

GUIDE DE L'ANIMATEUR DES ATELIERS **EMPLOI / LOGEMENT**

à destination des bénéficiaires de la protection internationale



Ce guide de l'animateur des ateliers emploi/logement a été élaboré dans le cadre du projet national Reloref et bénéficie du soutien du :



Fonds européen pour les réfugiés



MINISTÈRE
DE
L'INTÉRIEUR

Ce document a été élaboré sous la direction de :

Fatiha MLATI,
Directrice de l'intégration

Et

Camille COMBOURIEU
Chef de service

Rédigé par :
Alice BOUVIER D'YVOIRE

Avec la collaboration de :
Hélène EPAILLARD, Honorine GUILLET, Chloé LEDOUX,
Sokhna NDAO, Mathilde TOUTAIN

**Un remerciement tout particulier aux professionnels du réseau
insertion de France terre d'asile pour leur contribution à la
réalisation de cet outil.**

Illustration de couverture :
Julien RIOU

Ce guide a été rédigé dans le cadre du projet Réseau pour l'emploi
et le logement des réfugiés - RELOREF, qui bénéficie du soutien
du Fonds européen pour les réfugiés et du Ministère de l'Intérieur.

SOMMAIRE

Avant-propos	2
I- Introduction	4
II- Ateliers emploi	10
a. Je découvre le marché du travail	10
b. Je maîtrise le cadre juridique du travail	30
c. Je connais les codes socioculturels en entreprise	46
d. J'élabore mon projet professionnel	60
e. Je maîtrise les techniques de recherche d'emploi	71
III- Ateliers logement	84
a. Je comprends le fonctionnement du logement en France	84
b. Je gère mon budget logement	97
c. Je cherche un logement dans le parc public	109
d. Je cherche un logement dans le parc privé	121
e. Je fais un dossier DAHO ou DALO	131
f. Je connais les aides financières et les garanties relatives au logement.....	141
g. Je connais les droits et les devoirs du locataire et du propriétaire	155
h. J'occupe un logement	169
i. J'achète mon logement	181
IV- Atelier mobilité	196
a. Je trouve un logement, un emploi par la mobilité	196

AVANT-PROPOS

Enjeu majeur de la cohésion sociale, l'intégration répond à une dynamique partagée entre le migrant primo arrivants et la société d'accueil. S'intégrer est un processus global qui implique pour les primo-arrivants de comprendre la société d'accueil dans sa complexité afin d'y évoluer de manière autonome, de reconstruire leur vie et de se projeter dans l'avenir. Pour la société d'accueil, l'enjeu de l'intégration des populations migrantes est également de taille : de sa capacité à mettre en place une dynamique d'échange et d'ouverture culturelle dépend notamment la cohésion sociale, c'est-à-dire les liens entre les personnes vivant sur son territoire. En favorisant l'émergence d'un sentiment d'appartenance des populations migrantes, une société d'accueil valorisant l'intégration s'assure d'une dynamique de développement des territoires solidaire et homogène.

A ce titre, le Contrat d'Accueil et d'Intégration¹ (CAI), mesure phare de la politique française d'intégration, a pour objectif de contractualiser les engagements réciproques du nouvel arrivant et du pays d'accueil dans un contrat individuel. Parmi les prestations proposées, on trouvait initialement une formation civique, une formation linguistique, une session d'information sur la vie en France et un accompagnement social. Par ailleurs, la loi du 20 novembre 2007 est venue compléter ce service de l'accueil en France en trois points : évaluation du degré de connaissance de la langue française et des valeurs de la République, création du contrat d'Accueil et d'Intégration pour la famille dans le cadre du regroupement familial, et mise en place d'un bilan de compétence professionnelle. Néanmoins, si la signature du contrat est obligatoire, les lacunes constatées autour de ces prestations en termes d'accès et de qualité montrent bien les faiblesses de la politique d'intégration française, alors même qu'il est essentiel de soutenir et d'accompagner cette dynamique.

France Terre d'Asile agit en faveur de l'intégration des étrangers primo-arrivants. Le terme « primo-arrivant » désigne d'abord les réfugiés statutaires, mais aussi les bénéficiaires de la protection subsidiaire, les apatrides et les bénéficiaires d'un titre de séjour « vie privée et familiale ». Constatant que l'accès à l'emploi et au logement autonome, constituent des étapes fondamentales dans le processus d'intégration, il a été jugé essentiel d'axer l'accompagnement social de ces ménages autour de ces deux leviers de l'intégration.

C'est ainsi que le projet national Réseau pour l'emploi et le logement des réfugiés (RELOREF) a d'abord axé son travail d'ingénierie autour de la question de l'accès logement. Le fonctionnement du Dispositif national d'accueil, largement saturé, impose un rythme de sortie dans le parc de logement classique rapide. Cette obligation,

¹ Généralisé sur tout le territoire national par la loi du 24 juillet 2006 relative à l'immigration et à l'intégration, devenant ainsi obligatoire à partir du 1er janvier 2007.

conjuguée à la crise du logement à laquelle sont confrontées les grandes agglomérations françaises, rend l'enjeu de l'accès au logement primordial. Le manque de disponibilité de logements sociaux, les prix des loyers dans le parc privé et les garanties demandées par les bailleurs de plus en plus exigeantes constituent autant d'obstacles à l'accès à un logement autonome. La publication dans le cadre de ce projet du kit d'Ateliers Logement Réfugiés (ALR) en 2007 visait à répondre à ces difficultés en fournissant aux travailleurs sociaux chargés de l'insertion des outils pédagogiques sur le logement.

Ces dernières années, avoir un emploi est devenu sur un certain nombre de territoire un pré requis pour accéder à un logement pérenne. L'emploi constitue un moyen de s'assurer des ressources financières stables et de vivre dignement. Il est également un vecteur de lien social et de participation citoyenne. Or, dans un contexte de hausse du chômage en France, les inégalités d'accès à l'emploi des étrangers persistent : taux de chômage plus élevé par rapport à celui des nationaux et accès à des emplois moins qualifiés, précaires notamment. Pour s'adapter à cette nouvelle donne, il a paru nécessaire d'actualiser les outils disponibles sur le logement et de les compléter par cet autre volet de l'insertion. Ce kit d'Ateliers de Recherche Emploi Logement (AREL) a donc vocation à fournir de nouveaux outils pédagogiques aux intervenants chargés de l'insertion pour l'organisation d'ateliers collectifs sur trois des thèmes fondamentaux de l'intégration : l'emploi, le logement et l'action transversale de que représente l'insertion par la mobilité géographique². Ce présent kit a été élaboré dans une démarche de capitalisation et de valorisation des bonnes pratiques en matière d'accompagnement avec le concours du réseau national insertion de France terre d'asile. Il vise à enrichir le savoir et le savoir-faire des acteurs engagés en faveur de l'intégration des bénéficiaires de la protection internationale en capitalisant et en valorisant les bonnes pratiques d'organisation et d'animation d'ateliers collectifs. La dynamique de groupe est ainsi privilégiée pour favoriser la participation active des usagers dans le développement de leur parcours global d'autonomisation.

Ce Kit complète une série de d'outils (guide de l'accès aux droits, de l'emploi, du logement, de l'insertion par la mobilité géographique, de l'autonomie...) et publications réalisés par France terre d'asile sur le thème générique de l'autonomisation des bénéficiaires de la protection internationale. Ainsi, en quelques années, c'est une véritable mallette pédagogique qui a été constituée afin de soutenir et développer la professionnalisation des équipes sociales intervenants dans le champ de l'intégration des primo arrivants et plus particulièrement les bénéficiaires de la protection internationale et subsidiaire. Puisse ce présent kit trouver sa juste place dans cet ensemble d'outils !

Fatiha MLATI,
Directrice de l'intégration

² Ingénierie développée par France terre d'asile dans le cadre du programme Clef de France : un emploi, un logement par la mobilité géographique porté par la plate forme PRIM avec le soutien du Fonds européen des réfugiés, du Conseil régional Île-de-France et la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement du Val de marne entre 2007 et 2011.

INTRODUCTION

La mise en place d'ateliers collectifs a pour vocation à diffuser une information large en s'appuyant sur la dynamique de groupe. Le Kit Ateliers Emploi/Logement (KAEL) capitalise les informations nécessaires pour animer ce type d'atelier tant en termes de conseils pédagogiques que de connaissances à transmettre aux participants afin qu'ils puissent élaborer un projet d'autonomisation par l'accès à l'emploi et au logement.

En effet, **les objectifs du kit AEL** sont de :

- ▶ Informer et sensibiliser les participants sur les questions relatives à l'emploi, au logement et à la mobilité géographique ;
- ▶ Autonomiser les participants dans leurs rapports à ces thèmes ;
- ▶ Favoriser dans le même temps leur insertion globale ;
- ▶ Leur permettre, à terme, de trouver un logement pérenne et un emploi en lien avec leur projet professionnel, si besoin dans le cadre d'une démarche de mobilité géographique.

Le **public cible** de ces ateliers est d'abord un public de bénéficiaires de la protection internationale hébergés dans le dispositif national d'accueil et en hébergement d'insertion (Centres provisoires d'hébergement, logements relais Reloref, etc.) dans le cadre d'un accompagnement social. Par extension, les demandeurs d'asile hébergés en CADA peuvent également y participer dans le cadre du programme global d'accompagnement et d'autonomisation (PGAA).

La démarche globale d'accompagnement vers l'autonomie est articulée autour de deux dynamiques complémentaires. Une **dynamique individuelle** se traduisant concrètement par des entretiens en interface réguliers entre le ménage bénéficiaire et son référent et une dynamique collective, autour d'ateliers. Les entretiens individuels permettent la mise en œuvre et l'individualisation des principes généraux abordés en groupe, ils sont le lieu privilégié de l'accompagnement dans les démarches et la mise en œuvre de solutions. Les **ateliers collectifs** sont des moments de convivialité entre les participants et une occasion de créer des liens. Les bénéficiaires prennent conscience du fait qu'ils ne sont pas seuls à affronter les difficultés rencontrées. Au cours des ateliers, les participants sont sensibilisés et bénéficient d'une information générale qui leur sera utile tout au long de leur parcours d'intégration.

Le Kit AEL est composé de trois supports :

1. Un manuel destiné aux animateurs des ateliers d'information, de sensibilisation et de formation à destination des bénéficiaires de la protection internationale. Ces ateliers, au nombre de quinze, se déclinent en trois thèmes : cinq sont consacrés au thème de l'emploi, neuf au logement et un à la pertinence d'un projet d'accès à l'emploi et au logement par le recours à la mobilité géographique. Ce manuel propose un modèle d'organisation de ces ateliers. Il recense les informations clés qui doivent y être abordés. Il n'a pas pour objectif de véhiculer un savoir encyclopédique mais bien d'appuyer les animateurs dans leur travail de transmission de l'information. De nombreux conseils pédagogiques, des outils d'animation et des explications simplifiées et détaillées y sont formulés. Ce guide de l'animateur est un outil ressource à destination des animateurs. Ces derniers doivent se l'approprier afin de pouvoir adapter son contenu pédagogique au contexte et aux caractéristiques des participants.

Chaque atelier est structuré sous la forme suivante :

- ▶ Eléments de contexte,
- ▶ Objectif général de l'atelier,
- ▶ Objectifs opérationnels de l'atelier,
- ▶ Contenu pédagogique,
- ▶ Quizz et évaluation de l'atelier.

Pictogrammes utilisés dans le manuel :



Attention : indique un point de vigilance particulier pour les bénéficiaires, une démarche incontournable sur laquelle doit insister l'animateur.



Point animation : ce pictogramme désigne des informations et des recommandations pédagogiques s'adressant à l'animateur : jeux, mises en situations, conseils d'animation importants, ressources pédagogiques, etc.



Définition : ce pictogramme indique une définition importante.

2. Un **Cdrom** composé de **supports pédagogiques** sous forme de diaporamas destinés à l'animation des ateliers et de **quinze quiz** de dix questions permettant d'évaluer le niveau d'appropriation des participants en fin de séance ou lors d'entretiens individuels post atelier. Il contient également une « **boîte à outils** » comprenant des supports complémentaires destinés à être imprimés et distribués aux participants. Enfin, un **questionnaire d'évaluation** de chaque atelier est mis à disposition afin de permettre aux participants d'exprimer leur point de vue général sur l'atelier. Cet outil doit être mis à profit dans un souci d'amélioration des ateliers dans le cadre d'une démarche qualité.

Les Powerpoint proposés sont optimisés pour Microsoft Office 2007 ©. Si vous utilisez une version plus ancienne, vous risquez de rencontrer des difficultés de compatibilité – et des changements de mise en page. Vous pouvez librement modifier ces supports pédagogiques (ajout ou suppression de diapositives, modification du texte, des images, des couleurs, etc.). Vous trouverez également à votre disposition sur le Cdrom une version PDF du Powerpoint. Celle-ci ne peut pas être modifiée et est compatible avec tous les ordinateurs sur lesquels Adobe Acrobat Reader © est installé.

3. Les **fiches mémo** doivent être expliquées et distribuées en fin d'atelier par les animateurs afin que les participants puissent conserver une trace écrite des principales informations à retenir. Ces fiches ont pour vocation à être réunies dans la chemise « Mon kit emploi/logement » distribuée à tous les participants au début de leur accompagnement.

Ce présent guide n'a pas pour vocation d'être simplement lu par les animateurs. L'atelier doit donc être préparé en amont.

Adapter son atelier au contexte local en réunissant des informations en lien avec les ateliers : statistiques, contacts associatifs et institutionnels, images, petites annonces issues de journaux locaux, plans de la ville, etc. Ceci doit permettre aux participants de mieux connaître leur environnement et de le comparer avec des moyennes nationales.

Faire évoluer son atelier en fonction de son public. Les groupes susceptibles de participer à ces ateliers sont hétérogènes. Parmi les différences qui les caractérisent, le niveau de maîtrise de la langue française et la durée de l'accompagnement social sont des facteurs à prendre en compte plus particulièrement dans l'organisation des ateliers. Par ailleurs, l'animateur est invité à adapter ses interventions selon ce qu'il sait des projets envisagés par les participants.

Organiser des ateliers en lien avec l'accompagnement individuel. Même si les outils de ce kit peuvent facilement être utilisés en entretien individuel, ils s'adressent en premier lieu à des groupes. Les ateliers collectifs doivent être mis en place le plus étroitement possible avec les entretiens individuels. Ils doivent faciliter le travail d'accompagnement social en procurant le cadre de compréhension nécessaire à l'élaboration d'un projet individuel. Lorsque l'accompagnement individuel et collectif est assuré par plusieurs personnes, il est nécessaire de veiller à l'échange d'information et à la coordination des actions. Elles peuvent pour cela s'appuyer sur le questionnaire d'évaluation.

Mettre en place un calendrier des activités et préparer les participants à l'atelier. Il est nécessaire de planifier à l'avance le déroulement des ateliers afin que toute personne accompagnée puisse bénéficier de l'ensemble du parcours selon ses besoins d'accompagnement. A cette fin, un exemple de calendrier des ateliers à compléter et à afficher est disponible sur le Cdrom. Ce calendrier doit être public, affiché de manière visible, afin d'encourager les participants à venir. Le programme doit être clairement expliqué. Par ailleurs, les bénéficiaires doivent être invités personnellement afin que l'intérêt de l'atelier dans l'élaboration de leur projet d'autonomisation personnalisé leur soit expliqué. Selon la taille et le type de structure où se déroule l'atelier, le calendrier des ateliers ne sera pas le même. Si nécessaire, des ateliers peuvent être réunis ou divisés selon les besoins et les capacités de la structure. Par ailleurs, le projet d'accompagnement doit être individualisé : selon leurs besoins, les participants participeront à tous les ateliers ou seulement une partie. Ces besoins sont identifiés en lien avec les intervenants sociaux en début d'accompagnement. Dans tous les cas, l'équipe demande aux participants de venir préparés aux ateliers, selon les besoins de la séance. Les ateliers sont de préférence organisés le matin, moment le plus propice à la concentration.

Plus généralement, la mise en place de ce type d'atelier nécessite de prendre en compte les principaux éléments suivants:

Durée de l'atelier : les ateliers présentés dans ce manuel sont conçus pour durer deux heures. Cette durée peut être modulée au cas par cas en fonction des groupes (taille, niveau, besoins, etc.), dans la mesure où les participants sont prévenus à l'avance. Ainsi, l'atelier « je maîtrise les techniques de recherche d'emploi », dont la maîtrise du contenu est particulièrement importante pour parvenir à s'insérer sur le marché du travail, peut utilement soit être divisé en deux ateliers, soit être organisé sur trois heures afin que tous les participants puissent prendre part à des simulations et faire des exercices. A contrario, certains ateliers peuvent être écourtés. L'animateur peut également aménager une pause de cinq ou dix minutes en cours d'atelier afin de faciliter la concentration. Cette pause doit être annoncée dès le début de l'atelier.

L'atelier se déroule en trois parties : une phase d'accueil, l'atelier à proprement parler et une phase de conclusion.

La phase d'accueil permet aux participants de s'installer. Les tables et les chaises sont disposées en demi-cercle, orientées vers un écran où est projetée la première diapositive du support pédagogique. Les participants s'installent dans la salle. Les ateliers sont prévus pour un groupe d'une dizaine de personnes maximum afin de favoriser les échanges. Chacun dispose d'un panneau avec son nom. Compte tenu du fait qu'il peut y avoir des participants ne maîtrisant pas l'écrit, ces panneaux peuvent être préparés à l'avance. L'animateur se présente. Il rappelle les idées fondamentales abordées dans les précédents ateliers. Puis, il demande aux participants de se présenter tour à tour et de répondre à des questions simples en lien avec le sujet de l'atelier. Par exemple, il pose des questions sur leur parcours professionnel dans le pays d'origine, le projet d'emploi en France, les besoins en matière de logement, etc. L'animateur est invité à prendre note et/ou à mémoriser ces informations en vue de les réutiliser au cours de la formation et d'illustrer ses propos. Il demande si les participants connaissent le thème de l'atelier et quelles sont leurs attentes. Les réponses permettent d'évaluer le niveau général des connaissances et de français. L'animateur présente le déroulement de l'atelier et les thèmes abordés et fait signer la feuille de présence.

L'atelier doit être interactif. Il ne s'agit pas d'un cours magistral. L'animateur s'appuie sur les connaissances des participants et les encourage à être acteurs de l'atelier. Pour cela, il peut formuler des questions ouvertes, demander au groupe de reformuler une information, encourager l'entraide entre les participants notamment pour traduire des expressions difficiles, encourager les questions et y répondre au fur et à mesure, etc. Pour autant, l'animateur veille à ce que l'atelier ne se transforme pas en discussion individuelle : il explique dès le début, puis le rappelle dès que nécessaire, que cet atelier collectif n'a pas pour vocation à traiter les problèmes individuels. Il doit se dérouler dans le respect de la vie privée. Le partage d'informations doit être volontaire et l'animateur ne doit pas pointer du doigt une personne pour qu'elle partage une expérience.

En termes d'attitude et de posture de l'animateur, celui-ci est vivement encouragé à rester debout et mobile. Dans les phases de préparation des exercices en groupe, il peut facilement circuler afin d'aider certains et répondre aux questions. L'animateur peut utiliser un *paperboard* pour noter les idées des participants dans les phases de discussion autour de notions spécifiques. Dans ce cas, il veille à lire à voix haute ce qu'il écrit afin de ne pas pénaliser les personnes ayant un faible niveau de lecture en français. Tout en laissant un temps de parole suffisant entre les participants, l'animateur doit savoir reprendre en main une discussion et y mettre un terme.

Pour éviter l'émergence de sentiments d'inégalités entre les participants, l'animateur fait attention à vérifier la compréhension de tous et de ne pas stigmatiser une personne ayant des difficultés de compréhension.

L'organisation de jeux, de mises en situations, de simulations et d'activités de découverte par l'essai doit permettre une appropriation ludique du contenu dans le cadre d'une démarche pédagogique dite « active ». Ces différents outils créent une opportunité pour les participants de faire émerger des solutions aux problèmes auxquels ils sont confrontés. Ce manuel en propose de nombreux exemples faciles à mettre en œuvre, nécessitant peu de matériels et accessibles à des personnes ayant un faible niveau de français écrits. Bien entendu, d'autres animations sont possibles, toujours en veillant à s'adapter aux participants et au contexte.

La **phase de conclusion** permet de valider les acquis et de remercier les participants de leur venue et de leur contribution à l'atelier. Pour vérifier la compréhension générale de la thématique, l'animateur peut faire le quiz directement ou choisir de le reporter à l'entretien individuel. Les participants sont invités à évaluer l'atelier à l'aide d'un **questionnaire**. Leurs remarques sont capitalisées et exploitées pour l'organisation des ateliers futurs, ceci dans un souci d'amélioration.

L'animateur remet le « **mémo** » à chaque participant et le commente en soulignant les points les plus importants. Il prend le temps de lire avec le groupe le contenu de ce document et s'assure de sa bonne compréhension. L'enchaînement des prochaines étapes (entretien individuel, atelier, démarches, etc.) doit être expliqué. Après l'atelier, l'animateur assure la liaison avec le référent (s'il y a lieu) afin d'alimenter l'élaboration la mise en œuvre du projet personnalisé. Le référent peut également faire un *débriefing* à froid des ateliers pour évaluer le niveau d'appropriation des connaissances.

ATELIERS EMPLOI

« JE DÉCOUVRE LE MARCHÉ DU TRAVAIL »

CONTEXTE

Le marché du travail est le lieu théorique de la rencontre entre l'offre de travail et la demande. Il est régit par le droit du travail et contrôlé par l'inspection du travail. Le travail est l'activité rémunérée qui permet la production de biens et de services. On parle d'offre de travail pour désigner le travail fourni par les travailleurs en échange d'une rémunération. La demande est la quantité de travail dont les entreprises ont besoin pour produire des biens et services.

Depuis le milieu des années 70, la montée du chômage a profondément marqué le marché de l'emploi en France. Les différentes politiques ont donné lieu à une baisse générale du temps de travail mais également à l'augmentation de la flexibilité de l'emploi via la multiplication des contrats de travail et donc des possibilités de relations entre employeurs et salariés. Malgré les nombreuses politiques publiques de l'emploi, la hausse du chômage persiste et marque plus particulièrement certaines catégories de la population. Elles se caractérisent par des déterminants dont les principaux sont le sexe, l'âge, le niveau de qualification et l'origine. Ainsi, si le taux de chômage à la fin du premier trimestre 2012 s'élève à 10% de la population active¹, le taux de chômage des étrangers est de l'ordre de 17%². L'accès à l'emploi ne constitue pas le seul point de vulnérabilité des personnes migrantes puisqu'une fois celui-ci trouvé, on constate que celles-ci occupent de manière récurrente des emplois moins qualifiés que le reste de la population (38% des immigrés en emploi sont ouvriers ou employés non qualifiés contre 19% pour les non-immigrés).

En France, les demandeurs d'asile n'ont pas le droit de travailler. Il y a cependant des exceptions lorsque l'OFPRA n'a pas statué dans le délai d'un an suivant l'enregistrement de leur demande, ou dans le cas où ils seraient en cours de procédure auprès de la CNDA. Ces exceptions sont soumises à des conditions : la préfecture doit délivrer une autorisation de travail. Elle le fait en fonction de la situation de l'emploi dans la profession et dans la zone géographique, de l'adéquation entre la qualification et l'expérience du travailleur étranger, de

¹ Insee Conjoncture n°142, 7 juin 2012

² En 2010, le chômage des immigrés était de 20% pour les femmes et 15% pour les hommes.

l'emploi auquel il postule ainsi que d'autres critères relatifs au droit du travail. Les réfugiés et les bénéficiaires de la protection subsidiaire ont quant à eux le droit de travailler. Ce droit est matérialisé par la carte de résident de longue durée, par la carte de séjour temporaire « vie privée et familiale » ou par les récépissés de demande de ces cartes.

Pourtant, les bénéficiaires de la protection internationale sont éloignés de l'emploi. Cet éloignement s'explique par la rupture du parcours de vie et du parcours professionnel en lien avec leur histoire individuelle mais également par :

- ▶ Des difficultés dans la maîtrise de la langue française à l'oral comme à l'écrit ;
- ▶ Des disparités dans la reconnaissance de diplômes et des expériences à l'étranger ;
- ▶ Un défaut d'appropriation des codes socioculturels du monde du travail français ;
- ▶ Des difficultés plus subjectives telles que le sentiment de déclassement par rapport à leur situation dans le pays d'origine ;
- ▶ Des comportements discriminants entravant le parcours d'accès à l'emploi ;
- ▶ L'absence de communication forte des pouvoirs publics sur le statut administratif de ces personnes et leur employabilité immédiate entretenant la méconnaissance des employeurs ;
- ▶ L'existence d'un grand nombre d'emplois fermés aux étrangers (environ 30%).

Pour pallier à ces difficultés et conformément à l'article L.711-2 du Code de l'entrée au séjour des étrangers et de la demande d'asile, « l'étranger qui a obtenu le statut de réfugié [...] bénéficie d'un accompagnement personnalisé pour l'accès à l'emploi et au logement ». L'accès ou le retour à l'emploi sont considérés comme les premiers moyens de la lutte contre la pauvreté et les véritables garants d'une insertion sociale. En outre, avoir un emploi aide indubitablement la personne dans sa recherche de logement et favorise l'accès à d'autres droits comme celui des régimes complémentaires de santé et de retraite. Ceci est d'autant plus prégnant dans le cas de personnes étrangères. L'emploi est au cœur des préoccupations des migrants, même quand il n'est pas la raison même de la migration. Les politiques publiques privilégient donc l'insertion professionnelle et l'aide au financement de contrats de travail, à une situation de non emploi qui ne permet pas à la personne de s'intégrer dans la société.

Toutefois, afin d'avoir un minimum de ressource en attendant de trouver du travail et d'être accompagné dans ses démarches d'accès à l'emploi, les bénéficiaires de la protection internationale sont éligibles au Revenu de solidarité active (RSA) dès l'obtention du statut. Cette allocation, qui remplace le RMI, est conçue non

seulement comme étant une aide durant une période chômeuse mais aussi comme une incitation au retour à l'emploi en venant compléter jusqu'à un certain seuil des salaires acquis en temps partiels.

Le rôle joué par les professionnels de l'intégration dans l'information, l'orientation et l'accompagnement vers et dans l'emploi des bénéficiaires de la protection internationale est donc important.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Cet atelier est introductif. Il vise à donner les informations fondamentales permettant de comprendre et se familiariser avec le monde du travail en France. Il permet également d'acquérir des bases solides pour la recherche d'un emploi et plus tard, d'évoluer dans le monde de l'emploi.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Le participant sera en capacité de :

Comprendre la notion de marché du travail et la situation de l'emploi en France ;

Distinguer les notions de domaine d'activité, secteur d'activité et métier ;

Connaitre les secteurs qui recrutent. **Comprendre** que certains emplois sont fermés ;

Identifier les principaux acteurs du monde du travail : entreprises, agences d'intérim, associations, collectivités territoriales, Pôle emploi ;

Adhérer au principe du travail déclaré ;

Identifier ses droits en matière d'accompagnement vers l'emploi.

CONDUITE DE L'ATELIER

INTRODUCTION

Quelle est la différence entre les notions de « travail », « métier » et « emploi » ?

Un travail est une activité qui permet de produire quelque chose. La notion d'emploi introduit celle de salaire : un emploi est salarié, il est le fruit d'un contrat passé entre l'employeur et le salarié qui, de ce fait, occupe un poste dans l'entreprise. La notion de métier ajoute à celle d'emploi une dimension de savoir-faire, de formation suivie dans le cadre d'un projet professionnel.

I. PRENDRE CONNAISSANCE DU MONDE DU TRAVAIL EN FRANCE

L'objectif de cette première partie est d'avoir une approche globale du monde du travail français et de poser les premiers jalons nécessaires à sa compréhension. Le vocabulaire de base et le cadre général de la situation de l'emploi doivent être assimilés.

