestataire. Il est conservé dans la résidence.

- **Plan de prévention pour interventions des entreprises extérieures**

Les plans de prévention doivent être établis pour toute intervention d'entreprise extérieure effectuant plus de 400 heures de travail dans l'année ou réalisant des travaux dangereux tels que ceux exposant au risque amiante ou se déroulant en hauteur.

Les plans de prévention sont déposés, dans chaque résidence, aux côtés du registre de sécurité. Ils sont tenus à disposition de l'inspection du travail, de la CARSAT, de l'organisme professionnel de la prévention du BTP, du CHSCT entreprise et du CHSCT entreprise extérieure, médecine du travail, pendant toute la durée de l'opération.

- **Amiante**

Un dossier technique amiante doit être institué sur chaque site et tenu à jour. Il regroupe les principaux documents propres au site et contient une fiche récapitulative. Il garde trace de toutes les interventions réalisées sur ce matériau. Il doit être tenu à la disposition des occupants et des instances d'hygiène et de sécurité, et doit être transmis à toute personne physique ou morale appelée à effectuer des travaux. Une attestation écrite de cette communication doit être conservée.

La fiche récapitulative du dossier technique amiante doit être consignée, dans un délai d'un mois à compter de son établissement ou de sa mise à jour, à tout occupant ou à leur représentant, et aux chefs d'établissement lorsque l'immeuble porte sur des locaux de travail.

- **Les affichages obligatoires :**

Coupages générales

Il est indispensable que le responsable de résidence et les collaborateurs du site aient connaissance de l'emplacement des coupures générales d'eau, de gaz et d'électricité.

De plus, ces coupures doivent être obligatoirement balisées, afin d'être repérables de tous.

Affichage des coordonnées du prestataire détenteur du contrat d'ascenseur

Vérifier que les contrats liant le gestionnaire aux prestataires responsables de l'entretien des ascenseurs intègrent la désincarcération. Aussi, est-il nécessaire que les résidents puissent, en cas d'absence du responsable d'établissement, appeler si nécessaire ce prestataire.

Un appel auprès des pompiers entraînerait un coût inutile. De ce fait, le numéro doit apparaître à l'extérieur de la cabine près de la cage d'ascenseur.

En outre, le panneau "Défense de fumer" doit être apposé dans la cabine.

Affichage des numéros d'appels d'urgence

Un panneau destiné à cet effet doit apparaître dans le hall ou les halls de l'établissement. Y seront indiquées, entre autres, les coordonnées des pompiers, de la police, fournisseur d'énergie, SAMU, du Service des eaux et, éventuellement, le n° d'appel de la cellule veille du gestionnaire (ou service d'astreinte).

Plan d'intervention des secours dans la résidence

Le plan d'intervention est obligatoire. Il est affiché dans le hall de la résidence de façon à être visible dès l'entrée. Il comprend le plan général du rez-de chaussée, et des sous-sols, si existants.

Le plan d'intervention doit indiquer tous les organes de coupure d'eau, de gaz, d'électricité ainsi que la position de la chaufferie et du tableau général de basse tension.

Affichage des consignes en cas d'incendie

Si existence de parkings, le plan des parkings est affiché à chaque entrée piétonne. L'affichage dans les halls d'entrée, près des escaliers et ascenseurs, des consignes à respecter en cas d'incendie est obligatoire (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do?idArticle=LEGIARTI000027169875&cidTexte=LEGITEXT000027169857>).

LES VÉRIFICATIONS PÉRIODIQUES ET LES CONTRATS D'ENTRETIEN OBLIGATOIRES

cf. Classeur Sécurité incendie Unafo 2007 - annexe "Vérifications périodiques réglementaires"

LA GESTION AU QUOTIDIEN

Les faits d'incivilité

Le logement très social peut être la scène d'actes répréhensibles ou « anormaux » pouvant générer de l'insécurité et du mécontentement.

Les faits d'incivilité peuvent se manifester sous différentes formes à l'égard des personnes (résidant, salarié, bénévole, habitant), des biens (logement, véhicule, parking, mobilier, locaux collectifs etc.) ou encore selon des pratiques engendrant des perturbations profondes des conditions collectives d'habitation.

Elle peut être à l'initiative de personnes issues du logement-foyer (résidant, collaborateur de l'organisme) ou de personnes extérieures à la structure.

Pour appréhender ces désordres à l'origine de troubles ébranlant la tranquillité des rapports sociaux, le croisement des regards et des savoirs (comptage statistique, infractions enregistrées par la police, parole d'acteurs et de gestionnaires...) est utile pour constituer un ensemble de connaissances sur l'insécurité liée à un lieu d'habitation, définir une stratégie d'action et organiser un système de réponses appropriée.

