

## Des formations pour les adhérents !

La FAPIL Rhône-Alpes bénéficie depuis plusieurs années du soutien de la Région Rhône-Alpes quant à l'organisation de journées professionnelles. Nous proposons à nos adhérents (et parfois à nos partenaires) des formations adaptées à leurs besoins en vue de compléter et d'améliorer les compétences des salariés et bénévoles.

En ce dernier trimestre 2011, 3 journées professionnelles ont été aménagées.

La première fut une journée d'échange et de réflexion sur la gestion sociale des impayés de loyers. Nous avons également réorganisé une session de formation sur la gestion des situations de conflits et d'agressivité. Enfin, un complément de formation fut apporté à de nouveaux salariés de l'ASL (St Etienne) et de l'ASLIM (Lyon) sur la réalisation des états des lieux.

### 1. La gestion sociale des impayés de loyers

Les acteurs de l'insertion par le logement notent un nombre croissant de ménages logés éprouvant des difficultés à faire face à leurs dépenses de logement. *« Le nombre d'impayés de loyer ne cesse d'augmenter. La crise actuelle, l'aggravation de la précarité des ménages, dans un contexte de hausse régulière des loyers dans le secteur locatif privé, sont autant de facteurs qui créent ces situations d'impayés ».*

Nos adhérents confrontés à ces contraintes, accueillent et/ou logent de plus en plus de personnes en grande difficulté. Alors, devant l'augmentation de ces situations difficiles, les structures tentent de développer des techniques, des outils de gestion et de prévention des impayés pour limiter les actions de contentieux locatifs et éviter les expulsions.

La finalité de cette journée fut d'abord de rappeler aux participants la définition d'un impayé de loyer et des procédures qu'il implique. Najima Belkaleb juriste à l'ADIL 69 est ainsi intervenue sur les dispositifs juridiques liés à la prévention des expulsions : quels textes sont applicables, dans quelles conditions et quels sont les caractéristiques de la procédure d'expulsion... L'après-midi fut également consacrée à l'environnement juridique de l'impayé de loyer, et tout particulièrement aux cas de surendettement des ménages. L'intervention de 2 salariées de la Banque de France à ce sujet aura permis aux participants d'appréhender l'instruction d'un dossier en surendettement et ses effets, en particulier en matière d'impayés de loyer (par exemple : possibilité pour la commission de demander la suspension des procédures d'expulsion).

Les pratiques de la Gestion Locative Adaptée, outil majeur dans la prévention des impayés ont également fait l'objet de riches discussions. Ainsi, Marianne Rousselet, salariée de la FAPIL Rhône-Alpes a présenté l'étude sur la gestion sociale des impayés de loyers réalisée avec Julia Roussey (stagiaire qui travailla à ses côtés à la réalisation entre autre de cette étude). Les résultats mis en exergue, ont permis aux participants d'échanger sur les diverses préconisations développées en conclusion de l'étude.

De plus Pascal Lefort (ALPIL) et Anne-Françoise Hyvrard (Territoire Un Toit Pour Tous) ont axés leur intervention autour de la gestion sociale de l'impayé, à savoir :

- l'articulation de la gestion de l'impayé et de l'accompagnement social
- les actions en amont
- l'accompagnement tout au long de la procédure
- et l'action en concertation avec les acteurs de proximité.

La clôture de cette journée fut alors dédiée aux échanges de pratiques des associations, quels outils sont mis en place au sein des structures pour prévenir les impayés de loyers. Notons par exemple l'envoi de sms aux locataires dès qu'un retard de paiement est observé, l'utilisation de papier de couleurs différentes selon le type de courriers adressés (quittance de loyer, 1<sup>ère</sup> relance, 2<sup>ème</sup> relance...), utilisation de courriers de rappel des obligations du locataire traduit en différentes langues...

Tous les documents relatifs à cette journée de formation sont disponibles sur la page adhérents de notre site Internet : [www.fapil-rhonealpes.net](http://www.fapil-rhonealpes.net).

## **2. La gestion des conflits et de l'agressivité**

L'objectif de cette formation réservée aux acteurs du logement, est de les aider à prendre du recul face aux situations difficiles rencontrées avec les personnes accompagnées ou accueillies.

Différents outils et techniques ont ainsi été étudiés dans le but d'anticiper et de mieux gérer les tensions et les conflits, tout en développant un comportement adapté. Cette session de formation est réalisée en partenariat avec l'organisme Alpha Formation, ce qui permet aux participants de bénéficier des connaissances de professionnels de la communication.

## **3. Les états des lieux**

Acte technique et juridique, l'état des lieux demande de la précision et de la rigueur. Sa réalisation avec le locataire est un moment clef de la gestion locative sociale. En effet, la personne chargée de l'état des lieux prévient les mauvaises utilisations des équipements du logement, ce n'est pas une simple formalité mais un complément d'informations bénéfique au locataire.

La Fapil Rhône-Alpes avait en ce sens proposé une formation pratique en janvier dernier. La demande de reconduire cette journée professionnelle émanant de nouveaux salariés du réseau a effectivement abouti à une nouvelle édition de la formation. Animé par Wilfried Philippe-Janon de la société Rhonex, la matinée était consacrée au rappel des textes en vigueur (« balayage » du décret du 26 Août 1987) ainsi qu'à l'étude de cas particulier. La seconde partie de la journée fut alors employée à la réalisation d'un état des lieux « dans les règles de l'art » à l'intérieur d'un logement mis à disposition par l'ASL (St Etienne).

Ces journées professionnalisantes, permettent ainsi aux différents acteurs de l'insertion par le logement de se rencontrer, d'échanger autour de leurs pratiques et de mutualiser leurs compétences. La transmission de connaissance par les différents intervenants lors de ces journées est garante d'une reconnaissance des métiers de la Fapil Rhône-Alpes, de la gestion locative adaptée en passant par l'accueil et l'accompagnement.