1. QU'EST-CE QUE LE MARCHÉ DU TRAVAIL ?

L'animateur explique la notion de marché du travail. C'est la rencontre entre les besoins des entreprises en termes de main d'œuvre pour produire (dans différents domaines) et le travail fourni par des travailleurs en échange d'un salaire, d'une rémunération.

Le travail est une activité qui est rémunérée. Si elle n'est pas rémunérée, il s'agit de bénévolat ou d'un stage. L'animateur insiste sur la notion de salaire et explique qu'en France, un travailleur est payé une fois par mois, généralement à la fin ou en début de mois.



Pour illustrer son propos, l'animateur peut faire l'analogie avec un véritable marché.

Font partie du marché du travail ceux qui ont un travail (les « salariés », les « travailleurs »), ceux qui cherchent un travail (les « chômeurs » ou les « demandeurs d'emploi ») et ceux qui proposent un travail (les « employeurs », les « patrons »). La relation de travail entre l'employeur et le salarié est matérialisée par :

- ▶ un contrat de travail signé par le salarié et l'employeur en début de mission ;
- ▶ une fiche de paie remise par l'employeur au salarié tous les mois. Elle prouve que l'employeur a bien déclaré son salarié et lui a versé un salaire.

Travailler permet :

- ▶ d'avoir un revenu et donc d'être autonome ;
- ▶ de bénéficier de protections sociales ;
- ▶ de participer à la vie sociale : s'intégrer dans la société, rencontrer des gens, et se faire un réseau en dehors des amis et de la famille.

2. LE CONTEXTE DE L'EMPLOI EN FRANCE

• Qu'est ce que le chômage ? Le niveau de chômage en France

Le chômage, c'est l'inactivité d'une personne souhaitant et ayant légalement le droit de travailler. En France, le chômage est élevé. Il se situe entre 9 et 10%. On dit qu'on est en « situation de crise ».



Le taux de chômage est le pourcentage de chômeurs dans la population active (actifs occupés + chômeurs).

Pour être comptabilisé comme chômeur il faut être « demandeur d'emploi » et inscrit à Pôle emploi.

• Les qualifications, le genre, l'âge face au chômage

Le chômage ne touche pas uniformément l'ensemble de la population. Certaines populations sont plus affectées que d'autres :

- ▶ Les femmes sont plus affectées par le chômage et les temps partiels que les hommes.
- ▶ Le taux de chômage des jeunes de moins de 25 ans est plus élevé que la moyenne.
- ▶ Le taux de chômage des personnes d'origine étrangère est plus élevé que celui des Français.

Nombre de chômeurs et taux de chômage selon la nationalité, le sexe et l'âge en 2010,

Source : Insee, enquêtes Emploi du 1er au 4ème trimestre 2010.

	Etrangers	Français	Ensemble
Femmes	19,9	9,2	9,7
Hommes	15,3	8,6	9
15 ans ou plus	17,3	8,9	9,4
15-64 ans	17,3	8,9	9,4
15-24 ans	n.s.	22,5	22,9
25-49 ans	17,6	7,7	8,4
50-64 ans	n.s.	6	6,4

Le niveau de chômage dépend également du niveau de qualifications. L'absence totale de diplôme influence très clairement le chômage. Le taux de chômage des non diplômés est près de trois fois plus élevé que celui des personnes qui disposent d'un niveau au moins égal à bac +2.

Nombre de chômeurs et taux de chômage selon le sexe et le diplôme en 2010

Source : Insee, enquêtes Emploi du 1er au 4ème trimestre 2010

	Femmes	Hommes	Ensemble
Taux de chômage (en %)	9,7	9	9,4
Sans diplôme ou CEP	16,2	16	16,1
Brevet des collèges, CAP, BEP	11,2	9	10
Baccalauréat	9,7	7,9	8,9
Bac + 2	5,2	5,8	5,4
Diplôme supérieur au Bac + 2	6	5,1	5,6
Non renseigné	32,2	0	7



Attention : L'animateur insiste sur l'importance de faire traduire ses diplômes étrangers, d'obtenir des équivalences en France et/ou de suivre des formations.

En France, le diplôme est une arme essentielle pour s'en sortir, que ce soit pour entrer sur le marché du travail ou progresser ensuite.

En France, il y a plusieurs **niveaux de qualification**, encore appelés « diplômes » qui sont acquis tout au long de la scolarité.

	Niveau	Principaux diplômes
Collège	VI	Brevet
Lycée	V IV	BEP et CAP Baccalauréat (professionnel ou général)
Etudes supérieures	III II et I	BTS, Diplômes d'Etat, DUT License : bac + 3, Master : bac + 5, Doctorat : bac + 8

En présentant le marché de l'emploi, l'objectif est de présenter un panorama des opportunités professionnelles qui s'offrent aux participants.



L'animateur demande aux participants de citer librement des métiers - les plus variés possibles et indépendamment du niveau de qualification requis. Il les note sur un tableau en essayant de les regrouper par domaine d'activité. En s'appuyant sur les réponses apportées, l'animateur définit les trois secteurs d'activité et la différence entre travailler dans le public et dans le privé. Il est important que l'animateur libère la parole des participants afin que leurs idées et leurs aspirations -même celles qui peuvent paraître les plus insensées - soient exprimées. L'objectif est d'éviter que les bénéficiaires de la protection internationale ne se limitent à un choix extrêmement restreint de projets professionnels.

3. LES SECTEURS D'ACTIVITÉ ET LES MÉTIERS

Il y a trois grands types de secteur :

- ▶ **Primaire** : tous les métiers en lien avec l'extraction des ressources naturelles (agriculture, pêche, exploitation forestière et l'exploitation minière).
- ▶ **Secondaire** : tous les métiers liés à la transformation des matières premières. Au sens large, il s'agit de l'industrie : électronique, la construction aéronautique ou ferroviaire, l'automobile, l'agro-alimentaire, etc.
- ▶ **Tertiaire** : tout le reste, essentiellement les services. Par exemple : grande distribution, tourisme, l'enseignement, l'aide à la personne, l'assurance, la restauration, le milieu médical, le BTP etc.

L'animateur adapte ses exemples en fonction du contexte local (milieu urbain, rural...) et en fonction des propositions des participants.

Comprendre la différence entre un secteur et un métier

Derrière un secteur se cachent de nombreux métiers souvent méconnus. Beaucoup nécessitent une formation particulière et il faut donc se renseigner au moment de l'élaboration de son projet professionnel.



L'animateur peut choisir un domaine parmi ceux évoqués par les participants et détailler les différents métiers qui se cachent derrière.

Exemples :

Dans l'automobile : mécanique, vente, design, ingénierie, l'entretien, la carrosserie, le dépannage, etc. Dans le BTP : couvreur, maçon, électricien, plombier, serrurier, grutier, charpentier, etc.

4. LE « MARCHÉ OUVERT » ET LE « MARCHÉ CACHÉ »**Le marché ouvert :**

Ce sont **les offres d'emploi publiées** dans les journaux, à Pôle emploi, sur internet, dans les agences d'interim, etc. Ces annonces sont peu nombreuses mais visibles : il y a donc plus de candidats à un même poste. Un quart des recrutements seulement se font via le marché ouvert.

Le marché caché :

Ce sont les postes dont le recrutement **ne fait pas l'objet d'une annonce**. Il faut faire des candidatures spontanées et solliciter son réseau. Les trois quarts des recrutements passent par ce biais. Il y a moins de concurrence. L'animateur souligne que chercher par ce biais est plus ardu mais que les résultats sont plus probants.

L'animateur insiste sur le fait que la recherche doit être active. Elle doit s'intéresser au marché ouvert comme au marché fermé. L'animateur énonce une liste de différents moyens pour trouver un emploi et demande à chaque fois aux participants s'ils pensent qu'il s'agit du marché ouvert ou du marché fermé. Cet exercice permet aux participants d'assimiler ces différents moyens.

Les moyens les plus efficaces pour trouver du travail sont (du plus efficace au moins efficace) : le réseau personnel, les candidatures spontanées, Pôle emploi, les offres disponibles sur internet, les petites annonces dans les journaux, les agences d'interim, les salons de l'emploi, les stages. On voit donc que les moyens les plus efficaces appartiennent au marché caché.

5. QUELS SONT LES MÉTIERS AUXQUELS LES BÉNÉFICIAIRES DE LA PROTECTION INTERNATIONALE N'ONT PAS ACCÈS ?

Si les participants ont le droit de travailler et peuvent choisir librement leur orientation, il existe toutefois une liste de métiers auxquels ils n'ont pas accès.



Si les participants ont cité des métiers auxquels ils n'ont pas accès, l'animateur se fonde dessus pour illustrer la liste des métiers réservés. La liste complète des métiers réservés est disponible sur le CDrom.

Les emplois réservés ou fermés sont ceux auxquels les participants n'ont pas accès. Il y a principalement **deux critères d'exclusion** :

- La nationalité française
- Le diplôme français

Il y a trois types de métiers réservés :

La fonction publique : fonction publique d'Etat, fonction publique territoriale, fonction publique hospitalière : pour accéder à un certain nombre de métiers de la fonction publique, il faut à la fois être de nationalité française et réussir un concours spécifique français. Les personnes travaillant à ces postes sont appelées des « fonctionnaires ». Cependant, il existe également des emplois publics qui ne sont pas fermés : ce sont des postes de « contractuels ».

Les professions du secteur privé réservées aux personnes avec la nationalité française : gérant de débit de boisson ou de tabac, gérant de casino, dirigeant d'entreprise de spectacle, courtier en assurance, pilote, etc.

Les professions réservées aux personnes ayant un diplôme français : médecin, chirurgien dentiste, sage-femme, pharmacien, vétérinaire, avocat, architecte, géomètre expert, expert-comptable, guide-interprète, etc.

Au total, se sont presque 7 millions d'emplois interdits, partiellement ou totalement, aux étrangers, soit 30% de l'ensemble des emplois.

L'animateur explique bien que si les participants acquièrent la nationalité française et/ou passent les diplômes, ils pourront accéder à ces emplois.

6. LES MÉTIERS SOUS TENSION

L'animateur montre que même s'il existe une multitude de métiers, il y en a qui sont plus recherchés que d'autres par les employeurs. Le chômage en France ne concerne pas toutes les catégories de métiers.

Les métiers sous tension sont les métiers pour lesquels il y a d'importantes opportunités. Les recrutements sont trop nombreux par rapport aux candidatures. Une personne postulant a donc moins de concurrents.

L'animateur demande aux participants quels sont selon eux les métiers qui recrutent le plus.

Les métiers qui recrutent le plus et ont des difficultés de recrutement sont :

- les assistantes maternelles, les gardes d'enfants,
- les aides à domicile et aides ménagères
- les auxiliaires de vie,

- ▶ les agents de service et d'entretien de locaux
- ▶ les aides soignants,
- ▶ les conducteurs de véhicules,
- ▶ les employés de maisons,
- ▶ les ouvriers qualifiés,
- ▶ les cuisiniers et employés polyvalents de cuisine,
- ▶ les employés de l'hôtellerie,
- ▶ les agents de sécurité et de surveillance,
- ▶ les serveurs de café ou restaurants,
- ▶ les secrétaires bureautiques,
- ▶ les enseignants,
- ▶ les cadres administratifs et dirigeants.

L'animateur insiste sur le fait que les participants peuvent librement choisir leur orientation et que cette liste est indicative. Il explique également que les participants peuvent faire évoluer leur carrière et changer de métier plus tard.

7. LES PRINCIPALES STRUCTURES DU MARCHÉ DE L'EMPLOI

Le marché de l'emploi comprend le secteur public et le secteur privé. Le **secteur public** inclut d'une part les administrations publiques de l'État et des collectivités locales, et d'autre part les entreprises publiques. Ce secteur représente 26% de la population active du pays. Parmi les entreprises publiques on trouve : EDF, GDF, Aéroports de Paris, Aréva, la Poste, SNCF, RATP, les ports...

Le **secteur privé** comprend les entreprises où l'État n'intervient pas, ainsi que les associations, les coopératives, etc.

L'objectif, ici, est de présenter les principales structures du marché du travail en ayant une approche ciblée sur les participants et leurs besoins. Le monde de l'entreprise « classique », ou celui des collectivités territoriales, doit être présenté ici comme un objectif d'insertion car elles sont garantes d'une relative stabilité. Les agences d'intérim et les structures d'insertion par l'activité économique doivent quant-à-elles être présentées comme des étapes dans le parcours d'insertion dans l'emploi.

• Les entreprises

Les entreprises, terme regroupant une multitude de structures différentes, sont les principaux employeurs. On peut citer par exemple les très petites entreprises, les entreprises individuelles, les sociétés anonymes, les SARL, les

multinationales, etc. Elles emploient d'un salarié à plus de 250 salariés et leur capital –la quantité d'argent qu'elles gagnent – varie énormément. Plus une entreprise emploie de salariés et plus son activité est variée, plus les différents métiers peuvent y être représentés.

En France, les entreprises les plus nombreuses sont les petites entreprises qui sont moins visibles, et moins connues que les grandes, mais recrutent énormément. Toujours dans l'optique de présenter les multiples possibilités d'emploi, l'animateur donne des exemples concrets d'entreprises pour chaque catégorie. Il sollicite les participants. Par exemple, pour les très petites entreprises, les boulangeries, les restaurants, les commerces, etc. Pour les grandes, Carrefour, Renault, EDF... *L'animateur adapte ses exemples en fonction du tissu économique local et des entreprises implantées à proximité.*

• Les collectivités

Les collectivités territoriales font partie du secteur public. Tous les métiers de ce secteur ne sont pas des emplois de la « fonction publique » qui sont soumis à des concours et à l'obligation d'avoir la nationalité française. Il y a donc des métiers qui sont accessibles aux bénéficiaires du statut de réfugié ou de la protection subsidiaire.

• Les agences d'intérim

Une société d'intérim met à la disposition d'une entreprise pour une durée précise (la mission d'intérim) un travailleur remplaçant ayant une qualification déterminée par l'entreprise. Un contrat est passé entre l'entreprise et la société d'intérim. Le travailleur remplaçant (appelé intérimaire) est salarié de la société d'intérim et non de l'entreprise.

Les agences d'intérim sont un bon moyen pour se faire connaître des entreprises et accumuler des expériences. Cependant les contrats sont généralement courts et n'apportent que peu de stabilité.

• Les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE)

Les **Entreprises d'Insertion (EI)**, les **Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI)**, les **Associations d'Insertion (AI)**, les **Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI)**, les **Groupeements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ)** et les **Régies de Quartier** ont pour but l'insertion sociale et professionnelle des personnes sans emploi. Elles proposent, à différents degrés, un accompagnement vers l'emploi et dans l'emploi. Elles permettent une intégration progressive sur le marché du travail tout à fait adaptée au parcours des bénéficiaires de la protection internationale.



L'animateur valorise l'accompagnement mis en œuvre dans ces organismes et les éventuels partenariats et collaborations existants entre sa structure et les SIAE locales.

Toutes les SIAE ont les mêmes objectifs : remettre des personnes, qui connaissent des difficultés particulières d'accès à la vie professionnelle, en capacité d'occuper un emploi relevant de leurs compétences. Pour ce faire, elles assurent aux personnes qu'elles embauchent :

- ▶ un accueil ;
- ▶ un parcours socioprofessionnel fondé sur une expérience de travail, une formation en situation de production ;
- ▶ ainsi qu'un accompagnement individualisé, adapté à la situation de la personne.

Les SIAE permettent de conjuguer un contrat à durée déterminée avec un accompagnement social et professionnel. Il faut considérer cette forme de travail comme un « passage » qui permet d'acquérir des habitudes de travail, de la confiance en soi, des savoir-être au travail et des compétences professionnelles. Cette transition est rassurante pour les personnes éloignées de l'emploi comme pour les futurs recruteurs du monde de l'entreprise classique.

Les publics prioritaires des SIAE sont notamment: des demandeurs d'emploi de longue durée, des bénéficiaires du RSA, des jeunes de moins de 26 ans en grande difficulté et des personnes prises en charge au titre de l'aide sociale, les travailleurs reconnus handicapés par la MDPH.

Les EI et les ACI produisent directement des biens et des services. Les AI, les ETTI, les GEIQ et les Régies de quartier mettent des salariés à disposition.

Ci-après, les SIAE sont classées en fonction du public accompagné allant de celui très éloigné de l'emploi à celui proche de l'emploi.

Pour des personnes assez éloignées de l'emploi :

Les ACI s'adressent au public le plus éloigné de l'emploi. Ils répondent à des besoins du marché ou d'utilité sociale de courte durée. Par exemple, ils vont intervenir dans le cadre de la rénovation du patrimoine.

Les AI mettent leurs salariés à disposition d'utilisateurs - généralement des particuliers - pour des missions de travail ponctuelles ou régulières. Les secteurs d'activité sont divers : aide à domicile, nettoyage, manutention, entretien des espaces verts, etc.

Les Régies de quartier sont des associations qui développent des services de proximité, de maintien et d'amélioration du cadre de vie tel que le nettoyage d'immeubles, l'entretien des espaces verts, des services à domiciles à partir de la mobilisation démocratique et citoyenne des habitants du domicile. Le recrutement des salariés a lieu uniquement sur le territoire avec une attention particulière aux groupes les plus vulnérables en matière d'insertion sociale et professionnelle.

Pour des personnes plutôt proches de l'emploi :

Les ETTI ressemblent, dans leur mode de fonctionnement, aux agences d'intérim mais un accompagnement du travailleur est assuré. Elles interviennent souvent dans la manutention, le bâtiment, l'entretien et le nettoyage.

Les EI sont les plus proches du modèle de l'entreprise classique : elles produisent des biens et services qu'elles commercialisent sur le marché, mais leur recrutement se fait auprès des publics prioritaires. Les domaines d'intervention de prédilection sont notamment le BTP, l'environnement et les espaces verts, le nettoyage et le recyclage.

Les GEIQ regroupent des entreprises qui, pour résoudre leurs problèmes de recrutement, parient sur le potentiel des personnes en difficultés d'accès à l'emploi. Les GEIQ embauchent directement les publics ciblés prioritaires puis les mettent à disposition des entreprises adhérentes, en alternance avec des périodes de formation. Dans ce contexte, les salariés des GEIQ sont très majoritairement embauchés au travers d'un contrat de professionnalisation ou d'un contrat d'apprentissage. Les salariés bénéficient d'un accompagnement socioprofessionnel et d'un tutorat.

II. LE DROIT AU TRAVAIL DES BÉNÉFICIAIRES DE LA PROTECTION INTERNATIONALE

L'objectif est de montrer que les bénéficiaires de la protection internationale ont le droit de travailler sur le territoire français et qu'à ce titre ils ont intérêt à travailler en toute légalité afin de bénéficier des droits liés au travail.

1. LES BÉNÉFICIAIRES DE LA PROTECTION INTERNATIONALE ONT LE DROIT DE TRAVAILLER

Les réfugiés et les bénéficiaires de la protection subsidiaire possèdent une carte de résident ou une carte de séjour temporaire « vie privée et familiale ». Elles leur ouvrent automatiquement le droit au travail. En attente de la carte, le récépissé de la demande de titre de séjour ou de renouvellement de titre de séjour suffisent. Le droit au travail n'est donc pas suspendu à chaque fois que le titre de séjour arrive à échéance.



Attention ! L'animateur insiste sur le fait que renouveler tardivement son titre de séjour peut conduire à être rayé de la liste des demandeurs d'emploi.

L'animateur explique que ce droit au travail est inscrit sur le titre de séjour ou le récépissé de la demande. Il invite les participants à regarder leur document et montre du doigt la mention. L'animateur est encouragé à en profiter pour consulter plus particulièrement les documents des bénéficiaires de la protection subsidiaire. En effet, étant valable un an seulement, il doit être renouvelé régulièrement et en regardant la date d'expiration l'animateur peut alerter les participants.

L'animateur souligne que tous les participants bénéficiaires de la protection internationale (ou régularisés), du fait de leur statut, peuvent travailler de façon légale et donc bénéficier des protections suivantes.

2. BÉNÉFICIER DES PROTECTIONS LIÉES AU TRAVAIL

L'animateur peut demander aux participants « à quoi ça sert de travailler ? Qu'est ce que ça apporte ? ».

Au-delà du salaire, le travail en France ouvre des droits : s'il est malade, s'il est au chômage, s'il part à la retraite, pour son logement, pour sa famille.

Les principaux droits associés au travail :

Seul le travail déclaré permet d'avoir accès aux droits du travail et aux différentes protections sociales.

Droit au chômage : en France la durée et le montant de l'allocation chômage dépendent de la durée de l'emploi et du niveau de cotisation.

Droit à la retraite : l'âge du départ à la retraite ainsi que le montant de l'aide perçue pendant la retraite dépendent également de la durée et du montant du salaire.

Droit à l'assurance maladie : en cotisant, un salarié accède, ainsi que toutes les personnes qui sont rattachées à son foyer, au régime général de la sécurité sociale. Il peut avoir des arrêts maladie ou un congé maternité, il ne pourra pas perdre son emploi et continuera à percevoir un salaire. **Droit à une mutuelle :** La plupart des entreprises offrent à leurs salariés tout ou partie des prestations d'une mutuelle. En d'autres termes, une part plus ou moins grande des cotisations est prise en charge par l'employeur. Le reste est prélevé sur les salaires.

Droit aux congés et à la formation continue : ces cotisations ouvrent également droit aux congés ou encore à recevoir une formation pour évoluer dans son métier.

Droit de grève : il s'agit de la cessation collective, concertée et totale du travail en vue de présenter à l'employeur des revendications professionnelles. Un employeur ne peut pas renvoyer un salarié sous prétexte qu'il fait grève, sauf si le salarié commet une faute lourde. Les conditions d'une grève légale sont : arrêt total du travail, concertation des salariés et donc une volonté commune de faire grève et des revendications professionnelles.

Liberté syndicale : le salariat donne également le droit de se syndiquer, de se présenter pour être délégué du personnel (dans les entreprises de 11 salariés et plus) et de bénéficier d'un comité d'entreprise (entreprises de 50 salariés et plus).

Le fonctionnement de la solidarité :

L'animateur explique comment ces droits sont possibles. Ces droits résultent des cotisations du salarié au cours de son emploi. Quand on travaille, une partie de notre revenu est versé à l'Etat (cela s'appelle cotiser). L'Etat soutient les personnes dans le besoin grâce à cet argent. Cette aide permet aux personnes de se réinsérer dans la société et donc de cotiser. Il y a donc un système de financement collectif de la solidarité nationale à travers le travail.

Cette solidarité est matérialisée sur la fiche de paie par la distinction entre « salaire brut » et « salaire net ». Le salaire net est le salaire perçu par le salarié après avoir financé le système de solidarité nationale.

3. LE TRAVAIL ILLÉGAL ET SES DANGERS



Le travail non-déclaré est également appelé travail au noir, travail clandestin, travail illégal, etc. Travailler au noir signifie ne pas déclarer tout ou une partie de son activité.

Le "travail illégal" englobe le travail au noir (travail non déclaré), le travail "mal déclaré" (minimisation du nombre d'heures travaillées), les emplois d'étrangers sans titre de travail, l'emploi non déclaré d'un salarié par un particulier, le détournement des règles organisant le travail temporaire, le cumul d'emploi ou le prêt de main-d'œuvre. Le travail au noir se retrouve aussi chez les particuliers : une femme de ménage non déclarée, un artisan auquel on demande un "coup de main" pour repeindre sa chambre ou celui qui soustrait la TVA en échange d'un règlement en liquide.

Pourquoi est-ce important de travailler de manière légale ?

L'employeur a comme devoir de déclarer à l'Etat tout travail fourni dans son entreprise. S'il ne le fait pas, il s'agit d'un délit dont l'employé est la victime sauf si celui-ci accepte volontairement de ne pas être déclaré. Dans ce cas, l'employé est aussi en infraction.

Le travail déclaré est « imposé ». Cela veut dire que l'Etat prélève de l'argent auprès de l'employeur, sur le salaire du travailleur et éventuellement par les impôts. Cela permet donc de participer à la solidarité nationale.

Pourtant, certains employeurs cherchent à frauder principalement pour faire des économies et être moins imposé, mais également pour avoir moins de formalités administratives.

Lorsque le travail au noir est détecté par les autorités, les conséquences sont importantes pour l'employeur et le salarié : amendes, fermetures d'entreprises, et même jusqu'à des peines de prison.

Au-delà du risque relatif à l'illégalité de la situation, travailler au noir est dangereux pour le salarié. L'absence de contrat écrit ne permet pas la formalisation des conditions de travail : il n'y a donc pas de garantie d'être rémunéré et les protections sociales associées à un emploi ne sont pas applicables. En effet, le travailleur illégal ne cotise pas.

Comment puis-je savoir que mon travail est déclaré ?

- ▶ Avant de commencer à travailler, je signe un contrat avec mon employé ;
- ▶ Tous les mois je reçois une fiche de paie (un bulletin de salaire) ;
- ▶ Je fais une déclaration de revenu tous les ans. Après la première année, mon travail déclaré par mon entreprise est automatiquement inscrit sur la déclaration de revenus que je reçois pré-remplie au mois de mai.



L'animateur peut choisir d'expliquer ici la procédure pour déclarer ses revenus :

Déclarer ses revenus est un devoir qui découle du travail légal.

Dès l'obtention du statut, les bénéficiaires de la protection internationale doivent déclarer leurs revenus aux impôts, et ce, même s'il n'y a rien à déclarer ou s'ils ne perçoivent que le RSA.

L'animateur demande à l'ensemble des participants s'ils ont déjà effectué une déclaration de revenus. L'animateur informe que le montant des impôts dépend des ressources du ménage. Son montant est calculé selon le montant annuel des salaires net. Plus un ménage gagne d'argent et plus il paye d'impôt. Cependant jusqu'à un certain seuil de revenu, le ménage ne paye pas d'impôt. Ce seuil est calculé en fonction de la composition du ménage et de ses revenus. Cette déclaration est cependant obligatoire ! Elle a lieu tous les ans au mois de mai. Il faut prévenir les impôts de tout changement d'adresse.



Quelle est la procédure pour déclarer ses revenus ?

Première déclaration : il faut aller chercher un formulaire de déclaration au centre de finance publique le plus proche OU le télécharger sur internet www.impots.gouv.fr, rubrique « Recherche de formulaires » numéro d'imprimé 2042, millésime 2012. Après l'avoir rempli, il faut le renvoyer au centre des impôts (en général au mois de mai).

Les années suivantes : la réception du nouveau formulaire se fait automatiquement. Il est possible de faire une déclaration papier ou en ligne.

Attention ! Au moment d'un changement d'adresse, il faut prévenir le centre des impôts.

Remplir sa déclaration consiste à inscrire l'ensemble de ses revenus (y compris les aides perçues). Ce sont les impôts qui calculent si une personne est imposable. Normalement, après la première déclaration, les informations sur les revenus et les employeurs sont déjà inscrites et il faut simplement les vérifier et/ou les compléter.

Un salarié bénéficiant de faibles revenus et/ ou travaillant de manière discontinue est susceptible de percevoir la prime pour l'emploi s'il déclare ses revenus. La PPE est un impôt négatif. Il s'agit d'une aide au retour à l'emploi et au maintien de l'activité destinée à compenser pour les actifs les plus modestement rémunérés une partie des prélèvements sociaux et fiscaux pesant sur le travail. Concrètement, le bénéficiaire peut percevoir d'une déduction d'impôt à un chèque de la part des impôts pour l'encourager à reprendre une activité déclarée.

Les participants ont donc intérêt à déclarer leurs revenus !

III. LES PREMIÈRES DÉMARCHES

Cette partie a pour but de présenter aux participants les premières démarches à effectuer en matière d'insertion vers l'emploi. Deux démarches sont primordiales : la reconnaissance du statut de demandeur d'emploi par Pôle emploi et la demande de RSA.