Le niveau d'intégration de la fonction « sûreté » dans l'organisation de l'organisme peut aller de la répartition des missions de sûreté au sein de postes opérationnels ou fonctionnels existants à une identification claire par le biais de postes dédiés. La mise en place de la fonction « sûreté » par le gestionnaire tient à trois facteurs : la taille du parc géré, les enjeux en matière d'insécurité et la durée de la fonction.

PANORAMA DES FORMES D'INCIVILITE OU D'INSECURITE LES PLUS RECURRENTES

TROUBLES DE JOUISSANCE ET DEFAUT D'HYGIENE

Qualification	Description
Atteinte aux biens	Vandalisme, dégradation de biens (mobilier, ascenseur ...) pouvant causer un dommage
Jet ou abandon de débris/détritus/encombrants	Jet d'objets ou d'aliments par les fenêtres, poubelles laissées dans des lieux de circulation, etc., pouvant induire un risque pour autrui
Vol et recel	Vols de bijoux, de portables etc. et revente
Activités informelles	Coiffure, restauration etc. à but lucratif et destiné aux résidents et/ou personnes extérieures dans les locaux d'habitation
Incendie	Incendie d'origine volontaire ou involontaire provoquant la destruction, la dégradation ou la détérioration d'un bien ou pouvant constituer un danger pour les personnes
Enlèvement de véhicule	Epave (véhicule sans droit et non identifiable), véhicule « ventouse » (véhicule immatriculé mais en voie de dégradation), encombrant (véhicule sans moteur et/ou sans roues)
Nuisance sonores/Trouble de voisinage	Bruit, tapage (musique, cri, bricolage etc.) pouvant créer un trouble par sa durée, sa répétition et l'intensité du bruit.

Suroccupation	Occupation sans titre de personnes dans le cadre d'un hébergement par un résident hors procédure d'accueil des invités, d'un remplacement de résident en titre, ou occupation des parties communes par une ou plusieurs personnes
Squat des parties privatives ou communes	Introduction dans des lieux privés (menaces, violences, voie de fait ...) et maintien dans les lieux sans titre.
Prox�n�tisme	Prostitution au sein des immeubles d'habitation (présence de prostitués venant de l'extérieur ou résidents qui se prostituent dans la résidence)

ATTEINTE AUX PERSONNES

Qualification	Description
Violence verbale	Insulte, injure raciste ou discriminante, menace, outrage à une personne chargée d'une mission de service public dans l'exercice de ses fonctions
Violence physique <i>Les violences, verbales ou physiques, n'engendrent pas les mêmes procédures selon qu'elles sont à l'encontre des salariés ou des résidents.</i>	La gravité des violences (légère, volontaires, entraînant une infirmité) est défini en fonction de l'interruption temporaire de travail personnel (ITTP), soit le temps nécessaire au rétablissement de la victime. Une violence physique volontaire peut également aboutir à un homicide (crime).

L'ORGANISATION POUVANT ÊTRE MISE EN PLACE PAR LES GESTIONNAIRES EN FAVEUR DE LA « TRANQUILLITE RESIDENTIELLE »

LES ACTEURS

Identifier les acteurs experts (droit, usage) du territoire concerne est nécessaire pour définir une vision partagée des problématiques et des points forts et ainsi planifier un plan d'actions.

- Partenaire interne : Mobilisation du conseil de concertation et/ou des résidents
- Partenaires externes
 - avec des services de police ou gendarmerie, Officier de police judiciaire (ex : pour identifier le propriétaire du véhicule à la demande du maître des lieux, mairie) ;
 - « Maison de la justice » ;
 - Associations ;
 - Sécurité privée.
- Dispositifs locaux
 - Règlement sanitaire départemental (bruit, tapage, enlèvement de véhicule) ;
 - Arrêté de police du préfet pour lutter contre le bruit ;
 - Conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance (obligatoire dans les communes de plus de 10000 habitants).

Le CLSPD est un espace de mobilisation des acteurs de l'Etat et des collectivités territoriales (polices municipales, travailleurs sociaux, autorités organisatrices de transports...), ceux du secteur économique (bailleurs, entreprises exploitantes de transports, commerçants...) ou encore du secteur social, qui contribuent à développer des actions de prévention par la culture, les loisirs ou le sport où sont définis les objectifs à atteindre et les conditions d'intervention respectives.