1. L'INSCRIPTION À PÔLE EMPLOI

L'animateur explique que Pôle emploi est le principal organisme qui accompagnera les participants vers l'emploi et qu'à ce titre, il est essentiel de s'y inscrire le plus tôt possible après l'obtention du statut.

Quelles sont les missions de Pôle emploi ?

- ▶ l'inscription et la gestion de la **liste des demandeurs d'emploi** : l'animateur montre que cette démarche, décrite plus bas va permettre de bénéficier des avantages suivants ;
- ▶ l'accueil, l'information, l'orientation et **l'accompagnement** des personnes à la recherche d'un emploi ou d'une formation ;
- ▶ le versement de certaines **allocations** ;
- ▶ la prospection du marché du travail et la collecte des **offres d'emplois** ; l'aide et le conseil aux entreprises dans leurs recrutements ; la mise en relation de l'offre et de la demande d'emploi, en participant notamment à la lutte contre les discriminations à l'embauche et à l'égalité professionnelle ;
- ▶ le recueil et le traitement des données relatives au marché du travail et à l'indemnisation des demandeurs d'emploi.

L'animateur montre bien que si Pôle emploi est l'acteur incontournable de l'insertion sur le marché du travail, ce n'est pas le seul.

En fonction du statut juridique des membres du groupe participant, l'animateur peut demander si les participants ont déjà effectué cette formalité en entretien individuel. Si certains participants ont déjà fait cette démarche, l'animateur peut leur demander de parler de leur expérience : « avez-vous trouvé cette démarche difficile ? », « comment c'est passé le premier entretien ? », « pouvez-vous m'expliquer la démarche ? », « quel statut vous donne l'inscription à Pôle emploi ? ».

Toute personne qui cherche un emploi doit s'inscrire à Pôle emploi pour être qualifié de « demandeur d'emploi ».



Attention : cet atelier ne prévoit que l'explication pour la première inscription à Pôle emploi, dans le cas où la personne n'a jamais travaillé en France. La démarche est un peu différente en cas de réinscription ou après un premier emploi.

Comment s'inscrire à Pôle emploi ?

La préinscription peut se faire par internet ou par téléphone.

Par internet : dès la page d'accueil de www.pole-emploi.fr, service de demande d'inscription en ligne, via le lien « Vous inscrire ou vous réinscrire comme demandeur d'emploi ».

Un formulaire unique permet d'enregistrer :

- votre demande d'inscription ;
- et de préparer l'entretien que vous aurez avec votre conseiller Pôle emploi.

Dès que vous aurez validé votre dossier en ligne, une convocation pour votre entretien d'inscription vous sera envoyée dans les 72h.

Par téléphone : même démarche en composant par téléphone le 39 49.

L'entretien obligatoire : pour valider votre inscription, se rendre à l'entretien muni du dossier rempli, daté, signé et accompagné des pièces justificatives.

Les documents à fournir lors de l'entretien :

- Une pièce d'identité en cours de validité (un titre de séjour par exemple).
- Une domiciliation.

2. LE RSA : UNE PROTECTION, UN ACCOMPAGNEMENT, UNE AIDE.

L'animateur demande aux participants s'ils sont bénéficiaires du RSA. Il peut s'appuyer sur les connaissances des bénéficiaires pour rappeler les droits et les devoirs liés au RSA. L'animateur explique que le RSA est l'aide financière qui les accompagnera pendant toute leur démarche d'insertion sur le marché du travail : pendant les périodes de chômage, de temps partiel, de travail intermittent...

Le **Revenu de Solidarité Active est un revenu qui garantit un minimum de ressources, si une personne est sans emploi ou si elle occupe un emploi très faiblement rémunéré.** Le RSA constitue une protection financière en l'absence de travail, un accompagnement professionnel et social et une aide au retour à l'emploi.

L'Etat verse le RSA aux personnes qui ont besoin d'aide : celles qui sont sans emploi ou qui sont des travailleurs pauvres.

Le RSA encourage la recherche active du travail : le RSA « socle » est perçu pendant les périodes d'inactivité. Le RSA « activité » est perçu pour compléter les revenus ne dépassant pas un certain montant.

Il incite les bénéficiaires à retrouver un emploi en assurant un complément de revenu aux emplois qui rémunèrent peu. Pour les personnes qui rencontrent des difficultés pour retrouver un emploi, le RSA offre un accompagnement social et/ou professionnel en fonction des besoins des allocataires.

Les conditions pour bénéficier du RSA sont (1) d'avoir plus de 25 ans ou moins de 25 ans et des enfants à charge, (2) être en situation régulière et (3) vivre en France de manière stable, effective et permanente.

Les bénéficiaires de la protection internationale peuvent recevoir de plein droit le RSA dès l'obtention du statut. Dans le cas des personnes régularisées, il faut résider en France depuis plus de cinq ans de manière régulière.

Le montant du RSA est déterminé en fonction des ressources perçues. Plus particulièrement, il dépend de :

- ▶ la composition familiale (en couple, isolé, séparé et nombre d'enfants) ;
- ▶ la situation professionnelle (en emploi, sans emploi) ;
- ▶ leurs ressources (revenus d'activité, autres ressources, prestations familiales).

A titre d'exemple, le RSA socle pour une personne seule ne recevant pas d'aide au logement s'élève à 483,24€ et à 724,86€ pour un foyer de deux personnes.

Si le RSA ouvre des droits, il implique également des **devoirs**. L'animateur peut demander à ceux qui ont déjà commencé cette démarche : « que faut-il faire pour continuer à recevoir le RSA ? »

- ▶ la déclaration trimestrielle de ressources ;
- ▶ la déclaration de tout changement de situation ;
- ▶ l'engagement dans un accompagnement professionnel et social avec un référent unique ;
- ▶ faire les démarches pour mettre en œuvre le projet professionnel et social.

L'animateur explique que les bénéficiaires du RSA ne recevront plus cette aide lorsqu'ils auront trouvé un emploi qui leur procure un revenu suffisant. Selon le principe de solidarité, en période d'emploi, les personnes cotisent et aident à leur tour les personnes sans emploi ou en situation de précarité.



Pour conclure cette partie, l'animateur demande aux participants d'expliquer les deux premières démarches permettant de s'insérer dans le monde du travail français. Cela lui permet d'évaluer si les participants ont bien saisi leur intérêt.

ATELIERS EMPLOI

« JE MAÎTRISE LE CADRE JURIDIQUE DU TRAVAIL »

CONTEXTE

Le droit du travail est un ensemble de règles juridiques applicables aux relations individuelles et collectives entre les employeurs privés et les employés. Les employés sont sous l'autorité des employeurs. Les relations individuelles sont celles qui s'appliquent à la relation entre un salarié unique et son employeur. Elles sont matérialisées par un contrat de travail. Les relations collectives sont celles des groupements d'employés face aux employeurs. Ces groupements peuvent être constitués en syndicats, en délégué du personnel ou en comité d'entreprise.

Le droit du travail est régi par le code du travail. On y trouve les règles ayant trait aux conditions et relations de travail (contrat de travail, etc.), aux contentieux du travail, à la santé des salariés, à la sécurité au travail, à l'emploi, à la formation professionnelle. Ce droit est une composante du droit social. Depuis sa création, au milieu du XIX^e siècle et avec la première loi limitant le temps de travail pour les enfants, le droit du travail a largement évolué et s'est complexifié. Certaines réformes sont particulièrement notables. En 1936, le Front populaire instaure les premiers congés payés et la semaine de 40 heures. La sécurité sociale, créée en 1945, impose un véritable volet protecteur dans le droit du travail, suivi en 1950 par la création du SMIG qui deviendra SMIC en 1968.

Les salariés et les employeurs ont des droits et des devoirs. Par exemple, les salariés bénéficient de protections contre les abus des employeurs régulant ainsi la relation hiérarchique entre l'employeur et l'employé. En contrepartie de leurs salaires, les salariés doivent respecter leur contrat de travail dans lequel est mentionné leur mission au sein de l'entreprise. Le salarié a la possibilité de mettre fin à son contrat de travail soit par le biais de la démission soit de la rupture conventionnelle (nécessitant l'accord de l'employeur).

De leur côté, les employeurs ont un pouvoir disciplinaire, un pouvoir d'évaluation et la possibilité de mettre fin aux contrats soit par le biais d'un licenciement (économique, faute lourde ou faute grave) soit par le biais de la rupture conventionnelle.

Il est très important que les employés connaissent leurs droits afin de se prémunir et de lutter contre d'éventuels abus de la part des employeurs.

Quels sont les enjeux de la maîtrise du cadre juridique pour les bénéficiaires de la protection internationale et les travailleurs d'origine étrangère en général? Ces personnes sont particulièrement vulnérables aux abus des employeurs. Cette vulnérabilité s'explique par le manque de maîtrise de la langue française, la précarité de leur situation, leur éloignement du marché de l'emploi et la méconnaissance de leurs droits.

Connaitre le cadre juridique de l'emploi est un élément majeur de l'autonomisation des bénéficiaires de la protection internationale. La connaissance des droits et devoirs en matière de travail permet d'accéder au marché du travail mais également de s'y maintenir. Cela permet donc de sécuriser les parcours professionnels des usagers en se protégeant du travail illégal, en s'assurant du respect des conditions salariales et de travail.

Par ailleurs, le droit est un élément fondamental de protection des travailleurs contre des comportements discriminatoires, des conditions d'embauche déplorables ou encore des licenciements abusifs.

OBJECTIF GÉNÉRAL

L'objectif de cet atelier est d'expliquer les règles juridiques qui régissent le marché du travail en France afin que les participants connaissent leurs droits et devoirs en lien avec l'entreprise.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Suite à cet atelier, les participants seront capables de :

- ▶ **Connaitre** leurs droits liés au travail
- ▶ **Distinguer** salaire brut, salaire net et cotisations patronales
- ▶ **Savoir lire** un contrat de travail
- ▶ **Comprendre** la différence entre démission et licenciement
- ▶ **Distinguer** les différents types de contrats
- ▶ **Connaitre** la durée légale du travail
- ▶ **Savoir** comment réagir dans une situation manifeste de discrimination

CONDUITE DE L'ATELIER

INTRODUCTION

L'animateur définit la notion de « cadre juridique » :

- Un ensemble de règles à respecter ;
- Etablit les droits et les devoirs des travailleurs et des employeurs.

Le non respect du cadre juridique, par l'employeur et par le salarié, entraîne des sanctions variant selon les infractions : avertissements, licenciement, amendes, suspension des droits, etc.

I. JE TRAVAILLE : DE L'EMBAUCHE À LA FIN DE MON CONTRAT

1. LES DIFFÉRENTS STATUTS DE LA PERSONNE QUI TRAVAILLE

L'objectif est de comprendre la diversité des statuts juridiques du travailleur et leurs implications dans la forme du travail et la rémunération.

Pour chacun des statuts du travailleur, l'animateur demande aux participants s'ils savent ce qui les caractérise (rémunération, temps de travail, cadre, hiérarchie, etc.). Il s'appuie sur ces connaissances pour illustrer son intervention.

A) LE SALARIAT

Le salariat est la forme d'emploi la plus courante.

Le salarié passe un **contrat** avec son employeur qui peut être un individu, une association, une entreprise, une collectivité. Le contrat crée un lien de subordination juridique envers l'employeur. Il y a donc une hiérarchie. En échange de son travail, le salarié reçoit un **salaire**, en règle générale de manière mensuelle. Il bénéficie également du financement de sa **protection sociale**.



Protection sociale : ensemble des mécanismes de prévoyance collective qui permettent aux individus ou aux ménages de faire face financièrement aux conséquences des risques sociaux, c'est-à-dire aux situations pouvant provoquer une baisse des ressources ou une hausse des dépenses (vieillesse, maladie, invalidité, chômage, charges de famille,...). La Sécurité sociale est la principale institution française en charge de la protection sociale.

Le salarié peut être soit « **employé** », ce qui signifie salarié sans responsabilité d'encadrement, soit « **cadre** », c'est-à-dire membre de l'encadrement, du management de la structure pour laquelle il travaille.

Le salariat est caractérisé par un lien de hiérarchie entre les employés, les cadres et les employeurs matérialisé par un contrat de travail.

B) LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Un **travailleur indépendant** est à la fois entrepreneur, propriétaire (de ses moyens de production) et son propre employé. Il est maître de ses décisions concernant son travail mais doit toutefois s'adapter aux demandes de sa clientèle. Les « travailleurs indépendants » facturent leur prestation par des honoraires et se versent leurs propres salaires. Leur temps de travail est souvent libre. Ils doivent tenir leur propre comptabilité. Il n'y a pas ni de contrat de travail ni de relations hiérarchiques puisque le travailleur indépendant n'est sous les ordres de personne.

Ce type de travailleur est très présent dans des secteurs tels que l'agriculture, commerce, artisanat, professions libérales...

► Les professions libérales

La profession libérale désigne toute profession exercée sur la base de qualifications appropriées, à titre personnel, sous sa propre responsabilité et de façon professionnellement indépendante, en offrant des services intellectuels et conceptuels dans l'intérêt du client et du public. On peut citer par exemple les métiers de médecins, d'infirmiers, d'orthophoniste, d'avocat, d'architecte, de traducteurs... Il faut noter que ces professions peuvent également être exercées dans le cadre du salariat.

► L'entrepreneur individuel et chef d'entreprise

L'entrepreneur créé ou reprend une entreprise. Il est donc responsable de cette organisation, voire même propriétaire. Il peut employer des salariés. Cependant, être entrepreneur est souvent difficile et n'aboutit pas toujours.

C) ÊTRE STAGIAIRE

L'animateur demande si les participants ont déjà effectué des stages. Si certains l'ont fait, il leur demande de parler de cette expérience (structure, modalités, ressenti...) afin de montrer l'intérêt de cette expérience pour l'insertion dans le monde du travail.

Le stage est un travail fourni le plus souvent dans le cadre d'une formation ou d'un apprentissage. D'une durée variable, il n'est généralement pas rémunéré et doit être indemnisé si sa durée dépasse deux mois. En 2012, cette indemnisation s'élève à 436,05 € par mois. Le stage est encadré par une convention tripartite signée par l'employeur, le stagiaire et l'organisme de formation qui l'accompagne.

Le stage est un bon moyen pour découvrir le monde de l'entreprise et pour acquérir de l'expérience professionnelle. Avoir effectué des stages facilite l'obtention d'un premier emploi.

Les demandeurs d'asile peuvent faire des stages « d'observation » dans une entreprise. Ces stagiaires ne travaillent pas et ne sont pas rémunérés ni indemnisés. Le stage doit donc durer moins de deux mois. Une convention doit être signée entre le stagiaire et l'entreprise afin d'encadrer le stage. Cependant, ces stages permettent d'acquérir confiance en soi et de s'intégrer. Ils sont hautement valorisables en cas d'acquisition du statut de réfugié.

D) LE BÉNÉVOLAT

L'animateur demande aux participants ayant déjà eu des expériences bénévoles de parler de leur expérience (structure, modalités, ressenti...). Cela permet de montrer les avantages en termes d'intégration de l'activité bénévole.

Le bénévolat désigne une activité de services rendus aux autres de son plein gré et sans rémunération. Cela signifie qu'une personne donne de son temps à une organisation, généralement une association. Si les activités menées dans le cadre du bénévolat peuvent être valorisées comme une expérience professionnelle, elles ne sont en aucun cas payées. Par contre, le bénévole peut recevoir une gratification.

2. JE COMPRENDS MON CONTRAT DE TRAVAIL

Objectif : Savoir distinguer les principales différences entre les divers types de contrats de travail. Etre capable de lire les informations principales d'un contrat et d'une fiche de paie, notamment celles relatives à la rémunération.



L'animateur présente aux participants des exemples de contrats de travail de différentes natures. Il les encourage à identifier les différences entre eux, à poser des questions sur les termes qu'ils ne connaissent pas.

Tout au long de cette partie l'animateur demande de localiser les différentes mentions figurant sur les contrats. (CDD, CDI, intérim, brut, net...)

A) LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS

Un contrat de travail est un document écrit définissant les engagements des différents signataires. C'est le document par lequel une personne (le salarié) s'engage à travailler pour le compte d'une autre (l'employeur), sous la subordination de ce dernier et en échange d'une rémunération. Avant de commencer un travail il est impératif et obligatoire de **signer un contrat de travail**. Sinon, cela signifie que le travail fourni n'est pas déclaré et que le travailleur n'a aucune garantie de la part de son employeur (en termes de salaires, de protection sociale, etc.).

Les engagements formulés sur le contrat peuvent être multiples. *L'animateur demande aux participants quels sont selon eux les différents engagements qui peuvent être pris.* Cela inclut la nature du travail, la durée du travail, la rémunération, etc.

L'employeur, en fonction de ses besoins, peut choisir différents types de contrats dont les cinq principaux sont : les contrats de formation en alternance, les contrats aidés, le contrat d'intérim, le CDD et le CDI.

► Les contrats de formation en alternance

L'animateur commence par rappeler l'intérêt d'avoir des diplômes pour faciliter l'accès à un emploi. Il explique que certaines formations permettent à la fois de suivre des cours et d'acquérir une expérience professionnelle en partageant le temps entre le lieu de formation et l'entreprise (par exemple, une semaine sur deux en entreprise). Cela s'appelle la formation en alternance.

L'immersion dans l'entreprise est soumise à un contrat « en alternance »

- Le **contrat d'apprentissage** pour des jeunes de 16 à 25 ans. L'animateur détaille ce type de contrat uniquement s'il y a des participants entrant dans cette classe d'âge. Il s'agit d'une formation générale, théorique et pratique permettant l'acquisition d'une compétence professionnelle. Le salaire perçu est compris entre 25 et 78% du SMIC. La durée du contrat varie de 1 à trois ans. Ce contrat permet d'obtenir un diplôme tout en étant rémunéré.
- Le **contrat de professionnalisation** s'adresse aux jeunes de 16 à 25 ans, aux demandeurs d'emplois âgés de 26 ans et plus, aux bénéficiaires du RSA, de l'ASS ou de l'AAH.

► Les contrats aidés

La notion de « contrat aidé » recouvre deux types de contrats réunis sous la mention « **contrat unique d'insertion** ». Les CUI sont très largement subventionnés par l'Etat afin d'encourager les employeurs à embaucher des personnes éloignées du marché du travail.

Le salarié bénéficiant d'un CUI est accompagné par un référent chargé d'assurer le **suivi du parcours d'insertion professionnelle** du salarié et par un tuteur choisi parmi les salariés de l'entreprise.

Les deux types de CUI sont :

- Les CUI-CIE : Contrat Unique d'Insertion - Contrat Initiative Emploi
- Les CUI-CAE : Contrat Unique d'Insertion - Contrat d'Accompagnement dans l'emploi

L'une des principales différences entre ces deux contrats est le type d'employeurs concernés : du secteur marchand pour les CIE et du secteur non marchand pour les CAE.



Secteur marchand : les activités produisant des biens et des services marchands, c'est-à-dire commercialisés dans le but de faire un profit
Secteur non-marchand : les services fournis gratuitement ou à des prix qui ne sont pas économiquement significatifs tels que ceux fournis par les administrations publiques et les associations.

Deux autres types de contrats aidés vont être mis en place en 2013 : les contrats de génération et les contrats d'avenir.

► Le Contrat d'intérim ou contrat de travail temporaire

L'animateur demande à l'ensemble des participants s'ils connaissent le principe des agences d'intérim (ce sujet est abordé dans l'atelier « Je découvre le marché du travail »).

- Les agences d'intérim jouent un rôle d'intermédiaire entre les demandeurs d'emploi et des entreprises qui ont des besoins ponctuels de main d'œuvre.
- Le contrat est donc signé entre l'entreprise, l'agence d'intérim et le salarié.
- Dès la signature du contrat, la mission doit comporter une date précise de fin de contrat. Le contrat peut être renouvelé une fois sans pour autant dépasser une durée de 18 mois. Une période d'essai peut être prévue. Une prime de précarité est également prévue par le contrat.

► Le CDD

CDD signifie Contrat à Durée Déterminée.

- Le début et la fin du contrat sont fixés clairement dès la signature du contrat.
- Le CDD peut être renouvelé une fois. La durée maximale d'un CDD (incluant le renouvellement) est généralement de 18 mois. Cependant, l'entreprise peut choisir de transformer le poste en CDI. Au terme d'un CDD, le salarié reçoit obligatoirement une prime de précarité d'un montant égal à 10% du salaire total brut.

L'animateur peut demander aux participants de trouver la date de fin de contrat sur un spécimen de CDD qui est à leur disposition.

► Le CDI

Le Contrat à Durée Indéterminée est le contrat le plus stable pour les salariés.

A partir de la notion de « durée indéterminée », les participants sont invités à deviner quelle est la principale différence entre ce type de contrat et les autres.

Le contrat en CDI comprend :

- une **date** de début de contrat mais pas de date de fin. Cela signifie que si l'employé ne démissionne pas ou ne se fait pas licencier, il reste dans l'entreprise aussi longtemps qu'il le souhaite.
- Une « **période d'essai** », c'est-à-dire une période durant laquelle l'employé doit faire ses preuves et l'employeur peut décider à tout moment de

rompre le contrat sans motif réel et sérieux. Durant cette période, l'employé peut également choisir de quitter cet emploi librement. La durée de cette période est inscrite dans le contrat. Il s'agit maximum de deux mois pour les ouvriers et employés, trois mois pour les agents de maîtrise et les techniciens et quatre mois pour les cadres.

B) LIRE UNE FICHE DE PAIE : LE SALAIRE NET, BRUT, LES COTISATIONS PATRONALES ET LE SALAIRE MINIMUM

L'animateur montre des exemples de fiche de paies pour illustrer son propos.

Une « **fiche de paie** », également appelée « bulletin de salaire », est un document écrit que l'employeur donne tous les mois à ses salariés. Il récapitule tous les éléments relatifs au salaire perçu par l'employeur. C'est un document important qu'il faut **conserver toute sa vie**. *L'animateur insiste bien sur l'importance de cet archivage.*

En haut du bulletin de salaire sont mentionnés des indications relatives à l'entreprise et au salarié. Notamment le nombre d'heures travaillées qu'il faut vérifier.

Les principales notions à expliquer sur le bulletin de salaire sont :

- ▶ la différence entre le salaire brut et le salaire net,
- ▶ les prélèvements de cotisations sociales,
- ▶ le coût réel du travail pour l'employeur et les cotisations patronales,
- ▶ l'identité et la situation de l'emploi du salarié.

Le « salaire brut » constitue la base de la rémunération. C'est le salaire à partir duquel vont être calculées toutes les cotisations. Une cotisation est une participation financière de l'employeur ou de l'employé au financement des différents services de l'Etat. En clair, c'est un impôt. Le salaire brut dépend des qualifications et de l'ancienneté, mais aussi du nombre d'heures travaillées dans le mois.

Le salaire brut n'est donc pas le montant perçu par le salarié. Ce que touche le salarié, c'est le « salaire net ». Le salaire est constitué du salaire brut moins les cotisations salariales.

Cependant le coût réel du travail pour l'entreprise n'est ni le salaire brut ni le salaire net. En effet, les employeurs payent également des cotisations, appelées « cotisations patronales ». Elles s'élèvent en moyenne de 50 à 60% du salaire brut. Ce qui signifie, à titre d'exemple, que si un salarié gagne 1000€, l'employeur peut dépenser jusqu'à 1600€.

En s'appuyant sur des modèles de fiche de paie, l'animateur pose des questions sur la rémunération afin de s'assurer que les participants ont bien compris la différence entre salaire net et brut. « Combien recevra sur son compte ce travailleur ? », « quel est son salaire brut ? », etc.

► En France, il existe un « salaire minimum », couramment appelé « SMIC ».

C'est un salaire horaire minimum en dessous duquel aucun salarié de plus de 18 ans ne peut être payé. Le montant du SMIC horaire brut est fixé, depuis le 1^{er} janvier 2013, à 9,43 euros. Le SMIC net s'élève à 7,38€. Soit 1 430,22 € brut sur la base des 35 heures et 1 120,43 € net.

L'animateur souligne bien qu'en dehors de stages ou de bénévolat, les participants ne doivent pas accepter une rémunération en dessous de ce montant horaire.

3. LA RUPTURE DE MON CONTRAT DE TRAVAIL

Objectif : Connaître dans quelles conditions un contrat peut être interrompu et appréhender les conséquences de la rupture d'un contrat.

L'animateur interroge les participants sur leurs connaissances en matière de démission et de licenciement. « Pour quels motifs peut-on quitter son travail ? Dans quelles conditions ? »

Il peut être mis fin à un contrat de travail pour plusieurs raisons : la fin du contrat est prévue dès la signature, le salarié démissionne ou le salarié est licencié. **Dans tous les cas, à la fin du contrat de travail, l'employeur remet au salarié un certificat de travail, une attestation destinée à Pôle emploi, le reçu pour solde de tout compte.**

A) LA DÉMISSION

La démission est la rupture du contrat de travail à l'initiative du salarié.

- Je suis en CDD, en alternance ou en intérim, je n'ai pas le droit de démissionner SAUF si je peux justifier d'une embauche en CDI ;
- Je suis en CDI, je peux démissionner à tout moment.

Dans tous les cas, comme l'employeur n'est pas responsable, il n'a pas à payer d'indemnités. Je ne reçois pas de prime.

Pour démissionner, il faut donner un préavis, dont les conditions sont prévues dans les accords collectifs, la convention collective ou encore dans le contrat de travail. La démission se pose par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception uniquement.



**Attention ! En cas de démission, aucune allocation chômage n'est perçue.
Attention ! Un employeur ne peut pas contraindre un salarié à démissionner.**

B) LA RUPTURE DE CONTRAT PAR CONSENTEMENT MUTUEL

Il s'agit du consentement de l'employeur et du salarié de mettre fin au contrat sans que l'un ou l'autre porte la responsabilité. Egalement appelé « rupture amiable », cette possibilité doit être pleinement choisie par le salarié. Elle fait l'objet d'une procédure stricte permettant de protéger les salariés.

Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée, cette procédure ouvre droit aux allocations chômage. Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, les allocations chômage sont généralement versées suite à une période de carence de 121 jours.

C) LE LICENCIEMENT

Le licenciement est une rupture du contrat de travail à l'initiative de l'employeur. Il doit suivre une procédure et doit être justifié.

La procédure de licenciement :

- ▶ L'employé reçoit une convocation à un entretien individuel préalable par lettre recommandée ;
- ▶ L'entretien permet au salarié de se défendre et d'essayer de convaincre l'employeur de changer d'avis ;
- ▶ S'il ne change pas d'avis, l'employeur notifie le licenciement par lettre recommandée avec avis de réception en motivant sa décision pour motif personnel ou pour motif économique et doit être justifié par une cause réelle et sérieuse. L'employeur doit respecter un délai de préavis.

Quels sont les principaux motifs de licenciement ?

Aucun employé ne peut être licencié sans raison valable. Que ce soit pour motif personnel ou économique, l'employeur doit impérativement justifier d'une cause réelle et sérieuse pour rompre le contrat de travail d'un salarié.

Les motifs disciplinaires : ce sont les fautes graves ou lourdes comme l'absentéisme injustifié, les violences, le non respect des consignes, le vol, le harcèlement, etc. Il n'y a pas d'indemnité de licenciement prévue.

Les motifs personnels : l'insuffisance du travail, l'absentéisme, la mésentente, etc. L'employé reçoit des indemnités de licenciement.

Le motif économique : trois conditions doivent être réunies (difficultés économiques sérieuses de l'entreprise, suppression de poste, tentative de reclassement).

Pour plus d'informations concernant les motifs et procédures de licenciement selon les différents contrats, l'animateur peut se référer au Guide de l'Emploi des bénéficiaires de la Protection Internationale.



Attention : La loi interdit de licencier un salarié en raison de faits relevant de sa vie privée : sexe, mœurs, situation familiale, activités syndicales, convictions religieuses, âge...

II. JE CONNAIS LES DROITS SOCIAUX LIÉS AU TRAVAIL

Objectif : connaître les droits relatifs au travail protégeant les salariés en matière d'organisation du temps de travail, de protection contre les discriminations et d'améliorations des conditions de travail.

1. LE TEMPS DE TRAVAIL

A) LA DURÉE LÉGALE DU TRAVAIL



L'animateur définit les notions de « durée légale du travail », « 35 heures », et « temps partiel » et montre que la rémunération est indexée sur le temps de travail.

En France, la « **durée légale du travail** » est de 35 heures par semaine. Au-delà, il s'agit **d'heures supplémentaires** qui sont mieux payées que les heures normales. La « **durée maximale** » du travail (heure supplémentaires incluses) est de 48 heures par semaine et de 10 heures par jour. Cependant, dans certaines entreprises, le temps de travail est organisé autour de 39h par semaines. En compensation dans ces cas de figure, les salariés bénéficient d'un jour de « **réduction du temps de travail** » (RTT) tous les 10 jours travaillés.

Quand une personne est employée aux 35 heures (ou aux 39 heures avec des RTT), on dit qu'elle est à « **temps plein** ». Si son contrat prévoit un nombre d'heures moins élevé, elle est à « **temps partiel** » ou « **mi-temps** ». Son contrat doit prévoir précisément le nombre d'heures à effectuer. Un salarié étant payé selon le nombre d'heures qu'il effectue, un salarié à temps partiel est généralement moins bien payé qu'un salarié à plein temps.

L'animateur souligne que l'employé doit être attentif aux nombres d'heures qu'il effectue afin de s'assurer que leur totalité soit payée.

B) LES CONGÉS

Il existe plusieurs types de congés dont les principaux sont les congés payés et les congés maternité ou paternité.

Les salariés en France ont droit à des « **congés payés** » par l'employeur. Chaque mois de travail donne droit à 2.5 jours de vacances. Les congés sont pris en accord avec l'employeur. Les dates doivent être définies à l'avance. Pendant le congé, l'employeur paie le salarié. Cependant, dans le cas des contrats d'intérim, le salarié n'a pas de congés payés. Il reçoit en compensation une indemnité de congés payés égale à 10% de l'ensemble de son salaire brut, indemnité de fin de mission comprise.

Le « **congé maternité** » permet aux femmes de suspendre leur contrat de travail pendant une période définie avant et après l'accouchement. Pendant ce temps, la sécurité sociale paye des indemnités. La durée du congé est de 16 semaines pour les deux premiers enfants, puis de 26.

Les pères ont droit à trois jours de « **congé de naissance** » puis jusqu'à 18 jours de « **congé paternité** », durant lesquels ils sont indemnisés.

C) L'ABSENCE AU TRAVAIL

Si un travailleur est absent de son travail, il doit prévenir son employeur le plus rapidement possible.

S'il est malade : il faut aller chez le médecin pour obtenir un « certificat médical » qui prévoit un arrêt maladie. Il faut envoyer le document à la sécurité sociale et à l'employeur. En cas de prolongement de la maladie, il faut renouveler la démarche. Un travailleur malade continue d'être payé soit par la sécurité sociale soit par l'entreprise. Il ne peut pas être licencié sauf si son absence prolongée perturbe la bonne marche de l'entreprise et qu'un remplacement définitif est effectué.

Si l'absence n'est pas justifiée : l'employeur ne paie pas le salarié. Si les absences se répètent, elles peuvent être un motif de licenciement.

D) LA RETRAITE DES ÉTRANGERS EN SÉJOUR RÉGULIER EN FRANCE

Quand une personne travaille en France de façon légale, elle cotise sur son salaire. Une part de ces cotisations est utilisée pour financer le système des retraites. Ce système est constitué de « l'assurance vieillesse » et des « régimes de retraite complémentaire ».

« Etre à la retraite » signifie avoir arrêté de travailler en raison de son âge. Un « retraité » reçoit une somme d'argent tous les mois qui lui permet de répondre à ses besoins. Cette somme dépend des anciens salaires du retraité, du temps qu'il a travaillé en France et de l'âge du départ à la retraite. L'âge du départ à la retraite est possible entre 62 et 67 ans en fonction des situations. A partir de 65 ans un montant minimum de retraite est garanti. Il est de 777€ par mois environ pour une personne seule.

2. L'INTERDICTION DE LA DISCRIMINATION

A) QU'EST-CE QUE LA DISCRIMINATION ?

L'animateur demande aux participants ce qu'est, selon eux, la discrimination et dans quels cas le mot s'applique. En partant des interventions, il définit la discrimination comme étant la « distinction opérée entre les personnes à raison de leur origine, de leur sexe, de leur situation familiale, de leur grossesse, de leur apparence physique, de leur patronyme, de leur état de santé, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation sexuelle, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur appartenance ou de leur non appartenance vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ».

En France, la discrimination est interdite. Elle est passible de trois ans de prison et de 45 000€ d'amende.

B) LA DISCRIMINATION DANS LE MONDE DU TRAVAIL

A quels moments relatifs à l'emploi une personne risque-t-elle de subir des discriminations ? A tout moment : à l'embauche, lors d'un licenciement, ou encore au quotidien (remarques discriminantes, carrière soumise à des freins).

En cas de discrimination, il est possible de porter plainte et/ou de saisir le conseil de prud'hommes. Pour cela, les personnes concernées peuvent se faire aider par des associations, par les syndicats représentatifs de l'entreprise, par l'inspection du travail mais aussi par le Défenseur des Droits. Il faut cependant pouvoir prouver la discrimination ce qui n'est pas toujours possible. Ces démarches ont des conséquences dans la vie quotidienne au travail et ne doivent donc pas être prises à la légère. Il est difficile de prouver la discrimination, car l'employeur n'est pas tenu de donner le motif du recrutement ou du non-recrutement. Les condamnations sont donc rares.



L'animateur demande aux participants de compléter la phrase :
« Un employeur n'a pas le droit de refuser de m'embaucher/ pas le droit de me licencier parce que je suis... » (réfugié, une femme, de telle origine, etc.).

3. A SAVOIR ÉGALEMENT SUR LES DROITS RELATIFS AU TRAVAIL

A) LE DROIT INDIVIDUEL À LA FORMATION

Travailler ouvre le droit à la formation tout au long de la vie. C'est une opportunité pour le salarié d'acquérir de nouveaux savoirs et compétences afin de pouvoir progresser dans son métier ou de faire évoluer sa carrière. La formation est entièrement prise en charge financièrement par l'employeur.

Pour bénéficier du Droit Individuel à la Formation (DIF), il faut :

- ▶ Etre en CDI et avoir plus d'un an d'ancienneté ;
- ▶ Etre en CDD et avoir travaillé plus de 4 mois consécutifs au cours des 12 derniers mois.

Faire ces formations est un droit, pas une obligation, qui doit être pris en accord avec l'employeur pour le choix de la formation. A titre d'exemple un salarié en CDI a droit à 20h par an cumulables pendant 6 ans. Un salarié en CDD de 6 mois aura droit à 10h de formation.

L'animateur souligne que le droit individuel à la formation vient compléter et enrichir la formation initiale mais ne s'y substitue pas.

B) LE DROIT DE GRÈVE

L'animateur demande aux participants s'ils savent comment s'appelle le droit des salariés à arrêter de travailler pour faire des revendications professionnelles visant à améliorer leurs conditions de travail.

Il s'agit du droit de grève.

En France ce droit existe et est encadré :

- ▶ L'arrêt du travail doit être total, collectif et concerté entre les salariés ;
- ▶ La grève doit être justifiée par des revendications professionnelles (salaires, conditions de travail...) ;
- ▶ Pas de préavis nécessaire, sauf dans le public ;
- ▶ Dans le public, les organisations syndicales et les employeurs doivent négocier pendant le préavis ;
- ▶ Les journées de grève ne sont pas payées : ce droit ne peut donc pas être pris à la légère.

C) LA REPRÉSENTATION DU PERSONNEL

La représentation du personnel se décline en trois aspects : le droit syndical, les délégués du personnel et le comité d'entreprise.

- ▶ Le **droit syndical** : tout salarié peut librement adhérer au syndicat professionnel de son choix. Aucune discrimination n'est autorisée au motif de l'appartenance syndicale ;
- ▶ Les **délégués du personnel** : élus dans les entreprises de plus de 11 salariés, ils représentent les salariés individuellement ou collectivement, auprès de l'employeur. Les délégués sont garants des droits des salariés ;
- ▶ Le **comité d'entreprise** : dans les entreprises de 50 salariés et plus, cet organisme veille à la prise en compte des intérêts des salariés dans les décisions relatives à la gestion économique et financière de l'entreprise, l'organisation du travail, la formation, les techniques de production.

Les délégués du personnel et le comité d'entreprise sont élus parmi les salariés.

CONCLUSION

L'animateur termine l'atelier en donnant les coordonnées des points d'accès aux droits (associations, service public, permanence juridique du barreau, etc.) locaux. En cas de doute sur la légalité d'une situation rencontrée, en lien avec le travail ou non, les participants sont invités à consulter des spécialistes du droit.

ATELIERS EMPLOI

« JE CONNAIS LES CODES SOCIOCULTURELS EN ENTREPRISE »

CONTEXTE

Les codes socioculturels sont l'ensemble des règles relatives à la culture et aux structures sociales. Ces codes sont habituellement assimilés inconsciemment tout au long du développement de l'enfant qui se socialise d'abord au contact de ses parents, puis au contact de personnes extérieures, à l'école par exemple. L'environnement influe donc grandement l'apprentissage de ces codes : les enfants les comprennent et les appliquent à leur tour par un mécanisme proche du mimétisme.

Cependant, ces codes diffèrent d'une classe sociale à une autre et surtout d'un pays à l'autre. Reflets d'une culture, ils sont spécifiques à un contexte. Au sein de chaque culture, il existe des espaces dans lesquels ces codes sont plus stricts et où leur méconnaissance peut conduire à des incompréhensions et du discrédit. C'est le cas notamment dans le monde de l'entreprise en France.

L'entreprise est un univers codé dans lequel les comportements sont formalisés et unifiés afin de faciliter les relations sociales et permettre également un travail plus efficace. Or, si ces règles ne sont pas toujours explicites, les employeurs, eux, s'attendent à recruter des personnes les ayant parfaitement intégrées. Elles font partie des compétences et des savoir-être minimums attendus.

Les bénéficiaires de la protection internationale, bien souvent arrivés à l'âge adulte en France, ont assimilé des codes socioculturels différents des codes français. Ils n'ont pas bénéficié du même processus de socialisation que les personnes ayant grandi en France. Ceci rend plus difficile une adaptation au milieu de manière intuitive. Cette intégration implique l'adhésion aux règles de fonctionnement et aux valeurs de la société d'accueil. Cela n'équivaut pourtant pas à effacer et à revenir sur les différences culturelles, notamment dans la sphère privée.

Alors même qu'ils ont un besoin urgent de trouver un emploi stable afin de sécuriser leurs parcours et pouvoir s'installer de manière durable en France, les bénéficiaires de la protection internationale cumulent les handicaps face à l'emploi : mauvaise maîtrise de la langue, rupture du parcours professionnel, inadéquation de leur

formation ou de leur expérience professionnelle au marché français, etc. Ils ont de fait souvent des difficultés à s'insérer dans le marché du travail.

Il est donc essentiel pour eux que lorsqu'une opportunité se présente, ils soient à même de mettre toutes les chances de leur côté en témoignant de leurs capacités d'adaptation au contexte français et donc aux codes socioculturels en entreprise.

La maîtrise de ces codes sera visible dès les premiers contacts avec l'employeur : au téléphone et lors de l'entretien d'embauche. Ils doivent être appliqués durant toute la durée du travail. Chaque écart est susceptible d'ancrer une image défavorable dans l'esprit de l'employeur qui peut éventuellement conduire à un non renouvellement de contrat ou même à un licenciement.

Des contraintes pèsent sur l'apprentissage tardif des codes socioculturels français : la langue bien sûr, mais aussi l'ampleur des différences avec la culture d'origine dont les codes sont profondément enracinés dans les comportements des personnes. De nombreux étrangers vivent en France au sein de leur communauté et ont des liens sociaux limités avec les personnes ayant profondément assimilé les codes locaux. Ceci limite et ralentit l'apprentissage par immersion et imitation de l'entourage.

Malgré tous ces obstacles, il est possible d'apprendre les codes socioculturels relatifs au monde de l'entreprise. Expliciter les règles tacites permet de les rendre visibles et de mettre fin aux non-dits. Dès lors, il est possible de s'y adapter. Si ces règles peuvent paraître simples à comprendre, leur difficulté réside surtout dans l'appropriation. Leur assimilation par les bénéficiaires ne se fera ensuite que par l'observation des autres et surtout la pratique et la répétition. L'observation de ces règles dans le milieu de l'entreprise doit devenir automatique, instinctive, irréfléchie. Pour cela, seules les mises en situation à répétition permettront un apprentissage efficace.

Pour bien mettre en lumière le fait qu'un code est spécifique à un pays, il est important de montrer qu'il ne s'applique pas de la même manière partout dans le monde. Ces ateliers s'adressent à des personnes venues de tous les horizons géographiques. Il est intéressant pour l'animateur comme pour les participants de confronter les spécificités françaises à celles de leurs pays d'origine. A titre d'exemple, citons la notion de « ponctualité » qui n'est pas universelle. En France, « être ponctuel » signifie arriver à l'heure dite, ni avant, ni après. Tandis que dans le cadre privé, un quart d'heure de retard est tolérable. Par contre, dans d'autres pays cette norme est plus souple.

Le travail de l'animateur sur ce sujet peut s'avérer délicat car cet atelier doit se dérouler dans le respect des cultures des autres, sans jugement ni condescendance.

Cet atelier s'adresse à des personnes dont la culture peut parfois être très éloignée de la culture française ce qui rend nécessaire l'adoption d'une démarche d'animation compréhensive.

OBJECTIF GÉNÉRAL

S'avoir s'adapter au monde de l'entreprise par la maîtrise des codes socioculturels français afin de faciliter l'accès à l'emploi et le maintien dans l'entreprise.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Le participant sera en capacité de :

- ▶ **Comprendre** la notion de code socioculturel et adhérer à leur usage ;
- ▶ **Connaitre** les codes socioculturels en entreprise (apparence, comportement) ;
- ▶ **Respecter** les codes socioculturels ;
- ▶ **Identifier** les différents types de relations : amis, collègues, supérieurs hiérarchiques ;
- ▶ **Identifier** les comportements à adopter dans les relations professionnelles.



Il est recommandé d'organiser cet atelier en grande partie sur des mises en situation. En effet, il vise à transmettre des savoir-être, des comportements à adopter en entreprise.

Comme préalable à l'atelier, l'animateur peut demander aux futurs participants de venir « en condition d'embauche » et de se comporter durant l'ensemble de l'atelier comme s'ils étaient au travail. Ainsi, l'animateur pourra s'appuyer sur les comportements des participants pour illustrer son propos et valoriser les bonnes pratiques.

CONDUITE DE L'ATELIER

INTRODUCTION :

POURQUOI MAÎTRISER LES CODES SOCIOCULTURELS ?

L'animateur définit la notion de « codes socioculturels » :

- ▶ Ces codes sont des règles qui ne sont pas écrites ;
- ▶ Ce sont des habitudes qui sont communes à l'ensemble des membres d'une société ;
- ▶ Ils sont visibles à chaque fois qu'il y a une relation entre plusieurs personnes ;
- ▶ Ils sont le fruit d'une « culture » : les codes en France ne sont pas les mêmes que dans d'autres pays ;
- ▶ Ces codes s'appliquent dans la vie privée, au travail, avec des inconnus. Cet atelier vise à expliquer ceux qui sont importants dans le monde de l'entreprise ;
- ▶ En observant autour de soi on peut constater l'existence de codes et les reproduire ;
- ▶ Les personnes ne respectant pas ces codes ont de plus grandes difficultés à s'intégrer et peuvent être marginalisées.

L'animateur demande si les participants ont à l'esprit des codes socioculturels qui existent en France et qui sont différents chez eux. Pour encourager les participants, l'animateur peut évoquer : la manière de dire bonjour, les relations hommes/femmes, les vêtements, la politesse, etc. Tout au long de l'atelier, les participants sont invités à relever les différences entre ce qu'ils connaissent dans leurs pays d'origine et ce qui est expliqué ici.

Connaitre les codes socioculturels français en entreprise : dans quel but ?

Etre dans une entreprise, ce n'est pas comme être à la maison. Les comportements attendus ne sont pas les mêmes. L'employeur attend de ses salariés qu'ils s'adaptent au fonctionnement de l'entreprise. L'employeur a des standards qu'il faut connaître et auquel il faut correspondre.

Les codes socioculturels diffèrent des règlements intérieurs. Ces derniers sont écrits et spécifiques aux conditions de travail dans une entreprise particulière. Ces règlements comprennent par exemple des règles de sécurité ou des procédures qui seront expliquées durant les premiers jours de travail. Les codes socioculturels, eux, s'appliquent dans toutes les entreprises **sans exception** et ne relèvent pas d'un document écrit.

L'apparence et les comportements, même imperceptibles, ont une très grande influence sur le ressenti des personnes autour de nous. **La communication avec autrui passe à 55% par le visuel**, 38% par le verbal (la voix) et 7% seulement par les mots¹. On est jugés et on juge beaucoup sur les apparences et sur les comportements.

Connaître les codes est impératif pour s'intégrer sur le marché professionnel : ils **servent dès l'appel téléphonique pour fixer l'entretien d'embauche**. C'est la première impression qu'un employeur a d'un candidat. Les codes sont à mettre en œuvre par la suite au quotidien dans l'entreprise. Ils facilitent les relations avec les collègues et avec la hiérarchie en créant un savoir-être commun essentiel à l'unité du groupe.

Le « savoir-être » est la capacité à s'adapter à des situations variées et à ajuster ses comportements en fonction des caractéristiques de l'environnement, des enjeux de la situation et du type d'interlocuteur.



Pour illustrer son propos tout au long de l'atelier, l'animateur est invité à expliquer par des gestes ou des mots simples les comportements à ne pas avoir et ceux à adopter.

I. J'ADAPTE MON APPARENCE ET MON COMPORTEMENT AUX CODES SOCIOCULTURELS DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Objectif : Connaître les codes socioculturels pour ajuster mon apparence et mon comportement aux attentes et aux contraintes du marché du travail en France.

La maîtrise des codes socioculturels doit être visible tout au long des relations de travail.

1. SOIGNER SON APPARENCE PHYSIQUE



L'animateur demande aux participants « qu'est-ce qui caractérise une apparence physique adaptée au milieu de travail ».

¹ Albert Méhrabian, Silent messages, Wadsworth-Belmont, Californie (USA), 1971

Les réponses doivent notamment porter sur :

- **L'hygiène** : être propre, éviter les mauvaises odeurs, être coiffé, avoir les ongles propres et courts...
- **La tenue vestimentaire** : adapter sa tenue à son travail, éviter les vêtements trop usés ou fripés, ne pas être « débraillé » ou vulgaire, retirer son chapeau pour les hommes, ... Le « bon look » est celui qui va rassurer et séduire et qui va être adapté à l'activité menée. *L'animateur s'appuie sur les projets professionnels des participants pour décrire la notion de tenue adaptée à la profession.*
- **La posture** : se tenir droit, ne pas mâcher de chewing-gum, être alerte, ne pas croiser les bras ni mettre les mains dans les poches, éviter les postures mal considérées comme bailler, renifler, cracher, parler trop fort, éternuer sans mettre la main devant sa bouche, etc.

Au sujet de la tenue vestimentaire, l'animateur peut rappeler ce que dit la loi au sujet du port de signes religieux.



La loi du 15 mars 2004 interdit le port de tenues et de signes religieux « ostensibles » à l'école tels que : le voile, plus ou moins couvrant, la kippa, les grandes croix chrétiennes (catholique, orthodoxe), le dastaar, turban avec lequel les Sikhs cachent leurs cheveux, le bandana s'il est revendiqué comme signe religieux et couvre la tête.

Par ailleurs, les **agents publics** (hôpitaux, etc.) doivent respecter l'obligation de neutralité de l'Etat face à la religion et ne doivent donc pas porter de signes religieux sur leur lieu de travail.

Cela signifie qu'en dehors de ces emplois, une personne peut porter le signe religieux qu'elle souhaite, y compris sur son lieu de travail. Ceci, à l'exception du voile intégral (niqab, burqa) qui est interdit depuis la loi du 20 octobre 2010. « Nul ne peut, dans l'espace public, porter une tenue destinée à dissimuler son visage ». Par espace public, on entend les voies publiques, les transports en commun, les commerces et centres commerciaux, les établissements scolaires, bureaux de poste, hôpitaux, tribunaux, administrations.

En pratique, cependant, il est important de savoir que certains employeurs discriminent les personnes portant des signes religieux visibles, par exemple au cours d'un entretien d'embauche.



Mise en situation : l'animateur demande à des participants de se mettre en scène en incarnant pendant 15 secondes la posture d'une personne qui n'a pas un comportement adapté au milieu professionnel puis pendant 15 secondes une posture adaptée. Il invite les autres participants à donner leurs impressions leurs ressentis face à ces deux situations (sérieux, confiance, crainte, rejet, etc.)

2. ADOPTER UN COMPORTEMENT ADAPTÉ AUX CODES SOCIOCULTURELS DE L'ENTREPRISE

Avoir une bonne attitude c'est **adapter** son comportement aux modes de fonctionnement de l'entreprise.



L'animateur demande quels sont, selon les participants, les bons comportements à adopter quand on est au travail.

Les éléments à aborder sont notamment :

• La ponctualité

Le contrat de travail indique des « horaires de travail ». Il est donc impératif d'arriver et de partir à l'heure dite. Lorsque des réunions, des rendez-vous ou des rencontres sont organisés au cours de la journée, il faut également être ponctuel. En France, il n'est pas poli d'être en retard. Il arrive même que les réunions commencent sans les retardataires et que le groupe n'attende pas. Les retards sont pénalisants : s'ils sont répétés et/ou importants, ils peuvent conduire à des avertissements de la part de l'employeur voire à un licenciement.

Quelles habitudes adopter pour arriver à l'heure ? *L'animateur demande aux participants quels sont leurs trucs et astuces pour arriver à l'heure. « Vous monsieur/ madame X, vous êtes arrivés à l'heure aujourd'hui, comment vous êtes-vous préparé ? ».*

Les astuces à évoquer comprennent le calcul du temps de trajet entre le domicile et le lieu de travail à l'avance ; prévoir d'arriver à l'avance plutôt que pile à l'heure afin de limiter les retards imprévus (transports, etc.) ; mettre un réveil le matin ; noter les rendez-vous, par exemple dans un agenda ; dans la journée, mettre des alarmes de rappel (silencieuses) sur son téléphone portable, etc.

Si malgré tout il y a un **risque d'arriver en retard, que faut-il faire ?** **Téléphoner** le plus tôt possible à son entreprise pour prévenir.

• L'assiduité

Être assidu, c'est être présent tous les jours prévus par le contrat. Il faut éviter le plus possible d'être absent au travail.

Que faire en cas d'absence ? Dans tous les cas, il faut prévenir son employeur le plus tôt possible, en lui téléphonant par exemple.

Si je suis malade : il faut aller chez le médecin pour obtenir un « certificat médical » qui prévoit un arrêt maladie. Il faut envoyer le document à la sécurité sociale et à l'employeur. En cas de prolongement de la maladie, il faut renouveler la démarche. Un travailleur malade continue d'être payé soit par la sécurité sociale soit par l'entreprise. Il ne peut pas être licencié sauf si son absence prolongée perturbe la bonne marche de l'entreprise et qu'un remplacement définitif est effectué.

Si je ne suis pas malade et que je ne peux pas montrer de certificat médical : l'employeur ne paie pas le salarié. Si les absences se répètent, elles peuvent être un motif de licenciement ou de retenue sur le salaire. Il faut donc éviter les absences injustifiées. Cependant, si l'absence est due à une raison personnelle valable, il est généralement possible de négocier avec son employeur d'utiliser un jour de congé ou de RTT (dans le cas des contrats de 39 heures) afin de compenser l'absence. Il faut donc en faire la demande auprès de son responsable le plus tôt possible.



L'animateur peut organiser une simulation d'appel téléphonique à l'employeur pour informer d'un retard ou d'une absence au travail. Un participant joue le travailleur et un autre (ou l'animateur) incarne le responsable. Ils se placent dos à dos afin que la communication visuelle ne soit pas possible. Les observateurs sont invités à commenter la simulation. L'animateur doit être vigilant sur des points tels que : la clarté du message, la politesse, le motif de l'absence ou du retard, la présence d'excuses, etc.

• L'usage du téléphone

Au travail, il est mal perçu d'utiliser son téléphone pour un usage privé en dehors des pauses. Il faut penser à éteindre son portable ou à le mettre en mode silencieux (pas de vibreur) afin de ne pas déranger ses collègues. Les téléphones appartenant à l'entreprise sont réservés à un usage professionnel.

Dans certains métiers, il peut arriver d'avoir à **répondre au téléphone**, par exemple pour **prendre un message**. Dans ces cas là, il faut répondre en donnant le nom de l'entreprise ou du responsable (ex : « France terre d'asile bonjour », « bureau de monsieur X, bonjour »), noter le message avec le nom de l'appelant, ses coordonnées, le motif de l'appel. Il ne faut surtout pas oublier de transmettre le message.

Pendant la période de recherche d'emploi, les recruteurs appellent les candidats sur leur téléphone personnel. Il faut donc faire attention à **l'annonce d'absence sur son répondeur**. Elle doit être en français.

Un message d'annonce possible est par exemple : « Bonjour, vous êtes sur le répondeur de PRENOM + NOM, je ne suis pas disponible pour le moment. Laissez-moi un message avec vos coordonnées et je vous recontacterai dès que possible. A bientôt ! »

• La langue

Il est préférable de ne parler qu'une langue comprise de tous au travail. En l'occurrence, le français. Il faut également avoir un niveau de langue adapté : les collègues et les clients ne sont pas des amis : être poli et éviter les injures est primordial.

• Le dynamisme, l'initiative

Avoir une attitude dynamique c'est mettre de l'énergie dans ses activités. Les employeurs attendent des salariés qu'ils ne soient pas mous et montrent de l'enthousiasme pour leur travail. Un employé est encouragé à prendre des initiatives, mais il est recommandé d'avoir l'accord de son supérieur hiérarchique avant de faire quelque chose qui n'est pas prévu.

• Le respect des pauses

Dans les entreprises, les pauses peuvent être prévues à heures fixes ou bien être libres. Elles sont limitées dans le temps. Il faut en respecter la durée. Elles sont le seul moment où il est admis de fumer (en extérieur) ou de passer des appels téléphoniques personnels. Les pauses se déroulent sur le lieu de travail, il faut donc toujours faire attention à sa tenue générale.

II. J'ENTRETIENS DE BONNES RELATIONS DE TRAVAIL

Objectif : Etre capable de nouer des relations de travail avec mes collègues (relation horizontale) et avec ma hiérarchie (relation verticale) en accord avec les codes en vigueur dans l'entreprise.

Les relations entre les personnes au travail sont codifiées. Les codes sont pour partie différents selon que la relation est horizontale (entre collègues) ou verticale (avec la hiérarchie).

1. ADOPTER UN COMPORTEMENT ADAPTÉ AVEC SES COLLÈGUES



L'animateur demande aux participants de s'exprimer sur le thème : « qu'est-ce qu'avoir de bonnes relations avec ses collègues ».

Les participants doivent comprendre que les relations de travail diffèrent des relations privées (amis, familles, etc.). On ne peut pas dire et faire les mêmes choses qu'à la maison.