Le conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance a, un rôle de proposition, d'animation et de mise en œuvre de la politique de prévention notamment dans le cadre du contrat local de sécurité et de la prévention de la délinquance.

- Métier dédié en interne : Responsable sûreté

Le référent sûreté est chargé du diagnostic de sécurité (observations, enquêtes, recensement des événements, etc.), de la définition des mesures à prendre en lien avec la direction territoriale, de l'appui technique en matière de sûreté auprès des équipes de proximité (élaboration de guides, formations), de l'accompagnement des personnels victimes d'agression, de l'interface entre différents services et avec les partenaires (la justice, la police et la ville).

Son positionnement dans l'organigramme peut être, selon la stratégie d'intervention choisie par l'organisme, rattaché à la Direction générale, aux directions opérationnelles ou encore aux directions territoriales.

LE CADRE DE REFERENCE INTERNE

La définition des responsabilités entre acteurs et la marche à suivre suivant les situations est essentielle pour répondre aux besoins et protéger les personnes.

- Procédure et article sur l'occupation paisible des locaux dans le règlement intérieur
- Médiation spécifique/gestion de proximité adaptée
- Guide de la sécurité

Bonnes pratiques : en 2000, Adoma a élaboré, à l'attention de ses collaborateurs, un guide de la sécurité. Dans ce document, faisant l'objet d'une actualisation, sont présentés les acteurs locaux, les outils internes de connaissance ou de suivi des actes de malveillance, les catégories d'incivilités et les textes réglementaires afférents ainsi que les procédures internes.

- Protection des salariés (ex : N° vert de soutien psychologique aux salariés, information au CHSCT)
- Formation des salariés

L'Unaf propose des formations aux salariés des organismes pouvant apporter des éléments méthodologiques et de compréhension des situations, sur divers sujets en lien avec les incivilités et l'insécurité. Ces savoirs sont à mettre en perspective avec les situations propres à chaque site et organisation de chaque structure. Elles sont à considérer comme des clés de lecture et non comme des solutions clés en main.

- Accueil, médiation et gestion des conflits
- Comprendre et prévenir les violences faites aux femmes
- Se prémunir contre les agressions
- L'accueil des personnes en difficultés
- Gérer les situations délicates

Certains gestionnaires disposent également parmi leurs plans de formation, des formations spécifiques à l'attention des métiers de proximité afin de mieux gérer les différentes formes d'incivilités et en particulier les conflits.

LE SYSTEME DE PREVENTION ET DE SUIVI DES INCIVILITES

- L'exemple de la vidéosurveillance

Afin d'identifier les auteurs des actes de malveillance sur le patrimoine ou répondre à la demande de tranquillité résidentielle des résidents, certains gestionnaires installent des caméras de vidéosurveillance. Avant la mise en place de ce dispositifs, quelques prérequis sont nécessaires :

- Un diagnostic des besoins
- Une évaluation des moyens et organisation interne
- Une évaluation du coût d'installation, d'équipement et de maintenance
- L'information du public

Les gestionnaires peuvent faire appel à un cabinet spécialisé pour les accompagner dans cette démarche et les guider dans les choix techniques.

Par ailleurs, pour en savoir plus sur les formalités, l'information et les droits des personnes se référer à la délibération n° 2014-122 du 3 avril 2014 portant adoption d'une norme simplifiée relative aux traitements automatisés de données à caractère personnel mis en œuvre par les organismes gestionnaires de patrimoine immobilier à caractère social aux fins de gestion des demandes de logement social, du patrimoine immobilier, du contrôle d'accès nominatif et de la vidéosurveillance des espaces communs non ouverts au public.

- Le système de suivi

Se doter d'un système de suivi des incivilités et de leur traitement, c'est mieux connaître les faits pour mieux analyser les causes, alerter les encadrants, agir en cohérence et évaluer les actions mises en œuvre.

- Observatoire/gestion des remontées d'information
- Logiciel de recueil et de traitement des faits constatés
- Fiche de sécurité
- Suivi et analyse des dégradations ainsi que de leur coût
- Réunions de travail avec les autorités de police

Bonnes pratiques

- Le personnel de proximité et les encadrants disposent d'un cadre de référence en matière de tranquillité résidentielle, de sûreté et de sécurité (pilotage stratégique et pilotage opérationnel, plan d'actions partenarial)
- Les outils relatifs à la tranquillité résidentielle sont connus
- Les principes « Informatiques et Libertés » sont respectés
- L'influence de l'organisation de l'espace (accès au bâtiment, baies vitrées, éclairage, etc.) et de la gestion sur les actes répréhensibles est identifiée

LA GESTION AU QUOTIDIEN

La qualité de service

DEFINITIONS

La qualité de service désigne la capacité d'un service à répondre par ses caractéristiques aux différents besoins de ses utilisateurs ou consommateurs (définition Afnor). Les caractéristiques prises en compte pour déterminer la qualité d'un service sont variables en fonction du service proposé.