Les participants, avec l'appui de l'animateur, peuvent notamment évoquer :

• La manière de se présenter

Pour se présenter, dans le cadre d'un entretien comme le premier jour de travail il faut penser à dire bonjour, sourire et serrer la main. On ne fait pas la bise à des collègues, sauf dans les cas où l'on se connaît bien depuis longtemps. Il est bienvenu de se lever pour saluer quand on est assis. S'adresser à quelqu'un par son titre, son nom et éventuellement son prénom est un signe positif, chaleureux et aimable. On décline sa propre identité en prononçant le plus clairement possible ses noms et prénoms. Regarder les gens dans les yeux reflète de la franchise. Dire « vous » à son interlocuteur est un signe de respect. Il est possible de tutoyer quelqu'un si celui-ci le propose, ou si dans l'entreprise les collègues d'un même niveau hiérarchique ont l'habitude de se tutoyer.

Remercier son interlocuteur permet de mettre fin à une conversation sur un témoignage de politesse.

• Les relations quotidiennes

Bien s'entendre avec ses collègues est important, cela permet d'éviter des situations de conflit et contribue à l'ambiance de travail. Cependant, les relations entre collègues ne sont pas fondées sur les mêmes codes qu'entre proches. On ne peut pas s'exprimer entre collègues de la même manière. On dit qu'il faut adopter une attitude « réservée », ne pas tout dire ou avec vigilance, etc.

Ne pas saluer un collègue que l'on croise dans l'entreprise peut être mal interprété, il faut donc le faire systématiquement malgré, éventuellement, sa timidité, le sentiment d'être pressé ou l'impression de ne pas connaître la personne.

L'emploi du « Tu » ou du « Vous » entre collègues dépend des entreprises. Dans le doute, le vouvoiement doit être employé car c'est une marque de respect. Le tutoiement est familier et doit être réservé à des collègues qui l'emploient également, qui sont hiérarchiquement proches de vous et qui vous ont encouragé à employer le tutoiement.

Les collègues apprécient généralement quand une personne se montre serviable et aide ses collègues qui en ont besoin, si elle entreprend des choses sans que ce soit demandé (prendre des initiatives). Il est important d'adopter une attitude dynamique et volontaire qui améliore les conditions de travail en équipe.

Dans la mesure du possible, la séduction et les relations de couple sont à éviter. Si elles se passent mal, cela peut compliquer les relations de travail. *L'animateur peut notamment rappeler que les codes socioculturels relatifs aux relations de couple ne sont également pas les mêmes en France qu'ailleurs.*



En France, l'égalité entre les hommes et les femmes est reconnue juridiquement. Ceci s'applique dans le domaine professionnel (égalité des salaires, carrières, etc.) mais aussi dans la vie privée (droit à disposer de son corps, interdiction des violences faites aux femmes, etc.) et dans la vie publique (parité). A ce titre, les codes socioculturels relatifs aux relations quotidiennes et professionnelles entre les hommes et les femmes sont fortement influencés par ce principe d'égalité.

• La gestion des situations conflictuelles

Le travail génère parfois des situations conflictuelles. Ces tensions entre collègues peuvent être le fruit de désaccords ou de mésententes. Elles ne doivent jamais

prendre le pas sur les relations de travail. Il faut donc chercher à les éviter ou à les résoudre par le dialogue.

En aucun cas un salarié pourra se permettre d'adopter un comportement agressif, d'injurier un collègue ou un client ou d'être violent. La violence au travail est un motif de licenciement pour faute lourde. C'est donc inacceptable.

• Le respect des distances

La distance physique choisie par un collègue ou un supérieur marque la volonté de formaliser plus ou moins la communication (distance sociale ou publique pour une réunion par exemple, distance personnelle pour transmettre des consignes). Il est fondamental de respecter la zone imposée par un responsable et de ne pas prendre l'initiative d'outrepasser la limite fixée.

L'animateur peut matérialiser les distances suivantes en se plaçant par rapport à un participant. Les différentes distances sont :

- ▶ **Intime** (de 15 cm à 45 cm : pour embrasser, chuchoter) ;
- ▶ **Personnelle** (de 45 cm à 1,2 m : pour les amis) ;
- ▶ **Sociale** (de 1,2 m à 3,6 m : pour les connaissances et dans le monde du travail) ;
- ▶ **Publique** (plus de 3,6 m).

Dans le monde du travail c'est la **distance sociale** qui sera privilégiée : pas de contact physique direct, les personnes s'entendent et se voient bien ce qui facilite le travail sur un projet commun.



L'animateur organise une simulation du premier jour de travail d'un salarié dans une entreprise. Un des participants doit aller à la rencontre d'un ou de plusieurs nouveaux collègues. Ils doivent se présenter, montrer qu'ils respectent les distances et adopter une communication avenante.

2. RESPECTER LA HIÉRARCHIE

Il est particulièrement crucial de faire bonne impression face à ces supérieurs hiérarchiques, d'autant plus que leur jugement influe une éventuelle décision de renouvellement de contrat ou d'embauche en CDI. Tous les codes applicables aux collègues doivent être respectés en présence de sa hiérarchie. Cependant, il y a également des codes spécifiques au contexte hiérarchique en entreprise.

L'animateur propose aux participants d'évoquer quels sont selon eux les « bons comportements » à adopter face à son employeur.

• Le respect de l'autorité

Dans l'entreprise, chacun a ses fonctions et ses missions. Le supérieur hiérarchique a le pouvoir de prendre des décisions, de donner des instructions, d'évaluer son salarié, etc. Le salarié est tenu de respecter l'autorité de son supérieur.

Quelle est l'attitude à adopter ? Il y a un équilibre à trouver : sans se soumettre de manière complètement passive à l'autorité, il ne faut pas non plus adopter une attitude de rébellion, réfractaire à toute autorité. On attend d'un employé qu'il respecte les consignes et son supérieur hiérarchique.

Dans certains cas, il n'est pas possible d'accepter des décisions. Il est alors important de parvenir à signifier son désaccord à travers une discussion sans se mettre en situation de conflit avec le supérieur.

• Le respect des délais

En règle générale, l'employeur impose des délais, des durées, pour qu'un objectif soit accompli : il faut les respecter, sous peine d'être pénalisé. Si l'employeur n'impose pas spontanément ces délais, il est recommandé de lui demander d'en fixer, ce afin de limiter tout problème ultérieur.

• S'adresser à son supérieur, formuler des demandes

Dans de nombreuses entreprises, il est d'usage de dire « vous » à son supérieur. A l'entretien d'embauche puis à l'arrivée dans l'entreprise et jusqu'à ce qu'on indique le contraire au salarié il faut employer cette formule de politesse. Dans tous les cas, une attitude polie et respectueuse est de mise.

Un salarié doit impérativement formuler ses demandes particulières à son supérieur hiérarchique. Il existe souvent des procédures spécifiques à chaque entreprise ou des procédures réglementées dont il faut s'informer. Il s'agit généralement d'une demande écrite, formulée à l'avance. Ces demandes peuvent être : demande de congés, de RTT, d'absences, une démission, etc. C'est un droit de l'employé de faire ces demandes, mais ces droits sont codifiés.



Un participant jouant le rôle d'un employé sort de la pièce pendant que l'animateur donne des instructions à un autre participant incarnant un supérieur hiérarchique. Le supérieur doit demander à son employé d'effectuer une tâche (relative à un métier appartenant au projet professionnel d'un participant). L'employé entre. Il doit réagir à la demande formulée par son employeur en utilisant les codes correspondants à une relation de travail. L'animateur veille au respect de la distance, de l'autorité et de l'emploi du vouvoiement. L'employé doit spontanément s'enquérir du délai qui lui est attribué pour cette tâche.

ATELIERS EMPLOI

« J'ÉLABORE MON PROJET PROFESSIONNEL »

CONTEXTE

Un projet professionnel est un plan d'actions finalisé en vue d'une orientation professionnelle. C'est une démarche spécifique qui permet de structurer méthodiquement et progressivement une réalité à venir. Dans un sens général, un projet se compose d'un objectif à atteindre, d'une stratégie à mettre en œuvre pour réussir cet objectif, de ressources ou moyens à identifier et à mobiliser, d'un planning prévisionnel avec un début, des étapes et une fin. Néanmoins, avant d'élaborer un projet, il est indispensable d'effectuer un bilan du vécu qui se compose de l'ensemble des expériences de l'individu (stage, activité pro, loisirs, vie associative, sport, voyages, niveau de langues, etc.). Le projet fait également état des atouts, des motivations et des valeurs de la personne.

Le projet est donc l'élaboration d'un parcours composé de plusieurs étapes conduisant à un secteur d'activité ou à un métier particulier. Il peut évoluer tout au long de la vie selon les besoins et les attentes de la personne.

Le projet doit être à la fois en accord avec les envies et aspirations de l'individu, avec ses capacités et, dans la mesure du possible, avec les secteurs d'activités dynamiques. Son élaboration doit prendre en compte l'ensemble de ces paramètres et donc être cohérent et réaliste.

La réflexion et l'élaboration d'un projet professionnel éclairé et adapté sont fondamentaux dans le parcours d'autonomisation et d'insertion des bénéficiaires de la protection internationale. Or, comme le révèle l'enquête « Comment les immigrés vivent-ils l'expérience de l'immigration dans 15 villes européennes », les immigrés ne sont majoritairement pas satisfaits de leur situation professionnelle. Ils sont souvent surqualifiés par rapport aux emplois qu'ils occupent : moins de 30% des immigrés affirment occuper un poste correspondant à leurs qualifications¹.

Le manque de temps et de moyens pousse les individus à chercher un travail alimentaire dans l'urgence et donc à s'orienter vers des métiers ne correspondant

¹ Comment les immigrés vivent-ils l'expérience de l'immigration dans 15 villes européennes, Immigrant Citizen Survey, Migration Policy Group et Fondation du Roi Baudoin, 2012.

pas à leurs compétences ou à leurs attentes. Il n'est donc pas rare que ce public n'ait pas en pratique la possibilité de construire un véritable projet professionnel, les besoins primaires et immédiats (se nourrir et se loger) étant les seules préoccupations.

Dans ce contexte, offrir le temps de la réflexion sur son projet permettrait d'améliorer le processus d'orientation. Dans un premier temps, les recruteurs n'acceptant que très difficilement des diplômes et expériences professionnelles acquis à l'étranger, il est primordial d'informer les usagers des démarches à effectuer pour la reconnaissance et la traduction de leurs diplômes ainsi que sur l'existence de la validation des acquis de l'expérience, bien que celle-ci soit souvent inaccessible aux personnes non-francophones. Ces outils permettent de renforcer le projet professionnel en apportant des éléments tangibles à leur CV et lettre de motivation. Notons que les « immigrés qualifiés réussissent souvent à faire reconnaître leurs qualifications acquises à l'étranger lorsqu'ils en font la demande mais il est rare qu'ils fassent la démarche » : à Paris et à Lyon, 1/4 des personnes interrogées ont fait la demande. Parmi eux, 70% ont bénéficié d'une reconnaissance². Dans un deuxième temps, il est important que les usagers aient une connaissance des secteurs du marché du travail permettant ainsi d'élaborer un projet professionnel réaliste, conciliant réalités économiques et ambitions.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Elaborer un projet professionnel en lien avec ses capacités, ses aspirations et la situation du marché de l'emploi.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Suite à cet atelier, les participants seront en mesure de :

- ▶ **Distinguer** les notions de savoir, savoir-faire et savoir-être ;
- ▶ **Identifier** leurs compétences acquises au travail, en formation ou via leur expérience personnelle ;
- ▶ **Connaître** ses aspirations et ses valeurs en matière de travail ;
- ▶ **Faire des recherches** sur des métiers et mieux connaître son environnement ;
- ▶ **Identifier** les métiers pouvant leur correspondre ;
- ▶ **Se fixer** un objectif professionnel ;
- ▶ **Mettre en œuvre** les premières étapes de la réalisation du projet professionnel : la validation des acquis de l'expérience, la traduction des diplômes.

² Ibid.

CONDUITE DE L'ATELIER

INTRODUCTION : QU'EST-CE QU'UN PROJET PROFESSIONNEL ?

L'animateur propose aux participants de s'exprimer en leur posant la question « pour vous, qu'est-ce qu'un projet professionnel ? Donnez des exemples. »

Un **projet professionnel** est un ensemble d'objectifs qui reflètent le bilan du parcours, les compétences et aptitudes, les motivations et les valeurs professionnelles d'une personne. Ces aspects personnels du projet professionnel sont à confronter au contexte du marché du travail et à la réglementation en vigueur (ce qui est possible). Il est fréquent qu'un objectif soit atteint en passant par plusieurs étapes. Par exemple, avant de devenir gérant d'un magasin, on est dans un premier temps employé de magasin, on suit des formations qualifiantes, puis on devient adjoint d'un magasin, etc. Une carrière professionnelle se fait dans le temps à travers des objectifs et des étapes à court, moyen et long terme.

Un objectif professionnel doit être **réaliste** et **réalisable**.

Avant de se lancer dans une recherche d'emploi au sens strict (envoyer des candidatures), il est important de réfléchir à son projet afin **d'orienter et de cibler ses recherches**. Cette réflexion s'articule autour de trois axes :

- **Définir ses capacités** : faire le bilan de ses savoirs, savoir-faire, et savoir-être.
- **Définir ses aspirations** : découvrir et explorer les métiers qui m'intéressent et qui sont en adéquation avec mon bilan.
- **Définir une stratégie** : élaborer un plan d'action et répondre à la question « comment vais-je atteindre mes objectifs ? »

Cet atelier permet d'aborder cette réflexion en donnant des outils sur lesquels s'appuyer. Il est important par la suite de prendre le temps d'approfondir individuellement ces pistes et de mener des recherches, par exemple sur les métiers, pour renforcer son projet.

I. JE DÉFINIS MES CAPACITÉS, JE FAIS LE BILAN

Faire le bilan de ses compétences, c'est répondre aux questions : « qu'est-ce que je sais faire ? Qu'est-ce que j'ai déjà fait ? ».

L'objectif est de montrer aux participants que leurs expériences **en France et à l'étranger** leur ont permises d'acquérir des compétences qu'ils peuvent mettre en valeur dans leur recherche d'emploi.

Qu'est-ce qu'une compétence ?



Une compétence est une capacité reconnue dans un domaine. Cette capacité peut être un « savoir », un « savoir-faire » ou un « savoir-être ».

Un **savoir** est une connaissance de quelque chose, dans son aspect théorique. C'est dans la tête.

Un **savoir-faire** est la connaissance des moyens qui permettent l'accomplissement d'une tâche. Il permet d'agir, avec ses mains.

Un **savoir-être** est une capacité à s'adapter à des situations variées et à ajuster ses comportements en fonction de l'environnement, des enjeux et de l'interlocuteur. C'est une attitude, une manière de se comporter.

Pour formuler une compétence, il faut utiliser des « verbes d'action », c'est-à-dire des verbes qui expriment une activité, un agissement, une pratique. Par exemple, organiser, utiliser, communiquer, produire, contrôler, etc. Une liste de verbes d'action est présente en annexe.

Il existe des compétences :

- **techniques**, en lien avec des objets dans différents domaines tels que la mécanique, l'électricité, l'informatique, les transports, la logistique... Par exemple, conduire, peindre, vidanger, trier, taper, utiliser, etc. sont des compétences techniques ;
- **sociales**, en lien avec les personnes : négocier, organiser, travailler en équipe, gérer les situations difficiles... ;
- **individuelles et transversales**: persévérer, être autonome, avoir confiance en soi...

L'animateur distribue la liste des verbes d'action.



Jeu : L'animateur fait tirer au sort à chaque participant un verbe d'action. A tour de rôle, ils formulent une phrase commençant par ce verbe, de préférence en lien avec le monde de l'emploi.

Comment et où peut-on acquérir des compétences ?

L'animateur donne la possibilité aux participants de proposer des lieux d'apprentissage des compétences. Au fur et à mesure, il note les suggestions sur un tableau.

Les lieux d'apprentissage qui peuvent être évoqués sont : l'école et les centres de formation, le travail et les stages, la famille, les engagements associatifs, politiques ou syndicaux, les loisirs, l'auto-école, etc.

Pour commencer le bilan de ses compétences, il faut **faire une liste exhaustive**. Pour plus de facilité, il faut partir des lieux d'apprentissage, et détailler les compétences acquises, de préférence en suivant un ordre chronologique et sans négliger d'expérience, même les plus courtes. Il faut :

- ▶ noter toutes les tâches qui vous ont été confiées et les résultats obtenus pour chacune d'entre elles.
- ▶ répertorier tout ce que vous avez appris pendant vos études (matières, sujets de travaux, etc.)
- ▶ lister toutes les activités extraprofessionnelles et les qualités requises pour les exercer.

A chaque fois, il faut se situer par rapport aux autres (seul ou en équipe, avec un partenaire, sous la responsabilité de ...). Il ne faut pas négliger les activités les plus évidentes ni les expériences vécues dans le pays d'origine.



Chaque participant choisit une expérience passée. Ils listent les différents éléments d'une « journée type » et les reformulent sous forme d'une liste de verbes d'action suivis de compléments. Chacun de ces verbes représentent une compétence.

L'animateur présente les grilles « mes expériences professionnelles », « mes expériences associatives et personnelles » et « ma formation ». Il met l'accent sur les colonnes « compétences » et « résultats ».

Pour clarifier son propos, l'animateur donne un exemple détaillé d'activité. Par exemple pour la fiche expérience professionnelle :

Emploi	Garde d'enfants
Type	CDD à temps partiel
Environnement	Chez des particuliers
Mission, responsabilité	Garder deux enfants de 3 et 6 ans le mercredi après midi
Compétences	Animer des jeux pour les enfants, être ponctuel pour aller chercher les enfants à l'école, cuisiner et aider à la prise des repas, effectuer la toilette, échanger avec l'enfant, etc.
Résultats	Les enfants et les parents se sont sentis en confiance, nombre de journées passées à garder les enfants, réalisation de travaux manuels, évolution de l'enfant, etc.
Difficultés et solutions mises en œuvre	Des conflits entre les enfants ont pu être résolus en discutant avec les enfants et les parents
Appréciation	J'ai apprécié le contact avec les enfants, mais ce travail est fatigant.



Individuellement, les participants sont invités à choisir une ou deux expériences (professionnelle, associative, formation...) et à les décomposer en compétences acquises et mises en œuvre. L'animateur vient en aide à ceux qui ont des difficultés particulières à les formuler et conseille de s'appuyer sur la liste des verbes d'action. Lors de la mise en commun, les participants sont invités à exprimer leurs compétences sous la forme : « j'ai exercé telle activité/j'ai suivi telle formation, je sais [verbe d'action] [compléments]. »

Utiliser cette démarche permet de comprendre ce qu'on peut faire. Il est également important de connaître **ses difficultés et ses freins**. Il y a deux types de difficultés : les obstacles personnels et les problèmes plus globaux. Identifier les freins permet d'imaginer des solutions pour lever les blocages.



En binôme ou directement en groupe, les participants sont invités à échanger autour de la question : « qu'est-ce qui pourrait faire échouer un projet professionnel ? »

L'animateur note les suggestions au tableau. Les causes d'échec peuvent être liées à la mobilité (coût, absence de véhicule ou de permis de conduire, manque de transports en commun ou méconnaissance du réseau, handicap, etc.), aux démarches administratives (manque d'information), au parcours professionnel (manque de formation, d'expérience, d'accompagnement, âge, etc.), à la vie familiale (garde d'enfants, etc.).

Qui peut m'aider pour faire le bilan de ma situation ?

- En tant que demandeur d'emploi, je peux faire un bilan de compétences avec Pôle Emploi ;
- Mon référent social peut m'aider à me poser les bonnes questions pour construire mon projet.

II. JE DÉFINIS MES ASPIRATIONS PROFESSIONNELLES

Définir ses aspirations permet de faire des choix d'orientation professionnelle qui correspondent à ses intérêts, ses valeurs et donc à terme d'exercer un métier qu'on aime faire. Les candidatures doivent refléter les éléments de motivations des candidats.

1. CONNAÎTRE SES ASPIRATIONS

La première étape pour définir ses envies et aspirations est de connaître ses **centres d'intérêts**. Ici, il ne s'agit pas de lister des loisirs mais de qualifier **pourquoi on apprécie telle ou telle activité**. Par exemple, il ne s'agit pas de dire qu'on aime le foot mais plutôt qu'on apprécie ce sport parce qu'il y a un esprit d'équipe, de compétition, etc. En termes professionnels cela peut se traduire par : « j'aime travailler au sein d'une équipe », « j'aime relever des défis et j'ai l'esprit de compétition »...



Animation : En binôme ou en groupe, les participants sont invités à exprimer leurs centres d'intérêt sous forme de verbes d'action. Pour cela, ils peuvent commencer leur phrase par « j'aime », « je préfère », « je suis intéressé par », « je suis attiré par », etc. Ils ont la possibilité d'évoquer par exemple : fabriquer ou réparer des objets, rendre service aux autres, travailler avec des gens, être créatif, bouger, être à l'extérieur, prendre des initiatives, appliquer des règles, communiquer, conduire, etc.



Activité : A partir d'une liste d'une vingtaine de métiers en tension (cf. en annexe), chaque participant est invité à : ajouter d'autres métiers qui l'intéressent puis à les classer par ordre de préférence. Ils sont ensuite invités à s'exprimer sur les motifs de leurs choix.

2. CONNAÎTRE SES VALEURS

La seconde étape pour définir ses aspirations est de connaître ses **valeurs de travail** c'est-à-dire ce qu'on attend en échange de son travail. *L'animateur explique les valeurs suivantes puis fait un tour de table pour demander aux participants s'ils considèrent l'une ou l'autre de ces valeurs prépondérante.*

Statut (vouloir que mes qualités soient reconnues, être populaire, être estimé par les autres...)

Pouvoir (prestige, influence, reconnaissance sociale)

Risque, stimulation (relever des défis, surmonter des difficultés...)

Liberté, indépendance (créativité, être autonome, indépendant et me distinguer des autres, choix de ses propres buts, être maître de mon emploi du temps....)

Aide aux autres, solidarité (protection des autres, amélioration du bien être des personnes, soin aux autres...)

Sécurité (sécurité, stabilité pour la société, pour les individus...)

Compétition (faire quelque chose d'excitant, d'audacieux où la concurrence est forte)

Rémunération (avoir un revenu élevé)

3. CONNAÎTRE LES MÉTIERS QUI ME CORRESPONDENT

La dernière étape consiste à **confronter ses aspirations, ses centres d'intérêts et ses capacités au marché du travail** tel qu'il est et de découvrir les métiers qui correspondent au projet. Pour cela, il faut se poser la question « dans quel métier mes compétences sont-elles utiles? Dans quel secteur ? Dans quelle entreprise ? »

Pour conduire un travail de recherche et d'information permettant de découvrir les métiers, il est possible :

- ▶ d'en parler autour de soi et à son référent social ;
- ▶ de faire des stages ;
- ▶ de rencontrer des professionnels du secteur pour leur poser des questions ; d'aller à des forums de l'emploi ;
- ▶ Le site internet de Pôle-emploi permet d'avoir accès à de nombreuses « fiches métiers » triées par métier, compétences, domaine professionnel, thème ou code ROME ;
- ▶ Le site de l'Onisep permet d'accéder aux fiches métiers « selon mes goûts » ou par secteurs professionnels, ce qui permet d'avoir une approche pas à pas de l'élaboration du projet.

Accès fiches métiers de Pôle-emploi :

<http://www2.pole-emploi.fr/espacecandidat/romeligne/RliIndex.do>

Accès métiers selon mes goûts de l'Onisep :

<http://www.onisep.fr/Decouvrir-les-metiers/Des-metiers-selon-mes-gouts>

Accès « des secteurs professionnels à explorer » de l'Onisep :

<http://www.onisep.fr/Decouvrir-les-metiers/Des-secteurs-professionnels-a-explorer>

Le point sur les services de Pôle Emploi pour mieux connaître vos atouts :

Le bilan de compétences approfondi

Vous faites le point sur vos expériences et votre parcours professionnel et vous identifiez vos atouts et vos compétences. Accompagné d'un expert, vous définissez les emplois et métiers qui vous conviennent et qui correspondent aux besoins des entreprises. Ce bilan vous permet de définir votre projet professionnel et les actions à mettre en œuvre pour le réaliser.

Le test en situation professionnelle

Vous passez une demi à une journée dans un organisme sélectionné par Pôle emploi pour vous tester en situation professionnelle, en utilisant des tests et des matériels spécifiques à votre métier. Cette prestation de service s'appelle une évaluation des compétences et des capacités professionnelles (ECCP).

L'évaluation en entreprise

Accueilli dans une entreprise pour une durée d'un à dix jours et épaulé par un tuteur, vous prenez le temps de repérer vos atouts ou de mieux connaître un métier ou un secteur professionnel. C'est une évaluation en milieu de travail

(EMT). Pour les jeunes résidant en ZUS et les demandeurs d'emploi âgés de plus de 50 ans, l'évaluation peut durer jusqu'à 15 jours.

L'évaluation avant recrutement

Ce test d'un à cinq jours en entreprise vous permet de faire valoir vos compétences et de confirmer vos capacités à occuper un poste. Cette prestation est appelée « l'évaluation en milieu de travail préalable au recrutement » (EMTPR).

III. JE DÉFINIS UNE STRATÉGIE EN FONCTION DE MES CHOIX

Après avoir exploré les différents métiers qui correspondent à ses envies, ses valeurs et ses capacités vient le moment de **se fixer un objectif précis et choisir une orientation** en répondant aux questions : « quel secteur d'activité ? », « quel(s) métier(s) ? » et « quelle zone géographique ? ».

Il faut ensuite **approfondir ses recherches** sur ce métier en se renseignant sur :

- ▶ Les opportunités du marché du travail ;
- ▶ le ou les emplois identifiés (la localisation des emplois, l'évolution des offres...) ;
- ▶ les salaires pratiqués ;
- ▶ les conditions d'accès à l'emploi (critères de recrutement) ;
- ▶ les conditions d'exercice des métiers ;
- ▶ les conditions de travail, au regard de contraintes personnelles : familiales, mobilité, santé, ...

A partir de ses informations, il faut **identifier les obstacles à l'accès à cet emploi** et **trouver des solutions** à mettre en œuvre.



Mise en situation : En binôme, les participants sont invités à se fixer un objectif qualifié (secteur d'activité, métier et zone géographique) et à se demander quels sont les obstacles actuels et quelles solutions ils imaginent pouvoir apporter. Pour les identifier les obstacles, les participants sont invités à se référer à ceux soulevés au sujet des « causes d'échec » d'un projet professionnel et encore inscrits au tableau.

Les solutions possibles sont : chercher une formation, valider les acquis de l'expérience, faire reconnaître ses diplômes, obtenir le permis de conduire, s'appuyer sur un accompagnement social et professionnel.

Comment faire reconnaître mes diplômes étrangers ?

Les titulaires de diplômes étrangers qui désirent exercer une activité professionnelle peuvent demander la délivrance d'une attestation de reconnaissance de niveau d'études. Cette attestation est une aide à la lecture de leur cursus effectué à l'étranger, mais les entreprises ne sont pas obligées de la reconnaître. Il faut s'adresser au rectorat ou au centre ENIC-NARIC. Cependant, de nombreux emplois sont fermés aux personnes de nationalité étrangère ou n'ayant pas le diplôme français. Ce sont les métiers dits « réservés » (Cf. l'atelier « Je découvre le marché du travail »).

Qu'est-ce que la validation des acquis de l'expérience (VAE) ?

La VAE permet à toute personne engagée dans la vie active depuis au moins trois ans de faire reconnaître ses compétences professionnelles par l'obtention d'un diplôme ou d'un certificat. La procédure est assez longue et demande notamment que l'ensemble des contrats de travail à l'étranger soient disponibles et traduits en français. Du fait de ces difficultés, cette validation s'adresse en particulier à un public francophone.

Quel calendrier se fixer ?

Un projet professionnel est constitué d'étapes. Pour structurer sa recherche d'emploi, il faut établir un calendrier. Il doit être constitué de tâches réalisables avec des délais qui balisent le parcours.

ATELIERS EMPLOI

« JE MAÎTRISE LES TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI »

CONTEXTE

La recherche et l'obtention d'un emploi se fondent sur 3 outils incontournables. Dans un premier temps, le demandeur d'emploi envoie à l'employeur son **CV** accompagnés d'une **lettre de motivation** en réponse à une offre d'emploi ou pour faire une candidature spontanée. Dans un deuxième temps, si l'employeur est intéressé par le profil professionnel du demandeur, il lui propose **un entretien d'embauche** au cours duquel l'employeur approfondira les éléments mentionnés dans le CV et la lettre de motivation. Au vu de l'échange, l'employeur prendra une décision définitive quant à l'embauche ou non du demandeur.

Ces outils permettent au demandeur de faire état de ses compétences, de sa connaissance du monde du travail et de ses codes et de son parcours et projet professionnels.

Le nombre de demandeurs d'emploi étant élevé en France, les employeurs reçoivent souvent des quantités importantes de candidatures. L'enjeu est de savoir se distinguer des autres candidats tout en mettant en avant les éléments de son profil correspondant aux souhaits des employeurs.

Dans ce contexte, les techniques de recrutement classiques sont de plus en plus critiquées car elles pénalisent ou mettent de côté des candidats aux parcours atypiques qui pourraient pourvoir ces offres d'emplois.

Le public migrant est particulièrement concerné par cette question puisqu'il ne maîtrise pas forcément les codes liés au processus traditionnel de recrutement. Par exemple, les techniques de recherche d'emploi supposent la maîtrise de la langue française à l'oral comme à l'écrit, même lorsque l'écriture n'est pas une compétence nécessaire pour le travail effectué. Par ailleurs, les recruteurs privilégient les parcours professionnels linéaires sans période d'inactivité alors même que les bénéficiaires de la protection internationale, et les migrants en général, ont des difficultés à justifier certaines périodes de leur vie, marquées par leur parcours migratoire. De ce fait, de nombreuses candidatures se soldent par des échecs et des refus.

Dans l'attente du développement de méthodes alternatives de recrutement, comme la méthode de recrutement par simulation, la méthode IOD (information sur l'offre et la demande) ou encore la méthode EMTPR (évaluation en milieu de travail préalable au recrutement), il est important de renforcer les compétences des candidats en matière de recherche d'emploi dite « classique ».

OBJECTIF GÉNÉRAL

Acquérir les outils techniques de la recherche d'emploi afin de postuler en toute autonomie à des emplois en lien avec son projet professionnel.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Suite à cet atelier, les participants seront en capacité de :

- ▶ **Lire** une annonce d'emploi et décrypter les informations essentielles ;
- ▶ **Chercher** des offres auprès des sources appropriées ;
- ▶ **Elaborer** un CV faisant état de ses connaissances, ses savoir-faire et ses savoir-être ;
- ▶ **Rédiger** une lettre de motivation ;
- ▶ **Adapter** sa lettre de motivation aux spécificités d'une offre d'emploi ;
- ▶ **Se préparer** à un entretien ;
- ▶ **Identifier** les questions les plus courantes en situation d'entretien et s'y préparer.



Avant l'atelier : L'animateur demande aux participants de venir à l'atelier avec une ébauche de projet professionnel et une offre d'emploi à laquelle ils souhaitent postuler. En début d'atelier, les participants sont invités à présenter succinctement ces deux documents.

CONDUITE DE L'ATELIER

INTRODUCTION : JE POSTULE À UN EMPLOI

Après avoir construit son projet professionnel et identifié le métier que l'on désire faire, il est temps de « passer à l'action » et d'envoyer sa **candidature** auprès des entreprises dans lesquelles ce métier peut être exercé.

Une candidature se fait en plusieurs étapes :

D'abord, le candidat envoie **un CV** et **une lettre de motivation** à l'entreprise qui l'intéresse. Il peut **répondre à une offre d'emploi** (marché ouvert) ou faire une « **candidature spontanée** » (marché fermé), c'est-à-dire postuler sans qu'une offre ait été publiée.

A la réception des candidatures, l'entreprise sélectionne les candidats qui correspondent le plus au profil recherché et les convoque à un entretien.

Les candidats et l'entreprise se rencontrent lors d'un « **entretien d'embauche** » qui permet au recruteur de déterminer qui est le meilleur candidat. Le candidat sélectionné reçoit une promesse d'embauche et signe son contrat.

Où trouver des offres d'emploi ?

*L'animateur demande aux participants comment et où ils ont effectué leurs recherches pour trouver l'offre d'emploi qu'ils ont apporté à l'atelier. Il les encourage à évoquer : **Pôle emploi, les petites annonces, internet et les sites internet des entreprises, leur réseau.** L'animateur rappelle l'existence d'un marché caché pour lequel il faut envoyer des candidatures spontanées.*

Savoir lire une offre d'emploi



Activité : L'animateur demande aux participants d'entourer les informations qu'ils jugent importantes sur l'offre apportée. La mise en commun des résultats permet de pointer les éléments essentiels.

Une offre d'emploi décrit un profil idéal, mais le candidat recruté n'aura certainement pas toutes les qualités demandées. Il faut donc distinguer les compétences et diplômes « **exigés** » ou « impératifs » de ceux « souhaités ». En mettant en valeur des qualités qui ne sont pas inscrites sur l'offre, il est possible de compenser l'absence de certaines compétences « **souhaitées** ». Certaines annonces comportent des indications sur la personnalité (dynamique, minutieux, sens relationnel...), il faut en tenir compte et prouver par des exemples que l'on détient cette qualité.

Il faut savoir repérer rapidement les informations importantes :

- sur **l'entreprise qui recrute**, nom, secteur d'activité, taille, localisation...
- sur **le poste à pourvoir**, missions à accomplir, niveau de responsabilité...
- sur **le type de contrat**, CDI, CDD, temps partiel...
- sur **le salaire et les avantages complémentaires**, intéressement, tickets restaurant...

En s'appuyant sur l'exemple d'annonce incluse dans le diaporama, l'animateur relève ces différents éléments.

Le premier contact avec l'entreprise passe par l'écrit via le CV et la lettre de motivation. Ces deux documents doivent être très **soignés**. La lettre de motivation doit être particulièrement **adaptée** à l'emploi visé.

Comment organiser sa recherche ?

Afin d'organiser sa recherche, et de se repérer parmi les multiples candidatures effectuées, il est utile de prendre en note des informations pour assurer un suivi des actions menées.

Sur une feuille, faire une **liste** de toutes les entreprises auprès desquelles vous souhaitez candidater. Lister également les endroits où vous êtes susceptibles de trouver une offre d'emploi qui correspond à votre projet professionnel. A chaque nouvelle parution, noter la date avant laquelle vous devez envoyer votre candidature.

Sur une autre feuille, **créer un tableau récapitulant toutes les candidatures effectuées**. Il doit contenir : le nom de l'entreprise, l'intitulé de l'emploi, le contact du recruteur, la date de la candidature, la date de la relance, la réponse obtenue, la date de l'entretien.

L'animateur distribue le tableau de suivi des candidatures.

I. JE CONSTRUIS MON CV

Qu'est-ce qu'un CV ?



Le curriculum vitæ (CV) est un document détaillant le parcours et autres compétences acquises d'un individu. Il s'agit en général du parcours scolaire et/ou professionnel qui fait état de la compétence d'un candidat dans un poste à pourvoir. Ce document constitue le point de jonction entre l'offre d'emploi et la demande.

CV signifie Curriculum Vitae. Le CV est un document d'une page servant à présenter le candidat et son parcours. Les recruteurs vont y repérer les compétences dont ils ont besoin pour le poste. Il doit donc être complet et faire envie. Pour cela, il doit être clair, aéré, bien présenté, structuré et sans faute d'orthographe. En première lecture, un employeur passe une trentaine de secondes seulement sur chaque CV : **la première impression est primordiale.**

Que mettre dans mon CV ?



Activité : L'animateur distribue une trame de CV vide à chacun des participants. Ils sont invités à positionner les éléments suivants, énoncés par l'animateur dans le désordre, dans les espaces correspondants : les coordonnées, le titre du profil, les compétences, les expériences professionnelles, la formation, les centres d'intérêts. Pour chacun des éléments, l'animateur donne des informations complémentaires.

N°1 ► Les coordonnées : Les coordonnées permettent de définir l'identité du candidat. Il doit indiquer son nom, son prénom, son numéro de téléphone et son adresse email.



Attention ! : L'adresse email doit avoir l'air professionnelle, du type « nom.prenom@FAI.fr » et non « louloutedu38@FAI.fr ». En cas de convocation pour l'entretien, la plupart des recruteurs téléphonent : soyez vigilant et ne faites pas d'erreur.

De nombreuses personnes indiquent leur adresse postale, leur âge, leur statut marital, leur pays d'origine ou le sexe. Ces éléments peuvent influencer l'employeur. Sachez que ces éléments sont facultatifs. Vous n'êtes donc pas obligés de les mentionner dans votre CV.

Il est de plus en plus souvent recommandé de ne pas mettre de photo. Elle risque, elle aussi, d'influencer le choix de l'employeur. Cela reste à la libre appréciation du candidat, sauf lorsque la photo est exigée sur l'annonce. Dans tous les cas, celle-ci doit figurer dans l'espace en haut à droite. Il doit s'agir d'un portrait classique type « photomaton », souriant et sans excentricité.

N°2 ► Le titre du profil : Mettre un titre à son profil n'est pas obligatoire mais est fortement valorisé par les employeurs. Percutant, il permet au recruteur de savoir en un coup d'œil si le profil correspond à un besoin pour l'entreprise. Constitué de 4 ou 5 mots, il doit être accrocheur et différencier votre profil de celui des autres.

Les participants peuvent proposer un titre de profil correspondant à leur expérience.

N°3 ► Les compétences : *L'animateur se réfère aux compétences que les participants ont identifiées pendant la phase de construction du projet professionnel (cf. Atelier j'élabore mon projet professionnel).*

Les compétences incluent les savoirs, savoir-faire et savoir-être dont la maîtrise est **utile pour l'emploi visé**. Il faut donc adapter ce paragraphe à chaque candidature. Cela comprend par exemple l'utilisation de machines ou de produits, la maîtrise de langues ou d'outils informatiques, la possession du permis de conduire, mais aussi la capacité à organiser, à travailler en équipe, etc. Indiquer son niveau de maîtrise d'une compétence permet à l'employeur d'avoir une idée précise de ce que le candidat sait faire. Par exemple : « anglais courant, séjour de 1 ans en pays anglophone ».

Il est préférable, lorsque peu de compétences ont été identifiées, d'inclure cette rubrique dans la partie « expériences professionnelles ».

N°4 ► Les expériences professionnelles. **Il s'agit de la partie la plus importante du CV.** Pour chaque expérience professionnelle, pensez à indiquer :

- Dans la colonne de gauche : la date et la durée afin de présenter ses expériences professionnelles dans l'ordre chronologique ou anti-chronologique (du plus récent au plus ancien).
- Dans la colonne de droite : le statut : bénévolat, stage, intérim, salarié... ; le nom de l'entreprise ; l'intitulé du poste et les principales missions réalisées, leurs résultats précis et chiffrés. Par exemple, pour décrire une expérience dans la restauration, indiquer le nombre de couverts par service : cela permettra à l'employeur d'évaluer votre niveau de maîtrise.

N°5 ► La formation : Cette partie inclut toutes les formations suivies par le demandeur d'emploi, en France comme dans son pays d'origine, ayant eu lieu dans un cadre scolaire ou professionnel.

- Dans la colonne de gauche : la date de validation de la formation ou de diplôme, la durée de la formation

- Dans la colonne de droite : l'établissement, l'intitulé de la formation et un résumé succinct des enseignements en lien avec le poste recherché.

N°6 ► Les centres d'intérêts : Cette partie permet de mettre en valeur les compétences et qualités acquises en dehors du cadre professionnel ou du système éducatif. Elle peut aussi servir de sujet de conversation au recruteur qui appréciera de vous entendre parler, de manière plus détendue, de ce qui vous intéresse tout particulièrement. Il ne suffit donc pas de dire que vous pratiquez une activité, mais de montrer que ces loisirs reflètent une partie de votre personnalité pouvant être des qualités dans l'exercice de cet emploi : assiduité, persévérance, dynamisme, etc. Pour cela il faut être précis. Par exemple, il ne faut pas dire « je fais du vélo », mais plutôt « vélo, 1 heure trois fois par semaine ». Il ne faut pas dire « j'aime le cinéma », mais plutôt, « cinéma français des années 70 ».



Attention toutefois, il faudra être capable de répondre à des questions précises sur le sujet.

L'animateur propose aux participants de résumer leurs centres d'intérêts de manière à mettre en valeur leurs compétences professionnelles.

Ce que je dois éviter :

- Les fautes d'orthographe : je fais relire mon CV par une autre personne ;
- Les formulations trop vagues, générales et donc banales, les données inutiles ;
- Une présentation confuse ou désordonnée, illisible, surchargée ;
- Un CV trop long ;
- L'utilisation d'un vocabulaire trop spécifique ;
- De mauvaises coordonnées, ou une adresse email originale.

II. J'ADAPTE MA LETTRE DE MOTIVATION À UNE OFFRE D'EMPLOI

Qu'est-ce qu'une lettre de motivation ?



La lettre de motivation, également appelée lettre d'accompagnement, met en avant les compétences et qualités du candidat nécessaires à la réussite de son projet professionnel. Elle est concise, personnalisée, rapide à lire, et jointe impérativement à un curriculum vitæ (CV) dans l'intention d'« accrocher » le recruteur et favoriser l'obtention d'un entretien d'embauche.

La lettre de motivation est le courrier qui sera envoyé avec le CV pour postuler au poste que vous souhaitez. **L'objectif** d'une lettre de motivation est de montrer à votre interlocuteur en quelques phrases que vous avez compris le positionnement de la structure, que vous allez pouvoir apporter à celle-ci vos compétences et réussir les tâches qui vous seront confiées. Le mot d'ordre est donc *d'adapter* sa lettre de motivation.

Il existe deux types de lettre de motivation : la réponse à une offre d'emploi et la candidature spontanée. Dans les deux cas, il faut montrer son adéquation avec le poste souhaité et avec le fonctionnement de l'entreprise.

Avant de commencer une lettre de motivation :

Prendre le temps de se demander quels sont les aspects de l'offre d'emploi et de l'entreprise qui vous attirent le plus.

Comparer ses compétences avec celles exigées dans l'offre : pour cela, listez vos compétences et expériences qui sont en lien direct, celles qui ont un lien indirect et mettre de côté les compétences qui n'ont pas de rapport avec l'offre.

Comment structurer ma lettre ?



Activité : L'animateur distribue une trame de lettre de motivation vide. Il demande aux participants de positionner les différents éléments suivants, énoncés dans le désordre, dans les espaces correspondants. Pour chacun, il apporte des éléments de précision.

N°1 ► Coordonnées du candidat : suivre les mêmes règles que dans le cadre du CV.

N°2 ► Coordonnées de l'entreprise : le nom et l'adresse de l'entreprise suffisent.

N°3 ► Date de la candidature, objet de la candidature, référence de la candidature: indiquer un objet précis du type « Candidature + intitulé du poste ». Si la référence du poste est disponible sur l'annonce, il faut la rappeler afin que le recruteur identifie facilement l'offre à laquelle vous répondez.

N°4 ► Nom de la personne à qui s'adresse la lettre. Dans la mesure du possible, il faut indiquer « Madame XXX » ou « Monsieur XXX ». Si, malgré des recherches, le candidat n'arrive pas à identifier un destinataire, il devra indiquer « Madame, monsieur, ».

N°5 ► « Eux » : L'introduction de la lettre doit attirer l'attention du recruteur. Le meilleur moyen est de montrer que le candidat connaît l'entreprise, son actualité et les compétences qu'elle recherche pour soutenir son activité. C'est dans cette partie que vous devrez répondre à la question : Pourquoi eux ? et ainsi démontrer au recruteur que ce n'est pas par hasard que vous avez postulé à cette offre dans cette structure.

N°6 ► « Moi » : Cette partie doit montrer que le candidat a bien compris l'annonce et les compétences recherchées et qu'il correspond au profil. Il ne suffit pas de dire « je sais faire », il faut systématiquement le prouver en donnant des exemples. L'idéal est de reprendre une à une les compétences énoncées dans l'offre et de les relier à un élément concret de son expérience passée. L'objectif est de répondre à la question « Pourquoi moi ? » et ainsi montrer ce que vous pouvez apporter à l'entreprise.

N°7 ► « Nous » : C'est le moment de rappeler que vous postulez à un poste en particulier et d'inciter le recruteur à vous contacter. Proposez une rencontre. Indiquez également vos disponibilités (immédiate ou à partir du...).

N°8 ► Formule de politesse : Il faut utiliser une formule consacrée, par exemple : *je vous prie d'agréer, [Madame, Monsieur], l'expression de mes salutations distinguées.*

N°9 ► Signature du candidat.

En se référant à l'offre d'emploi utilisée en introduction, l'animateur donne un exemple de lettre de motivation.



Animation : A partir de l'offre d'emploi apportée par chacun des participants, ceux-ci sont invités à encercler les différentes compétences évoquées. En binôme, ils sont invités à expliquer pour chacune d'entre elle les éléments de leur expérience qui montrent qu'ils maîtrisent ces compétences.

Les erreurs à éviter :

- ▶ Raconter sa vie personnelle ou exprimer des sentiments enflammés pour le poste ou l'entreprise ;
- ▶ Il ne s'agit pas d'une reformulation du CV mais bien d'un document adapté montrant les motivations individuelles pour ce poste ;
- ▶ Avoir une attitude négative ;
- ▶ Etre trop long (une page suffit), brouillon, faire des fautes d'orthographe ;
- ▶ Le manque de sincérité ;
- ▶ Les phrases toutes faites.

III. JE PASSE UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE



L'entretien d'embauche a pour but de vérifier en quoi et comment les compétences du candidat sont à même de répondre au poste à pourvoir.

L'entretien est une **rencontre** entre le recruteur et le candidat. Sur le papier, le profil du candidat correspond aux attentes du recruteur, mais à ce stade, celui-ci veut vérifier en personne qu'il correspond bien à ce qui a été présenté.



Mise en situation : Un participant joue le rôle d'un demandeur d'emploi se présentant à un recruteur (incarné par un autre participant ou par l'animateur) lors d'un entretien d'embauche. Il candidate pour un emploi appartenant au projet professionnel du volontaire. Le recruteur pose les questions classiques d'un recrutement : « parlez-moi de vous », « quels sont vos compétences dans le domaine », « quelles sont vos principales qualités ? », « quels sont vos défauts ? », « qu'est-ce qui vous intéresse dans cet emploi ? »...

A la suite de cette mise en situation, les observateurs sont invités à réagir sur ce qu'ils ont vu. L'animateur demande : « quels sont les points positifs de cet entretien ? » et « qu'est-ce qui peut être amélioré ? Comment ? ». L'apprentissage de la méthode de l'entretien par une approche pédagogique active fondée sur une succession d'essais et d'erreurs corrigées permet aux participants de se familiariser avec cette situation.

En s'appuyant sur les réponses des participants, l'animateur explique les attentes des recruteurs lors des entretiens d'embauche.

L'entretien d'embauche est avant tout une affaire de présentation et de communication. Il est primordial de faire bonne impression dès le premier contact. Il faut donc respecter les codes socioculturels du monde du travail tels qu'expliqués dans l'atelier « Je connais les codes socioculturels en entreprise » : tenue vestimentaire, politesse, ponctualité, etc. La manière de parler et de bouger doit être étudiée : articuler, parler suffisamment fort mais pas trop, faire des réponses brèves mais pas laconiques, se tenir droit, ne pas être statique ni faire de grands gestes... Dès les premières secondes de la rencontre, ces éléments seront évalués par le recruteur. L'essentiel du jugement du recruteur se fondant sur le ressenti, il est extrêmement difficile de remédier à une mauvaise première impression.

Arriver préparé à un entretien est signe d'intérêt pour le poste et de sérieux. Se préparer implique de lire toutes les informations disponibles sur l'entreprise, de préparer des réponses aux questions type de l'entretien de recrutement, de relire l'offre d'emploi et de préparer ses arguments pour montrer qu'on correspond au profil. Il faut construire ses réponses, les argumenter. Elles doivent être suffisamment longues pour montrer la maîtrise du sujet par le candidat, mais celui-ci ne doit pas monopoliser la parole. L'important est de parler de réalisations concrètes et de ne pas être flou. Par ailleurs, arriver bien préparé à un entretien permet de mieux **gérer sa nervosité**.

Adopter une attitude avenante, ni trop détendue ni trop stressée et rester concentré tout au long de la discussion. Il ne faut pas hésiter à poser des questions au recruteur sur la nature du travail demandé ou sur l'entreprise. Être arrogant ou désintéressé véhicule une image particulièrement négative du candidat. Dire bonjour, sourire, serrer la main de façon ferme, remercier le recruteur pour la rencontre est absolument incontournable pour faire bonne impression.

Que faire si le candidat ne comprend pas une question du recruteur ? En cas de doute, un candidat peut demander au recruteur de poser la question à nouveau ou de la reformuler. Le candidat peut également lui-même s'assurer de sa bonne compréhension en reformulant ou en demandant pourquoi le recruteur pose la question. « Excusez-moi, pouvez vous répéter la question ? », « Si j'ai bien compris, vous me demandez si... ».

Conseils pour répondre à la question « parlez-moi de vous ? » : C'est LA question incontournable de l'entretien d'embauche : il faut préparer sa réponse à l'avance. En une à trois minutes, l'interviewé doit évoquer de manière synthétique : sa formation, son expérience professionnelle, ses qualités, sa motivation pour le futur poste et sa vision de l'entreprise ou du secteur d'activité. La réponse doit être courte : le recruteur posera plus tard des questions sur les sujets qui l'ont interpellé. Elle doit être structurée, sans être récitée. Pour faciliter la conversation

future avec le recruteur, le candidat peut finir sa présentation par une formule du type «Voici les principaux éléments qui motivent ma candidature, n'hésitez pas à me poser des questions supplémentaires ».

Comment répondre à une question demandant d'évoquer ses qualités et défauts principaux ? Une « qualité » est un point positif de sa personnalité, de son profil. Un « défaut » est un aspect négatif. Il faut évoquer des qualités en lien avec le travail cherché (je suis minutieux, je suis ponctuel, j'aime la propreté, je m'entends bien avec les gens, etc.). Pour les défauts, il faut toujours dire quelles actions sont mises en œuvre pour lutter contre eux (Je ne parle pas bien français, mais je prends des cours régulièrement, je manque d'organisation mais j'ai pris l'habitude de tout noter pour ne rien oublier, je suis souvent stressé mais je fais du sport pour me détendre, etc.)

Ce qu'il faut éviter:

- ▶ critiquer un ancien employeur,
- ▶ adopter une attitude négative,
- ▶ parler d'éléments très privés, intimes,
- ▶ aborder soi-même la question des congés ou exprimer des prétentions salariales incohérentes par rapport au poste recherché : cela ne véhicule pas une image professionnelle.



Mise en situation : à la suite de ces explications, d'autres volontaires sont invités à renouveler la simulation en appliquant au mieux les conseils donnés. Après chaque passage, le groupe est invité à réagir.

L'animateur distribue la liste des questions les plus courantes en entreprise et invite les participants à préparer une réponse à ses questions avant un entretien.

CONCLUSION :

Que se passe t-il après un entretien ? De manière générale, à la fin d'un entretien, le recruteur indique un délai approximatif avant de recontacter le candidat. Si ce délai est expiré, il ne faut pas hésiter à téléphoner pour se renseigner sur l'avancée de la procédure de recrutement.

Si le recruteur appelle pour informer d'un refus, il faut en profiter pour poser des questions sur ses motifs afin de s'appuyer sur ses remarques pour préparer un futur entretien. Il ne faut pas hésiter non plus à renouveler son intérêt pour

l'entreprise et demander à être tenu informé en cas d'ouverture d'un autre poste. La plupart des gens ne trouvent pas d'emploi dès le premier entretien, il faut donc persévérer et multiplier les candidatures.

Quand un recruteur contacte un candidat pour lui proposer le poste, il communique de nombreuses informations, généralement par téléphone. Il faut les noter ou les mémoriser. Ces indications concernent notamment le salaire, les horaires et le lieu de travail et un rendez-vous précis pour le premier jour de travail. Félicitations ! Vous venez de trouver un travail !



Pôle emploi met à disposition plusieurs outils téléchargeables sur leur site : « carnet de bord » de suivi des candidatures, « réussir l'entretien d'embauche », « préparer sa recherche d'emploi », etc. Ils peuvent utilement venir compléter cet atelier.

ATELIERS LOGEMENT

« JE COMPRENDS LE FONCTIONNEMENT DU LOGEMENT EN FRANCE »

CONTEXTE

Depuis les années 80, un nombre important de lois régissant le secteur du logement ont été adoptées du fait d'une crise de plus en plus sérieuse et grave touchant la majorité des couches sociales. L'une des premières lois marquantes est la loi Quillot de 1982 qui rééquilibre les droits du locataire face au propriétaire, s'ensuit la loi Mermaz de 1989 qui qualifie le logement de droit fondamental. En 1990, la loi Besson « pour le logement des plus défavorisés » instaure les Plans Départementaux d'Actions pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) et le Fonds de Solidarité Logement (FSL). Les dispositifs existants sont renforcés en 1998 par la loi d'orientation du 29 juillet relative à la lutte contre les exclusions. La cohésion des politiques urbaines est renforcée à partir du 13 décembre 2000 par la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbain fixant l'objectif de 20% de logements sociaux dans les villes des agglomérations de plus de 50 000 habitants. La loi DALO du 5 mars 2007 rend le droit au logement « opposable », transformant ainsi une obligation de moyens de la collectivité en une obligation de résultats. Enfin, la loi de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion (MLLE) du 27 mars 2009 vise à favoriser la production de logements et à lutter contre l'exclusion.

Ces lois sont insuffisantes face à l'ampleur de la crise. Le marché du logement reste très tendu pour plusieurs raisons liées : aux évolutions démographiques (augmentation de l'espérance de vie, de plus en plus de familles monoparentales, etc.), à une offre insuffisante de logements sociaux et principalement de logements à loyers très sociaux, à un accès de plus en plus difficile au parc privé (loyer en constante augmentation, demande de garanties de solvabilité de plus en plus excessives de la part des propriétaires), etc.

Ainsi, au cours des trente dernières années, la part du montant du loyer dans les ressources totales des ménages a progressé de 30%. Le taux d'effort brut moyen des ménages locataires, soit le rapport entre la dépense en logement d'un ménage et ses ressources, s'élevait en 2006 à 27%. Il est par ailleurs à noter que ce sont les ménages aux revenus les plus faibles qui ont le taux d'effort le plus élevé: il est de 40% en moyenne.

Par ailleurs, on constate de grandes inégalités géographiques. Certains territoires comme l'Ile-de-France et les grandes agglomérations françaises sont particulièrement touchées par l'augmentation de la demande de logement et la très forte hausse des prix, tandis que les villes moyennes et les campagnes sont nettement moins concernées.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Cet atelier, introductif, vise à donner des informations fondamentales aux bénéficiaires de la protection internationale afin qu'ils comprennent et se familiarisent avec le secteur du logement et de l'hébergement en France. Il permet également d'acquérir des bases solides afin d'élaborer un projet logement adapté et réaliste.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Suite à cet atelier, les participants seront en mesure de :

- ▶ **Faire la différence** entre un hébergement et un logement
- ▶ **Distinguer** les différents statuts d'occupation: squat, hébergement, sous-location, location, propriété
- ▶ **Différencier** le parc social et le parc privé
- ▶ **Connaître** la situation du logement en France

CONDUITE DE L'ATELIER

I. DE L'HÉBERGEMENT AU LOGEMENT : JE CONNAIS LES STATUTS D'OCCUPATION DU LOGEMENT EN FRANCE

L'objectif de cette partie est de définir les différents statuts d'occupation du logement : squat, hébergement, sous-location, location, propriété et de connaître les différentes structures d'hébergement.