En ce qui concerne les résidences sociales, à destination des publics en difficultés sociales et/ou économiques, elles remplissent une mission d'intérêt général et fournissent des services aux publics accueillis (logement, prestations). C'est en ce sens, que certains gestionnaires de logements accompagnés, font appel à différentes méthodes d'évaluation.

« **La prestation** est un service rendu à un destinataire : ce terme apparaît dans la loi 2002, c'est d'ailleurs la première fois que cette terminologie apparaît en tant que telle¹ ».

METHODES D'EVALUATION

L'AUTO-EVALUATION

L'auto-évaluation est un outil de pilotage et d'amélioration de la qualité de service². Sa mise en œuvre est obligatoire pour les établissements sociaux et médico-sociaux au sens du Code de l'Action sociale et des Familles³, autrement dit sont concernés, pour le logement accompagné, les FJT. Afin d'étendre cette méthodologie à l'ensemble du secteur du logement accompagné, l'Unafo a établi un référentiel d'auto-évaluation en 2010 afin que chaque gestionnaire de logement-foyer, s'il le souhaite, puisse prendre appui sur cette démarche pour améliorer ses pratiques professionnelles. Ce guide porte sur l'organisation du travail, les pratiques collectives, les processus et les procédures mises en place. Deux objectifs sont poursuivis :

- Valoriser et rendre lisible l'action menée (sens de l'action, ressenti des résidents etc.)
- Se donner des pistes de progression pour améliorer la qualité de service

Les professionnels et résidents sont au centre de cette démarche.

Pour en savoir plus, consulter **le référentiel d'auto-évaluation des prestations et des services rendus** réalisé par l'Unafo.

LA DEMARCHE QUALITE

Les démarches dites « qualité » visent essentiellement à mesurer les écarts entre la pratique et la norme posée. La norme ISO est l'une des plus connues.

« Démarche qualité et auto-évaluation se recoupent partiellement. Dans le cadre des normes ISO, on introduit la norme de la « satisfaction client » : l'autoévaluation permet d'y répondre, et constitue un des aspects de la certification.

De même, l'analyse de processus peut trouver sa place dans le cadre de l'évaluation. Le respect de normes procédurales est un des aspects qui permet de déterminer le respect du droit des usagers ».

¹ Source : référentiel d'autoévaluation des prestations et des services rendus, Unafo, 2010.

² La qualité de service désigne la capacité d'un service à répondre par ses caractéristiques aux différents besoins de ses utilisateurs ou consommateurs (définition Afnor).

³ Article L321-1 du CASF

Les principales thématiques prises en compte pour déterminer la qualité de service dans une résidence sociale sont :

- Les conditions d'admission et la qualité de l'accueil ;
- Le logement ;
- La résidence ;
- Le cadre de vie ;
- La maintenance et le fonctionnement des équipements ;
- Les relations avec le gestionnaire.

L'ENQUETE DE SATISFACTION

Obligatoire dans le secteur du logement locatif social depuis 2003, l'enquête de satisfaction ne l'est pas dans le secteur des logements-foyers.

Ce type d'enquête, lorsqu'elle est conduite, permet :

- de valoriser l'image du gestionnaire auprès de ses publics accueillis et des institutionnels
- de renforcer la dynamique de la démarche qualité au sein des équipes et des partenaires
- de définir des plans d'actions opérationnels précis en lien avec les attentes des résidents.

Outil d'appréciation du niveau de satisfaction des résidents, elle peut faire l'objet de variante :

- « pendant le séjour » des résidents ;
- auprès des résidents « entrants » et « sortants » ;
- auprès des résidents logés dans l'année suivant la mise en service d'une résidence ;
- enquête suite à des travaux dans les logements ;
- enquête spécifique sur un sujet particulier.

La réalisation de ces enquêtes peut être internalisée (compétence professionnelle en marketing, logiciel de traitement d'enquête) ou externalisée auprès de prestataires spécialisés. La fréquence de l'enquête est fonction de la réalisation du plan d'actions, du suivi de la satisfaction souhaitée et des moyens disponibles (financiers et humains).

Les résultats de l'enquête permettent d'engager des plans d'actions adaptés et de faire l'objet d'une communication aux résidents.