1. LES NOTIONS D'HÉBERGEMENT ET DE LOGEMENT

Qu'est-ce qu'un hébergement ?

L'hébergement est une solution de logement provisoire, sans bail. Il n'y a pas de versement de loyer, ce qui n'exclut pas une participation financière des ménages accueillis. On peut distinguer l'hébergement d'urgence (court terme) de l'hébergement d'insertion (moyen terme). Dans le cas de l'hébergement

d'insertion, un titre d'occupation peut être prévu. L'accueil en hébergement est destiné aux personnes sans domicile ou contraintes de le quitter en urgence (femmes victimes de violence notamment), en situation de précarité et connaissant de graves difficultés sociales.

Qu'est-ce qu'un logement ?

A la différence de l'hébergement, un logement offre une garantie : celle de rester dans les lieux pour une durée déterminée ou illimitée. Cette garantie est concrétisée par un contrat, également appelé « bail », qui définit les conditions d'occupations du logement. *L'animateur sensibilise les participants sur la connaissance des conditions formulées dans le bail et explique que celui-ci constitue un engagement.*

C'est un lieu d'habitation qui peut être un local, un appartement ou une maison. C'est un endroit où un ménage peut s'abriter de jour comme de nuit. Le logement apporte stabilité et protection au ménage qui peut y installer ses affaires.

Les hébergements et les logements sont classés en fonction de ce qu'on appelle le « statut d'occupation », c'est-à-dire en fonction des conditions d'occupations du lieu par le ménage. Les différents statuts d'occupation sont plus ou moins protecteurs.

2. LES DIFFÉRENTS STATUTS D'OCCUPATION

Ici, les statuts d'occupations sont classés du moins protecteur au plus protecteur, mais pendant l'atelier l'animateur peut, par exemple, faire piocher une carte sur laquelle est inscrit l'un des statuts d'occupation puis inciter les participants à exprimer ce que cela leur évoque.

Les statuts d'occupation (du moins protecteur au plus protecteur) :

SQUAT

*Lorsque l'on s'installe sans autorisation dans un logement vide
Illégal et précaire*



HEBERGEMENT D'URGENCE

- 115, centre de réinsertion, hôtel social
- Gratuit, durée courte



(page suivante)

HEBERGEMENT

- CADA, CHRS, logements-relais, chez un compatriote
- Gratuit (il peut y avoir une participation financière), hébergement provisoire.

**STATUT DE RESIDENT**

Résidences sociales mixtes, Foyers de Travailleurs Migrants, Foyers de Jeunes Travailleurs

On y reste pour des durées moyennes (1 an, 2 ans, 3 ans), on y paie une redevance (moins cher qu'un loyer). C'est une étape vers le logement pérenne.

**SOUS-LOCATION**

- Lorsque l'occupe un logement loué par une association, par exemple
- On rembourse à l'association locataire le loyer qu'elle paie, mais on peut avoir des aides au logement.

**LOCATION**

- Lorsque l'on loue un logement à un propriétaire privé ou un logement HLM
- On paie un loyer. On peut y rester pour une longue durée, ou pour toujours.

**PROPRIETE**

- Lorsque l'on a acheté son logement

A) LE SQUAT

C'est l'occupation illégale d'un logement vacant. C'est une manière très précaire d'occuper un logement car on peut à tout moment être expulsé du lieu squatté.

B) L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Entièrement gratuit, il est également de très courte durée et ne permet aucune forme d'installation dans la structure.

Les personnes en hébergement d'urgence ne reçoivent pas d'aide financière. Il s'agit d'un mode d'hébergement particulièrement précaire, n'assurant qu'une très faible protection pour la personne hébergée qui ne peut pas s'installer dans un lieu d'hébergement d'urgence.

C) L'HÉBERGEMENT

Ce statut se caractérise par :

- ▶ La gratuité ou le versement d'une participation financière ;
- ▶ Sa durée : elle est provisoire, souvent comprise entre quelques jours et 6 mois ;
- ▶ Les personnes hébergées ne reçoivent pas d'aide au logement ;
- ▶ Certains dispositifs d'hébergement offrent un accompagnement social ;

Moins précaire que l'hébergement d'urgence, ce type d'hébergement offre une période de transition pour trouver un logement pérenne.

D) LA SOUS-LOCATION

La **sous-location** est l'occupation d'un logement grâce à l'intervention d'un tiers. Le bail est signé entre une association (par exemple) et un bailleur, et l'association sous-loue le logement à un ménage. C'est un contrat tripartite.

L'animateur s'appuie sur un schéma montrant la relation entre le propriétaire, le tiers et le foyer.

Les ménages sont assimilés à des locataires. Ils bénéficient d'aides au logement et d'un contrat écrit de location précisant la durée du bail, le montant du loyer et les conditions de résiliation de la sous-location.

E) LA LOCATION

Dans le cadre d'une **location**, le ménage est signataire en titre du bail et loue directement le logement à un propriétaire privé ou à un bailleur. Il paye un loyer tous les mois en échange d'un logement. C'est un contrat bipartite.

L'animateur s'appuie sur un schéma montrant la relation entre le propriétaire et le locataire.

- ▶ Le ménage paye un loyer mensuel ;
- ▶ Le ménage occupe le logement pour une longue durée. A l'entrée dans le logement, le locataire et le propriétaire signent un contrat appelé « bail ». Ce bail définit une durée minimale d'occupation du logement qui est prolongée automatiquement sauf si le propriétaire veut récupérer son logement ;
- ▶ Il peut recevoir une aide au logement ;

- Le ménage est en principe autonome, mais il peut bénéficier d'un accompagnement social pour se maintenir dans son logement.

Les conditions selon lesquelles le propriétaire peut demander au locataire de quitter son logement sont très encadrées. Il peut le faire uniquement à la fin du bail et pour trois raisons seulement : il veut reprendre le logement pour le vendre, il souhaite habiter dans le logement ou pour un motif « légitime et sérieux » tel que le défaut de paiement régulier, les troubles de voisinage, etc.

Il est donc primordial de respecter les conditions de la location telles que prévues par le bail. Par ailleurs, il est important de connaître les conditions de résiliation du bail, afin que le propriétaire ne congédie pas le locataire comme il l'entend.

Le locataire, quant à lui, peut quitter le logement en respectant un délai de préavis. Ce délai est défini à partir de la date de réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception par le propriétaire.

F) LA PROPRIÉTÉ

La propriété est le statut le plus protecteur pour l'occupant.

Etre propriétaire signifie avoir acheté son logement. Le propriétaire est complètement autonome et profite de son logement aussi longtemps qu'il le souhaite. Il peut l'occuper ou le louer à une tierce personne.

- Le ménage doit éventuellement rembourser les emprunts effectués auprès d'une banque pour acheter le logement ;
- Le ménage ne reçoit pas d'aides au logement. Il doit être indépendant financièrement ;
- Le ménage occupe le logement aussi longtemps qu'il le souhaite.

3. LES STRUCTURES D'HÉBERGEMENT D'INSERTION

Aux différents statuts d'occupation correspondent des structures. Dans cet atelier, *l'animateur est encouragé à présenter les structures qui permettent de sortir de l'urgence en offrant stabilité et visibilité. En fonction du public de son atelier, il insiste plus ou moins sur certaines d'entre elles. Les participants sont invités à témoigner de leurs éventuelles expériences dans ces lieux d'hébergement.*

Les structures d'hébergement d'insertion sont relativement peu protectrices mais offrent une période de transition dans l'attente d'une solution pérenne. *L'animateur demande si les participants connaissent des exemples de structures d'hébergement.*

Exemples d'hébergement : les CADA, les CHRS et les CPH, les logements temporaires, l'hébergement chez des amis ou de la famille...

Les structures d'hébergement suivantes n'offrent pas la possibilité aux bénéficiaires de vivre de manière autonome ni d'être logés avec certitude sur le long terme.

CADA : Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile

Ces centres font partie du Dispositif National d'Accueil (DNA) qui s'adresse exclusivement aux demandeurs d'asile et aux bénéficiaires de la protection internationale.

Ils ont pour mission d'héberger et d'accompagner socialement et administrativement les demandeurs d'asile admis au séjour. A compter de l'obtention d'une protection internationale, les bénéficiaires ont un délai de trois mois, renouvelable un fois, pour quitter le centre. En cas de rejet de la demande de protection, les déboutés de l'asile ont un délai d'un mois pour quitter ce lieu.

Les 275 CADA permettent d'accueillir jusqu'à 21 689 personnes.

CPH : Centre Provisoire d'Hébergement

Dans la continuité des CADA, les CPH font partie du Dispositif National d'Accueil, mais n'ont que 1083 places. Ces centres ont cinq missions : l'accueil, l'hébergement, le soutien et accompagnement social, l'insertion sociale et professionnelle ainsi que « préparer l'insertion des réfugiés et des protections subsidiaires ».

Les CPH accueillent les bénéficiaires de la protection internationale uniquement, ne disposant ni d'un logement, ni de ressources suffisantes. Les réfugiés reconnus depuis moins d'un an sont prioritaires ainsi que les familles avec des enfants en bas âge et les femmes seules.

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

Dispositif d'hébergement de droit commun, les CHRS ont les mêmes missions que les CPH à l'exception de l'insertion des réfugiés : l'accueil, l'hébergement, le soutien et accompagnement social et l'insertion sociale et professionnelle.

Les CHRS sont ouverts à toutes les personnes en situation précaire : personnes isolées ou familles en grave difficulté économique ou familiale, ayant des problèmes de logement, de santé ou des difficultés d'insertion.

Il y a 39 442 places.

Les logements temporaires

Il s'agit d'un hébergement à destination de personnes défavorisées, géré par des associations. L'association est locataire en titre du logement et le met à disposition de personnes en ayant besoin. Pour ce faire, elle reçoit une aide financière de l'Etat appelée ALT (allocation de logement temporaire). 28 000 logements reçoivent l'ALT.

Le dispositif Solibail

Un propriétaire loue à une association son bien immobilier à un loyer modéré pour une durée minimum de trois ans. L'association y héberge des familles défavorisées pour une durée de 3 à 18 mois. Ces ménages doivent être insérés professionnellement et sortir d'autres structures d'hébergement.

Dans les structures permettant d'avoir accès au statut de résident, les bénéficiaires peuvent rester plus longtemps que dans les dispositifs d'hébergement.

RHVS : Résidence Hôtelière à Vocation Sociale

Alternative aux hôtels meublés et chers, les RHVS sont des logements autonomes équipés et meublés, en location pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois à un public ne nécessitant pas la mise en place d'un accompagnement social.

Résidences sociales

- ▶ Logement-foyer, conventionné à l'APL à statut de résident ;
- ▶ Versement d'une redevance (montant plafonné) ;
- ▶ Durée de séjour limitée (2 ans en moyenne) ;
- ▶ Logement provisoire, 1 étape dans un parcours.

Les résidences sociales sont destinées à des personnes ou familles ayant des difficultés d'accès à un logement autonome pour raisons économiques ou personnelles. Elles reçoivent des publics mixtes ou particuliers (jeunes...).

Les résidences sociales sont composées de 61 791 logements.

Maison-relais/pensions de famille

Ne concerne pas a priori les réfugiés statutaires qui sont destinés à s'intégrer dans la société

Les maisons relais ressemblent à des résidences sociales très spécifiques : elles sont plus petites (20 à 25 logements), la durée de séjour est illimitée. Elles sont réservées à des personnes à faible niveau de ressources, dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde, et dont la situation sociale et psychologique, voire psychiatrique rend impossible à échéance prévisible, leur accès à un logement ordinaire.

Les maisons-relais représentent 9 909 places.

Les foyers de travailleurs migrants

Accueillant initialement les travailleurs immigrés, ces foyers accueillent également des personnes en situation d'exclusion. La durée de séjour est de un mois, renouvelable sans limitation de durée. Il y a environ 62 500 places.

Les foyers de jeunes travailleurs

S'adressant en priorité aux jeunes entre 16 et 25 ans en cours d'insertion sociale et professionnelle, ils sont logés dans une résidence adaptée à leurs besoins avec des services socio-éducatifs. La durée de séjour est de un mois, renouvelable sans limitation de durée.

Il y a environ 46 400 logements.

II. LA LOCATION : JE FAIS LA DIFFÉRENCE ENTRE LE PARC SOCIAL ET LE PARC PRIVÉ

Cette partie permet de présenter aux participants les deux secteurs du logement pérenne locatif. Au sortir d'une occupation de type « hébergement », « résidence » ou « sous-location », le type de logement envisagé est idéalement la location, dans le parc social ou privé.

L'animateur demande aux participants de revenir sur les principales caractéristiques de la location.

En France, il y a deux types de propriétaires bailleurs qui louent des logements. D'une part, les personnes privées qui sont des particuliers qui ont acheté leur logement et qui le gèrent directement ou via une agence immobilière : cela constitue le « parc privé ». D'autre part, il y a des organismes publics, gérés par l'Etat et ses diverses administrations qui louent des logements sociaux : c'est le « parc social ».

Différence entre un propriétaire et un bailleur :

Un propriétaire est un individu qui possède un logement et qui décide de le louer à d'autres personnes au lieu de l'occuper. Le plus souvent, les propriétaires privés font appel à des agences immobilières afin d'être aidés dans la gestion de la location de leur logement. Un bailleur est un organisme, une structure qui possède et gère en location des logements dans le parc social.

1. QU'EST-CE QUE LE PARC SOCIAL ?

Les logements du parc public ont une vocation « sociale », c'est-à-dire qu'ils s'adressent à un public ayant de faibles ressources. Le parc public est également appelé « logement social » ou « logement HLM ». HLM signifie « Habitation à Loyer Modéré ».

- Les loyers du parc social sont plafonnés et beaucoup plus accessibles que les loyers du parc privé. Au 1^{er} janvier 2011, le loyer mensuel moyen dans le parc social est de 3,10 euros par mètre carré. Cependant, il y a de grosses variations dans les prix des loyers du parc social en fonction de leur emplacement et du type de logement ;
- Il y a des conditions pour avoir accès au logement social. Il s'agit principalement d'un plafond de ressources selon la composition du ménage ;

- Les logements sociaux appartiennent à plusieurs types de bailleurs. Les préfectures, les mairies, les entreprises et les bailleurs sociaux sont les différents types d'organismes finançant et gérant le logement social en France. Ils participent à leur construction, leur rénovation et leur gestion ;
- Pour obtenir un logement social, il faut faire un dossier auprès de ces organismes. Il sera sélectionné en fonction de certains critères et des disponibilités de logement ;
- L'attente peut être longue et varie en fonction des départements.

La France comptait 4,5 millions de logements locatifs sociaux au 1 janvier 2011, logeant environs 10 millions de personnes. Il y a environ 1,3 millions de demandeurs de logement sociaux, mais les délais d'attribution sont longs, variant de quelques mois dans certains départements à dix ans pour les grands logements en Ile-de-France.

L'animateur insiste sur les aspects spécifiques dans son département : coûts des logements, délais d'attente, nom des principaux bailleurs, etc.

2. QU'EST-CE QUE LE PARC PRIVÉ ?

Les logements du parc privé appartiennent à des propriétaires qui les gèrent en direct ou par le biais d'une « agence immobilière ». Les principales caractéristiques du logement dans le parc privé sont :

- Le propriétaire et/ou l'agence immobilière choisissent librement le locataire. Pour cela, le locataire visite le logement et dépose un dossier auprès du propriétaire. Celui-ci le compare avec les autres candidats et choisi le dossier qu'il juge le plus fiable ;
- Il n'y pas de plafond de ressources mais plutôt un plancher. La plupart des propriétaires privilégient les locataires gagnant au moins trois fois le loyer. Il est important de trouver un logement qui ne pèse pas trop sur les revenus du ménage afin que celui-ci puisse continuer à faire face aux autres dépenses ;
- Les propriétaires demandent une caution et des garants. Les garants sont des personnes extérieures qui ont des revenus suffisants et qui s'engagent financièrement si le locataire ne paye pas son loyer. Cela peut être un ami, un membre de la famille, une assurance ou une banque ;
- Les loyers sont plus élevés que dans le parc social. Les propriétaires fixent librement les loyers ;
- Lorsqu'on satisfait les critères de sélection des propriétaires, l'accès au logement est plus rapide que dans le parc social ;
- Le logement peut être vide, équipé ou meublé.

L'animateur définit ces trois termes. Un logement meublé contient les principaux éléments de mobiliers nécessaires à l'emménagement dans un logement (lit, table, chaises, rangements, frigidaire, cuisinière, etc.). Un logement équipé comporte uniquement les principaux éléments de la cuisine (frigidaire et cuisinière). Un logement vide n'a aucun équipement ménager ni de mobilier et il est donc nécessaire de prévoir des économies pour acheter ces éléments.

Pour conclure cette partie, l'animateur demande aux participants de rappeler quelles sont les différences majeures entre le parc social et le parc privé et s'assure de la bonne compréhension de ces notions.

III. JE PRENDS CONSCIENCE DE LA SITUATION DU LOGEMENT EN FRANCE

L'objectif de cette partie est de donner aux participants une vision d'ensemble de la situation du logement en France afin de les aider à prendre conscience des difficultés liées à la recherche d'un logement pérenne.

L'animateur commence cette partie en interrogeant les participants sur leur perception de la situation du logement en France. « Quelle est, selon vous, la situation du logement en France ? », « Quelles sont les principales difficultés rencontrées lors de la recherche d'un logement ? ». Les participants sont invités à évoquer différentes problématiques fondamentales du logement telles que : la disponibilité, les prix, la localisation... En s'appuyant sur les informations évoquées par les participants, l'animateur s'attache à déconstruire les éventuels clichés sur la situation du logement en France afin de transmettre une image réaliste de la situation.

Au cours de cet atelier, l'animateur peut, selon le groupe auquel il présente l'atelier, fournir des informations sur la situation du logement en France plus précises que celles évoquées ci-après. A ce titre, il est invité à se référer aux éléments de contexte de cet atelier et aux ateliers « je recherche un logement dans le parc social » et « je recherche un logement dans le parc privé ».

L'animateur montre que le rapport entre offre de logement et demande de logement n'est pas uniforme sur le territoire français.

Le marché du logement est en crise, particulièrement dans les grandes agglomérations.

Localisation des logements : Où vit-on en France ?

La population française vit en grande partie dans des zones urbaines. Les régions où il y a le plus d'habitants sont l'Île-de-France, Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Néanmoins, en Ile-de-France et dans les grandes agglomérations il y a globalement un nombre insuffisant de logements et il est donc particulièrement difficile de se loger. Dans les villes plus petites et dans les villages, la demande est moins forte. *L'animateur évoque ici les principaux repères géographiques de la France (communes, départements, régions) et évoque les possibilités de mobilité géographique.*

Taille des logements : A quoi ressemble un logement en France ?

Il y a des appartements et des maisons. Les appartements sont généralement plus petits que les maisons et ont moins de pièces. Les appartements se situent dans des immeubles, et sont donc généralement en ville. En centre-ville, les logements sont globalement plus petits qu'en périphérie ou en dehors des villes, où le nombre de grands logements est plus élevé.

Prix des logements : les prix ont globalement fortement augmenté ces dernières années. A titre d'exemple, les loyers dans le parc privé ont augmenté de 30% en 6 ans. Le prix d'achat d'un logement, pour devenir propriétaire, a augmenté en moyenne de 81% en 6 ans. Les niveaux de prix dépendent également de l'emplacement du logement. A savoir : plus un logement est petit, plus il se loue cher au mètre carré.

Les prix moyens des loyers en France en 2010 :

- ▶ De 8,70 à 9 €/m² : Franche-Comté, Champagne-Ardenne, Limousin
- ▶ de 9 à 9,50 €/m² : l'Auvergne, la Bourgogne, la Bretagne, les Pays-de-la-Loire, la Picardie.
- ▶ de 9,60 à 10 €/m² : l'Alsace, le Centre et Midi-Pyrénées.
- ▶ de 10,10 à 10,50 €/m² : l'Aquitaine et Poitou-Charentes.
- ▶ de 10,60 à 11,20 €/m² : la Basse-Normandie, la Haute-Normandie, le Languedoc-Roussillon, le Nord-Pas-de-Calais et Rhône-Alpes.
- ▶ 12,30 €/m² : PACA.
- ▶ 22,40 €/m² : Ile-de-France.

Logement social : la demande de logement social est beaucoup plus forte que l'offre. Les délais de demande varient d'un endroit à un autre. Rapides dans certaines villes de province, ils peuvent monter jusqu'à dix ans d'attente à Paris. Les trois quarts des personnes vivant en France sont éligibles à ce type de logement. Il n'y a cependant pas autant de logements sociaux que de demandeurs. La part des logements sociaux dans l'ensemble des logements est inférieure à 20%. *Pour en savoir plus, l'animateur réfère les participants à l'atelier « je recherche un logement dans le parc social ».*

Mal logement : il y a plus de 3,6 millions de mal-logés en France. Ce chiffre inclut : les personnes privées de domicile personnel (sans domiciles, hébergement temporaire ou d'urgence, hébergement contraint chez des tiers, ...), des personnes vivant dans des conditions de logement très difficiles, des personnes en situation d'occupation précaire, les Gens du Voyage qui n'ont pas accès aux aires d'accueil. Face à cette situation, la France a mis en place un « droit au logement opposable » qui doit permettre aux personnes en situation de mal-logement d'accéder à un logement. Les réfugiés et les bénéficiaires de la protection subsidiaire ont le droit de faire une procédure DALO et/ou DAHO.

Parmi les conséquences de la crise du logement, on note le durcissement des « garanties » demandées par les propriétaires de logements dans le parc privé.



Garanties : tous les moyens permettant de rassurer le propriétaire sur le fait que le loyer sera payé régulièrement. Ces garanties sont, par exemple, le niveau de salaire, des aides financières ou encore des personnes extérieures qui s'engagent à payer le loyer en cas de défaut du locataire.

Pour plus d'informations sur ces garanties, se référer à l'atelier « les aides financières et les garanties relatives au logement ». L'animateur clarifie que la plus forte des garanties demeure le salaire et rappelle que l'obtention d'un logement est facilitée par l'emploi et que ces deux recherches doivent être simultanées.

Pour conclure cet atelier, l'animateur fait le lien entre les bénéficiaires de la protection internationale et la question du logement en France :

- Les bénéficiaires de la protection internationale s'inscrivent dans le droit commun. A ce titre, ils ont les mêmes droits en matière de logement que les autres mais également les mêmes contraintes, excepté celle du temps. En effet, la prise en charge en hébergement a une durée limitée ;
- Par ailleurs, il est nécessaire aujourd'hui d'avoir un emploi pour avoir un logement.

ATELIERS LOGEMENT

« JE GÈRE MON BUDGET LOGEMENT »

CONTEXTE

En avril 2012, 55% des Français consacrent au moins un tiers de leurs revenus à leur logement contre 47% à la fin de l'année 2010. La hausse du prix des logements pèse fortement sur le pouvoir d'achat des ménages, notamment les plus défavorisés qui voient leurs marges se resserrer. Au-delà des loyers, ce sont tous les coûts liés à l'habitat qui augmentent, principalement la taxe d'habitation, l'eau, le gaz et l'électricité. Ces dépenses fixes sont inévitables pour vivre dans un logement décent. Cette hausse impacte sur les autres volets de dépenses des ménages : alimentation, habillement, loisirs, etc.

Dans le cadre d'un accompagnement vers l'autonomie, il est primordial que les ménages apprennent à prévoir et à gérer leur budget pour accéder et se maintenir dans un logement. La mauvaise gestion du budget peut rapidement aboutir à des retards de paiement, à des impayés de loyer, à une situation de surendettement ou même à une procédure d'expulsion. Il est donc indispensable pour ce public d'acquérir les notions principales de la gestion du budget afin de tirer, au mieux, profit de leurs ressources.

Il est d'autant plus important d'apprendre aux bénéficiaires de la protection internationale à gérer leur budget car :

- depuis leur arrivée en France, ils sont hébergés dans les centres et ne versent qu'une participation financière ;
- ils ne connaissent pas les spécificités et les coûts afférents à l'accès et à la tenue d'un logement en France ;
- leurs ressources sont, pour la plupart d'entre eux, assez faibles, laissant peu de place à des imprévus.

L'atelier « je gère mon budget logement » s'inscrit donc dans une démarche d'autonomisation financière des bénéficiaires de la protection internationale.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Savoir gérer son budget de manière indépendante en prenant en compte les différents aspects du coût du logement.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Suite à cet atelier les participants devront être en mesure de :

- **Identifier** les différentes dépenses liées au logement ;
- **Connaitre** les coûts moyens des principales dépenses liées au logement ;
- **Comprendre** les différents termes relatifs à la gestion d'un budget : charges, revenus, reste à vivre, etc ;
- **Prévoir** les dépenses quotidiennes, mensuelles, annuelles et exceptionnelles liées à la vie dans un logement autonome ;
- **Savoir** faire des économies d'énergie pour réduire ses dépenses et son impact écologique ;
- **Maitriser** ses dépenses relatives aux transports et aux courses.

CONDUITE DE L'ATELIER

I. J'IDENTIFIE LES DIFFÉRENTES DÉPENSES LIÉES À L'ACCÈS ET À L'OCCUPATION D'UN LOGEMENT

1. LES DÉPENSES DE LOGEMENT SONT INCONTOURNABLES ET INCOMPRESSIBLES

L'obtention d'un logement autonome dans le parc social ou privé implique des frais importants.

L'animateur énonce le contexte dans lequel les participants devront gérer de manière autonome leur budget. « Vous venez de trouver un logement, vous allez devoir déménager et vous installer dans votre nouvel appartement. Vous devrez gérer votre budget. Vos plus grosses dépenses seront liées à l'occupation de votre logement ».

Vivre dans un logement est régi par différents contrats (de location, d'abonnement gaz, électricité, eau, téléphone...). Il est donc **obligatoire** de payer **régulièrement** et à la **date convenue dans le contrat**, les **sommes totales** des factures. Ne pas le faire implique des risques importants : coupures d'électricité, d'eau, procédure d'expulsion etc.

Le règlement de ces factures doit être une **priorité**.

2. IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS COÛTS DU LOGEMENT

Quand on vit en toute autonomie dans un logement il y a des dépenses liées à l'entrée dans le logement et les dépenses liés à l'occupation et au maintien dans le logement.

Les dépenses liées à l'entrée dans le logement :

L'animateur demande « Savez-vous ce qu'il faut payer au moment de l'entrée dans un nouveau logement ? ». Il note au tableau les propositions et aide les participants à trouver l'ensemble des dépenses.

Les frais d'installation comprennent :

- **L'ouverture des lignes** d'eau et d'électricité. Les tarifs varient selon si les compteurs ont été coupés ou non. Il faut s'adresser à la régie des eaux ou à EDF ;
- Le **mobilier** : réfrigérateur, lave-linge, four, micro-onde, lave-vaisselle, tables, chaises, lits, canapés, étagères, vaisselle, etc. : ces prix varient mais l'accumulation des dépenses peuvent conduire à des montants élevés ;
- **Les frais de déménagement** : location d'un camion, essence, etc.

Les dépenses liées à l'occupation d'un logement :

L'animateur demande : « savez-vous quelles sont les dépenses liées à l'occupation et au maintien dans un logement ? ».

Ce sont des dépenses régulières qui peuvent être mensuelles, bimestrielles et annuelles. La plupart peuvent être **mensualisées - ce qui est vivement recommandé.**

A) LES DÉPENSES MENSUELLES

Tous les mois, il faut payer son loyer et ses charges, le téléphone et internet et les dépenses de la vie quotidienne.

- Le loyer et les charges

L'animateur introduit la notion de « **loyer** ». Il doit être versé régulièrement, tous les mois, généralement avant le 5. C'est une obligation définie par le « **bail** », contrat signé pour entrer dans le logement. Les « **charges** », quant à elles permettent de financer toutes les dépenses collectives d'un immeuble (entretien des parties communes, équipements, électricité, taxes locatives d'enlèvement des ordures, etc.).

Que se passe-t-il si je ne peux pas payer mon loyer ?

Il faut demander de l'aide le plus tôt possible. Si le loyer et les charges ne sont pas du tout payés pendant trois mois consécutifs ou si le locataire doit au bailleur la somme de deux fois le loyer charges comprises, il s'agit d'une situation « **d'impayé de loyer** ». Cela met le locataire en danger puisque le propriétaire peut :

- Résilier le bail : pour cela le locataire reçoit un commandement de payer de la part d'un huissier qui donne un délai de deux mois au locataire pour régulariser sa situation en payant ce qui est dû ou pour demander des délais de paiement au juge ;
- Faire un procès ;
- Si le juge donne raison au propriétaire, expulser son locataire.

Si le locataire a des difficultés pour payer son loyer, il a également des droits qui doivent lui permettre d'éviter la procédure d'expulsion.

► Le téléphone et internet :

Un accès internet illimité et téléphone fixe coûte actuellement environ 30 euros par mois. L'ouverture des lignes peut comprendre des frais. Des retards répétés dans le paiement de cette facture peuvent mener à la coupure de la ligne.

B) TOUS LES DEUX MOIS : LES FACTURES DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ

Les factures de gaz et d'électricité sont à régler en général tous les deux mois. Ces factures sont des estimations qui seront régularisées en fonction de la consommation réelle. En cas d'impayé de ces factures, le fournisseur peut, après avis, couper le gaz et l'électricité.

C) LES DÉPENSES ANNUELLES

► **L'assurance du logement** se paye tous les ans à partir du jour d'installation dans le logement.

L'assurance est obligatoire. Son prix varie en fonction de la taille du logement, de la valeur du contenu du logement, du statut de l'occupant... Au moment de l'entrée dans le logement, puis tous les ans, il faut fournir au propriétaire une « attestation d'assurance », sous peine qu'il mette fin au bail.

L'assurance « couvre », c'est-à-dire protège, tout le logement et ses annexes (cave, garage...) ainsi que le locataire en cas de sinistre de l'appartement. Il aura ainsi moins de dépenses liées aux réparations.

L'atelier « j'occupe un logement » permet d'expliquer comment solliciter l'assurance en cas de besoin.

► La taxe d'habitation et la contribution à l'audiovisuel public

La **taxe d'habitation** est un impôt qui doit être payé pour tout logement occupé au 1^{er} janvier de l'année. Cette taxe est calculée en fonction de la situation de la personne et de l'emplacement du logement. *L'animateur doit s'être renseigné pour connaître la valeur de la taxe d'habitation dans les principales villes de son département.*

À la taxe d'habitation s'élève à€.

Le paiement s'effectue en principe en une seule fois au mois de novembre mais il est recommandé d'opter pour un système de paiement par prélèvements mensuels.

Ne payent pas la taxe d'habitation :

- ❶ Les personnes en situation d'hébergement (par exemple en CADA) ;
- ❷ Les titulaires de l'allocation de solidarité aux personnes âgées ou de l'allocation supplémentaire invalidité ;
- ❸ Les personnes âgées de plus de 60 ans, ainsi que les veufs ou les veuves quel que soit leur âge, lorsque leurs revenus ne dépassent pas certains seuils ;
- ❹ Les personnes handicapées.

Sous certaines conditions, les personnes avec de faibles revenus ne payent pas la taxe d'habitation.

Cette taxe est perçue par les collectivités locales. Elle permet de financer les services sociaux, scolaires, culturels, sportifs. Elle permet aussi d'améliorer l'environnement et les infrastructures.

La **contribution à l'audiovisuel public** doit être payée au même moment que la taxe d'habitation si : vous n'êtes pas exemptés de taxe d'habitation et si vous possédez un téléviseur.

Le montant de la contribution est de 125€ en métropole (80 € dans les DOM) et sert à financer les chaînes de télévision et les radios publiques.

En s'appuyant sur la diapositive montrant les dépenses courantes moyennes par logement, l'animateur montre que le budget est plus ou moins important selon qu'on habite dans le parc social, privé ou que l'on est propriétaire.

II. JE GÈRE MON BUDGET

1. QU'EST-CE QU'UN BUDGET ?



L'animateur demande aux participants « qu'est-ce qu'un budget ? ». Il note les idées des participants et cherche à obtenir une définition collective du mot.

Un budget est constitué de :

- **Dépenses, charges** : l'argent que je donne ;
- **Revenus, recettes, ressources** : l'argent que je reçois, que je gagne par mon travail.

Dépenser plus que l'argent dont on dispose s'appelle avoir des « dettes ».
 Dépenser moins que l'argent dont on dispose s'appelle « faire des économies ».

Pour s'assurer que les participants ont bien compris les notions de dépenses et de revenus, *l'animateur demande aux participants des exemples de dépenses et de revenus.*

En matière de dépenses, il faut distinguer les **charges fixes** (inévitables et incompressibles) du reste à vivre.

Le calcul $\text{revenus} - \text{charges fixes}$ permet de connaître son **reste à vivre** : c'est l'argent disponible chaque mois pour payer toutes les dépenses ponctuelles.

2. COMMENT PRÉVOIR MON BUDGET ?



Pour connaître les pratiques des participants, l'animateur peut demander par exemple : « quelle est votre méthode pour gérer vos comptes, faire votre budget ? », « Comment savez-vous ce que vous allez bientôt devoir dépenser ? », « Comment vous souvenez-vous de vos dépenses ? », « Quand faites-vous vos comptes ? », « Prenez-vous des notes au sujet de votre budget ? », « Que faites-vous des factures ? ». Il met en valeur les « bonnes pratiques ».

Connaître ses recettes

Pour évaluer ses revenus, il faut prendre en compte :

- Son salaire net (le salaire brut ne constitue pas une ressource disponible)
- L'ensemble de ses prestations sociales (allocations familiales, logement, chômage, handicap, vieillesse ou encore RSA)
- Eventuellement : les pensions perçues et les revenus de la propriété (épargne, patrimoine immobilier)

Faire la liste de ses dépenses

Suivre régulièrement l'état de ses dépenses permet d'avoir une vision concrète de l'argent dont on dispose et dont on a besoin. Pour cela, le plus simple est de noter, au fur et à mesure, toutes les entrées et sorties d'argent.

L'animateur recommande aux participants de conserver leurs factures et tickets de caisse pour les comparer mensuellement à leurs relevés de compte. Cela permet d'éviter les erreurs, les fraudes et de suivre l'encaissement des chèques émis.

Se projeter dans ses futures dépenses

Les dépenses régulières : elles sont estimables à partir de ses dépenses passées : logement, alimentation, habillement, transport. Ces dépenses courantes sont effectuées fréquemment, chaque semaine ou chaque mois. D'un montant variable, en fonction des choix de consommation, elles sont généralement inévitables (comme l'alimentation).

Les dépenses ponctuelles ou exceptionnelles : loisirs, divertissements, vacances ainsi que tous les imprévus. Il faut estimer leur valeur et mettre régulièrement de l'argent de côté. C'est ce qu'on appelle « épargner ».

Exemple : J'ai besoin de 300 euros dans 3 mois pour payer quelque chose, je mets de côté 100 euros par mois pendant 3 mois.

Les participants peuvent faire des exercices pour estimer combien mettre de côté pour pouvoir s'acheter quelque chose à un moment défini.

Mettre un peu d'argent de côté tous les mois (selon son budget) permet de faire face aux dépenses exceptionnelles.

3. UTILISER L'OUTIL DE GESTION DU BUDGET LOGEMENT

L'animateur distribue une copie de l'outil de gestion du budget logement et en présente le fonctionnement afin de favoriser son appropriation par les participants. L'animateur explique les principales notions nécessaires à la compréhension et à l'utilisation de l'outil. A titre d'exemple, il remplit avec les participants la colonne « types de ressources ».



Ménage : l'ensemble des occupants d'une habitation

Crédit / Dette : argent emprunté à une personne ou à une banque et qui doit être remboursé, souvent avec des intérêts

Epargne : une part de revenu mise de côté pour être dépensée plus tard.

Cet outil est conçu pour une gestion mensuelle du budget. Il est donc important d'estimer la valeur mensuelle des dépenses et de mensualiser les factures qui peuvent l'être. *L'animateur montre que ce tableau est adaptable aux différentes situations.*

Après avoir rempli le tableau, pour savoir si les ressources seront suffisantes, il faut calculer le reste à vivre : Ressources - Charges = €

Si le résultat est supérieur à 0€ : vous pouvez faire des économies et/ou dépenser plus.

S'il est égal à 0€ : le budget est équilibré mais très serré, il faut faire attention aux dépenses imprévues qui risquent de peser sur le budget.

S'il est inférieur à 0 € : Les revenus actuels ne couvrent pas les dépenses, il faut alors réfléchir aux économies qui peuvent être effectuées, au moyen de percevoir plus de revenus (aides non encore sollicitées, emploi, etc.) et/ou revoir son projet logement. Dans la mesure du possible, il faut limiter la durée et l'ampleur de cette situation pouvant conduire à une situation de surendettement et d'expulsion locative.



Attention : En cas de difficulté pour payer ses factures: il faut demander de l'aide immédiatement, afin que la situation ne se dégrade pas.



Exercice : l'animateur propose aux participants de remplir le document pendant un mois entier. Il leur demande de revenir à la fin de cette période avec le document complété. En entretien individuel, un intervenant social étudie ce document avec le participant et le conseille pour optimiser son budget.

III. COMMENT FAIRE DES ÉCONOMIES ?

1. J'ÉCONOMISE SUR LES DÉPENSES DE LOGEMENT

Faire des économies en matière de logement permet de libérer de l'argent pour d'autres dépenses et de protéger l'environnement. En effet, les principales dépenses pouvant être évitées concernent la consommation d'eau et d'électricité.



L'animateur demande aux participants de faire un « tour de la maison » pour repérer les économies possibles en matière d'eau et d'électricité. L'animateur note au fur et à mesure les idées des participants, les complète et les explique.

Les pièces à traverser sont : la cuisine, la salle de bain, les chambres et le salon. Pour encourager l'imagination des participants, l'animateur peut s'appuyer sur des photos d'appartement.

Dans la cuisine il faut faire attention aux :

- **Plaques de cuisson** : les éteindre correctement, utiliser un couvercle pour accélérer le temps de cuisson. Pour les plaques électriques, l'usage de casseroles de la bonne taille permet de mieux emmagasiner la chaleur. Il est possible de les éteindre avant la fin de la cuisson pour profiter de la chaleur qui continue à se dégager.
- **Four** : doit être bien fermé pour ne pas perdre de chaleur
- **Congélateur et frigidaire** : il faut veiller à garder les portes fermées pour conserver le froid. La température doit être réglée à 5°C pour le frigidaire et à -18°C pour le congélateur. La taille des équipements influe leur consommation d'énergie, il faut donc les choisir adaptés à son ménage. Mettre des aliments encore chauds dans le frigidaire ou le congélateur entraîne une surconsommation d'énergie. Il faut enlever régulièrement la glace qui se forme dans le congélateur soit en la grattant avec précaution soit en dégelant l'appareil. Trois millimètres de givre accumulés à l'intérieur du congélateur ou du réfrigérateur augmentent la consommation d'énergie de l'appareil d'environ 30%. Si la grille arrière (noire) est pleine de poussière, la consommation en énergie du réfrigérateur double. Il peut également être utile d'éloigner l'appareil de cinq centimètres par rapport au mur afin de faciliter l'aération.
- **L'évier** : pendant une vaisselle à la main, penser à boucher l'évier pour faire tremper, utiliser une bassine et ne pas faire couler l'eau inutilement.

Dans la salle de bain, les principaux points de vigilance sont :

- **Tous les robinets et tuyaux** : les robinets qui gouttent et les fuites peuvent entraîner une dégradation importante liée à l'humidité mais surtout représenter une consommation d'eau inutile et coûteuse. A l'apparition d'une fuite, il faut immédiatement prévenir son propriétaire et son assurance qui feront intervenir rapidement un plombier pour réparer. Dans de nombreux cas, ils payent directement la réparation.

A titre indicatif : Un robinet coulant goutte à goutte : 4l/h soit 35 m³/an et 98 €/an. Un filet d'eau s'échappant d'un robinet: 16l/h soit 140 m³/an et 392 €/an. Une chasse d'eau bloquée : 25l/h soit 220 m³/an et 616 €/an.

- **Douche** : privilégier l'usage de douches rapides en interrompant l'eau au moment de se savonner. Ne pas faire couler l'eau dans le vide.
- **Toilettes** : les chasses d'eau sont fortement consommatrices d'eau. Il peut donc être intéressant de mettre en place un « système de double commande » ou de limiter le volume d'eau dans le réservoir.
- **Lave-linge et sèche-linge** : Il est économique de privilégier les températures de lavage les plus basses (30° ou 40°C), un bon essorage avant l'utilisation du

sèche-linge ou mieux encore, le séchage à l'air libre. L'usage de la touche « éco » ou « demi-charge » réduit de 25% la consommation.

- **Le chauffe-eau** doit être entretenu régulièrement par un détartrage tous les deux ou trois ans afin de diminuer le temps nécessaire pour chauffer l'eau.

Dans les chambres et le salon, il faut faire attention :

- **Au chauffage.** Il faut l'éteindre quand les fenêtres sont ouvertes et en cas d'absence prolongée ou le baisser si le chauffage est électrique. Les températures idéales sont de 20°C en journée et 17°C la nuit. S'assurer que les fenêtres sont bien isolées permet de conserver la chaleur (fenêtres, volets et rideaux fermés). Il ne faut pas obstruer ou recouvrir les radiateurs ni laisser la poussière s'y accumuler, afin que la chaleur se diffuse bien. Même en hiver, il faut penser à bien aérer quotidiennement son logement en ouvrant en grand les fenêtres pendant 5 minutes.
- **A l'éclairage.** Eteindre les lumières en sortant de la pièce ou quand la lumière extérieure est suffisante permet de limiter la consommation. Dépoussiérer les ampoules permet de gagner 40% de flux lumineux. Les ampoules « basse consommation » sont plus chères au moment de l'achat mais consomment au quotidien moins d'énergie que les ampoules normales et durent théoriquement plus longtemps.
- **A la télévision, à l'ordinateur, etc.** Il faut les éteindre complètement quand ils ne sont pas utilisés et privilégier l'achat d'équipements économes en énergie.

Lire l'étiquette énergie d'un appareil électrique avant son achat permet de savoir son niveau de consommation. Il faut privilégier les équipements avec l'étiquette A ou A+ qui consomment moins d'énergie.

Selon le contrat signé pour l'électricité, son coût n'est pas le même selon les « heures creuses » et les « heures pleines ». Utiliser ses équipements pendant les heures creuses permet de faire d'importantes économies.

Certains logements sont équipés de « chauffage collectif » ou « d'eau chaude collective », cela signifie que leurs coûts sont inclus dans les charges et que la température du chauffage est réglée pour l'ensemble de l'immeuble.

Bon à savoir ! Les bénéficiaires du RSA peuvent avoir des réductions sur leurs factures d'électricité et de gaz. La réduction sociale sur l'électricité permet d'obtenir 40 à 60% de réduction sur l'abonnement mais aussi sur les 100 premiers kWh consommés dans le mois. Ce tarif social EDF appelé Tarif de Première Nécessité (TPN) est soumis à des conditions de ressources. La réduction sociale sur le gaz, intitulée Tarif Spécial Solidarité (TSS), donne droit à une réduction sur les factures pour les contrats individuels ou une réduction forfaitaire dans les immeubles chauffés collectivement.

Conditions d'accès au TPN et au TSS :

- ▶ Bénéficier d'un quotient social inférieur ou égal à celui ouvrant droit à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire, soit par exemple 1 360 € par mois pour un couple avec deux enfants (montant en vigueur depuis le 01/07/2011) ;
- ▶ Être titulaire d'un contrat d'électricité pour votre résidence principale pour le TPN ;
- ▶ Être titulaire d'un contrat individuel gaz naturel ou habiter dans un immeuble chauffé collectivement au gaz naturel pour votre résidence principale pour le TSS.

Démarches pour accéder au TPN et au TSS :

- ▶ Faire valoir ses droits auprès de l'assurance maladie pour bénéficier de la Couverture maladie universelle complémentaire (CMUC). S'assurer qu'ils disposent bien de la bonne adresse de facturation ;
- ▶ La procédure se fait automatiquement et vous recevrez un courrier indiquant la marche à suivre : aucune démarche si les informations transmises par la CMUC à EDF sont suffisantes OU renvoyer une attestation.

2. FAIRE DES ÉCONOMIES SUR SON « RESTE À VIVRE »

Cette partie peut être abordée comme un moment d'échange des pratiques entre les participants. L'animateur demande aux participants comment ils font pour faire des économies quand ils font des courses, pour leur transport, pour l'achat de vêtements... L'animateur complète avec les éventuels « bons plans » dont il a connaissance dans son département.

Les thèmes pouvant être évoqués sont notamment:

- ▶ Le transport :

La **marche à pied**, le **vélo** et les **transports en commun** permettent de faire des trajets à prix réduit. De nombreux systèmes de transport en commun proposent des réductions pour les bénéficiaires du RSA. *Si c'est le cas dans la zone où a lieu l'atelier, l'animateur présente comment les participants peuvent bénéficier de ces tarifs avantageux. Il rappelle également les risques financiers encourus en cas de fraude.* Le **covoiturage** permet de partager les frais de déplacement entre les voyageurs.

Posséder son propre véhicule coûte cher : au-delà de l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion, il faut compter l'assurance annuelle, l'essence et l'entretien

et cela revient en moyenne à 2200€ environ par personne et par an et plus de 5000€ pour un ménage. Cependant, si par choix ou nécessité vous possédez une voiture, il faut bien entretenir son véhicule et adapter sa conduite pour consommer moins.

► Les courses de nourriture

Les produits de saison sont généralement moins chers que les plats cuisinés, transformés ou hors saison. La comparaison entre les prix au kilogramme est le seul moyen de vérifier si une offre est intéressante. *L'animateur recommande les marchés ou les magasins les moins chers à proximité.*



L'eau du robinet est 200 à 300 fois moins chère que l'eau en bouteille ! Cela sans compter le coût écologique de la fabrication, le transport et le retraitement des bouteilles...

► Le bricolage et la couture

Essayer de réparer un objet ou un vêtement abîmé permet de rallonger la durée de vie de nombreux objets et de faire des économies.

► La différence entre le neuf et l'occasion

La plupart des magasins proposent des produits neufs (électroménager, vêtements, etc.). Cependant dans de nombreux cas, et en faisant quelques recherches, il est possible de trouver du matériel d'occasion. Cela permet de faire de grosses économies, notamment au moment de l'installation dans le logement. Il existe des sites internet et des magasins spécialisés dans l'occasion. *L'animateur peut donner des adresses selon le contexte local.*

CONCLUSION

Pour finir, l'animateur explique qu'en cas d'imprévus et de difficultés à gérer son budget, il faut demander de l'aide le plus tôt possible. Cette aide peut permettre d'apprendre à mieux gérer son budget ou de négocier avec un propriétaire un délai pour le paiement d'un loyer. Dans certains cas et avec l'aide d'un intervenant social, une aide financière ponctuelle peut être sollicitée (cf. Atelier aides financières et garanties liées au logement).

ATELIERS LOGEMENT

« JE CHERCHE UN LOGEMENT DANS LE PARC PUBLIC »

CONTEXTE

Trouver un logement est nécessaire dans le processus d'insertion : il permet la sécurisation de l'environnement du ménage et apporte une stabilité permettant un investissement total dans la mise en œuvre du projet d'insertion professionnel et social (emploi, développement du réseau, etc.). Cependant cette recherche s'inscrit dans un contexte national très tendu et difficile. La demande de logement est globalement plus forte que l'offre et les garanties demandées par les bailleurs dans le parc privé sont tellement excessives que les bénéficiaires de la protection internationale, au vu de leurs situations, n'ont que rarement les capacités pour s'y loger. Certaines villes ou départements français sont particulièrement touchés par le manque de logements. Par conséquent, se loger peut être compliqué et prendre du temps. Il est donc nécessaire de mobiliser toutes les aides possibles. Les bénéficiaires de la protection internationale ont les mêmes droits en matière de logement que les nationaux. Néanmoins, la précarité de leur situation, caractérisée par de faibles ressources et une absence de garanties locatives, les amène à solliciter des dispositifs dédiés au public en difficulté afin d'être aidés dans la mise en œuvre de leur projet d'autonomisation et notamment de leur projet logement.

Le parc social offre des logements à loyer conventionné destinés à ceux qui rencontrent des difficultés à se loger du fait de revenus modestes et de garanties insuffisantes pour obtenir un logement dans le parc privé. Cependant, les délais d'obtention, qui varient de 6 mois dans certaines communes de province à 10 ans pour les grands logements parisiens, sont problématiques et limitent l'obtention d'un logement dans un délai raisonnable.

La France comptait 4,5 millions de logements locatifs sociaux au 1 janvier 2011, logeant environs 10 millions de personnes. A la même date, le loyer mensuel moyen était de 3,10 euros par mètre carrés. Pour la France entière, le nombre de logements attribués annuellement correspond, en moyenne, au tiers du nombre de demandeurs : 450 000 attributions pour 1,3 millions de demandeurs. Toutefois, cette proportion varie considérablement selon les territoires. Les logements proposés à la location mais vacants représentaient 3,2 % du parc.

Un logement sur dix en moyenne fait l'objet d'un déménagement chaque année. Le délai anormalement long fixé par les préfets reflète les différences de contexte selon les départements observés : fixé à 12 mois dans la Sarthe, il s'élève à 30 mois en Ille-et-Vilaine, tandis qu'à Paris, il est de 6 ans pour un T1, 9 ans pour les T3 et T4 et 10 ans pour les logements les plus grands.

Au vu des différences de pratiques observées entre les différents départements, les animateurs doivent porter un soin particulier à l'adaptation de cet atelier au contexte local.

OBJECTIF GÉNÉRAL

L'objectif de cet atelier est de permettre aux bénéficiaires de la protection internationale de comprendre le fonctionnement du parc social et ses procédures d'attribution afin d'être le plus autonome possible dans leurs démarches de recherche de logement dans le parc social.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Suite à cet atelier les participants devront être en mesure de :

- ▶ Comprendre le dispositif de logement social en France ;
- ▶ Identifier leurs droits en matière de logement ;
- ▶ Analyser leurs besoins en matière de logement ;
- ▶ Se repérer parmi les acteurs intervenant dans le logement social ;
- ▶ Connaître les principales formalités à remplir pour faire une demande de logement social ;
- ▶ Mettre en œuvre, avec un accompagnement social, une démarche active de recherche de logement social.

MOYENS PÉDAGOGIQUES SUPPLÉMENTAIRES

En plus des supports classiques du Kit AREL, l'animateur est encouragé à utiliser différents supports spécifiques à cet atelier tels que :

- ▶ Tableau d'évaluation des besoins en matière de logement ;
- ▶ Tableau des prix et délais d'obtention moyens ;
- ▶ Fiche annuaire des principaux bailleurs et lieux de dépôt de dossier (modulable selon contexte local) : informations disponibles sur le site www.union-habitat.org ;
- ▶ Liste des documents nécessaires pour faire une demande de logement social ;
- ▶ Formulaire CERFA de dossier de demande de logement.

CONDUITE DE L'ATELIER

INTRODUCTION :

Avant de commencer l'atelier, l'animateur énonce les différents mots ou expressions permettant de qualifier un logement social : « logement HLM », « logement dans le parc public », « logement dans le parc social », etc.

I. LE LOGEMENT SOCIAL, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Objectif : Comprendre la notion de logement social, son fonctionnement et connaître les principaux acteurs.

- Qu'est-ce qu'un logement social ?

L'animateur incite les participants à trouver une définition collective en les questionnant sur l'image qu'ils en ont.

En se basant sur les réponses, l'animateur définit la notion de logement HLM :

- C'est un logement, pas un hébergement
- Il a une vocation sociale donc les loyers sont plafonnés et fixés en fonction des ressources du locataire
- Habitation à Loyer Modéré

L'animateur introduit la notion de « loyer » qui doit être payé tous les mois par le locataire au bailleur et qui lui donne le droit d'occuper le logement.

- Les **conditions d'admission** pour accéder au parc social sont : (1) être de nationalité française ou détenir un titre de séjour régulier ; (2) avoir des ressources ne dépassant pas un certain plafond¹.
- Est pris en considération au moment de l'attribution d'un logement social : (1) la composition du ménage ; (2) ses conditions de logement actuelles ; (3) sa situation relative à l'emploi.
- Les **critères de priorité d'accès à un logement social** : (1) handicap ; (2) mal-logement ; (3) hébergement temporaire ou logement de transition ; (4) les personnes mal-logées reprenant une activité après une longue période de chômage, (5) les personnes fuyant des violences conjugales.²

¹ Les plafonds de ressource selon le lieu, la composition du ménage et la catégorie de logement social sont disponibles sur <http://vosdroits.service-public.fr/>. Onglet logement, logement social, questions réponses.

² Les critères d'attribution sont disponibles sur <http://vosdroits.service-public.fr/>. Onglet logement, logement social, conditions et procédures d'accès.

- L'offre de logements sociaux

L'animateur met en avant les différences entre la région parisienne et les grandes métropoles d'une part et le reste de la France d'autre part. Il fait un point sur la situation locale. Il utilise les données complétant les éléments suivants.

- ▶ En France, il y a 4.5 millions de logements sociaux. Cela correspond à un peu moins d'un logement principal sur 5.
- ▶ Dans le département de il y a logements sociaux. C'est relativement (facile/difficile) de trouver un logement. Il y a (mois/ans) d'attente.

Le prix indicatif d'un logement social est : € pour un studio et € pour un 4 pièces.

L'animateur peut évoquer ici, si cela est pertinent en fonction du contexte local, les possibilités de mobilité en France.

- Les acteurs du logement HLM

L'objectif pour le participant est d'être capable d'identifier les acteurs qui seront ses interlocuteurs lors de sa demande de logement social. L'animateur doit s'appuyer sur ceux que le bénéficiaire connaît déjà (la préfecture notamment) puis élargir le spectre à des interlocuteurs généralement moins connus des bénéficiaires de la protection internationale: les bailleurs sociaux, la mairie, les entreprises. Il n'est pas nécessaire d'énumérer tous les bailleurs sociaux présents dans le département, seulement les principaux. L'animateur s'appuie sur les logos pour permettre une meilleure compréhension de la diversité des acteurs. La préfecture, les bailleurs sociaux (offices HLM...), les entreprises et les mairies sont des « propriétaires » de logements sociaux.

Ces différents acteurs se partagent les logements sociaux. Ils n'ont pas tous les mêmes critères de priorité.

L'animateur précise les critères d'admission, d'attribution et de priorité des bailleurs du département.

II. AVANT DE FAIRE MA DEMANDE, J'ÉVALUE MES BESOINS ET MES CAPACITÉS

Objectif : faire une demande de logement social adaptée à la typologie de la famille, au cadre de vie et à ses ressources.

- J'ai besoin de...

L'animateur se base sur les informations données en introduction par les participants pour accompagner l'évaluation des besoins : nombre de pièces nécessaires, etc. Il peut par exemple demander : « vous monsieur, vous vivez

avec X nombre de personnes, vous pensez que vous avez besoin de combien de pièces ? »

Les autres contraintes pouvant peser sur le choix d'un logement sont par exemple : le handicap, la distance au travail, la distance à ma famille. L'animateur explique que le handicap sera pris en compte dans la demande de logement afin de fournir des équipements adaptés, mais ces logements sont plus rares.



L'animateur distribue l'outil « tableau d'évaluation des besoins en matière de logement » et lit à haute voix son contenu. Il laisse quelques minutes aux participants pour remplir ce tableau. Il aide ceux qui ont des difficultés à l'écrit. Ce tableau peut être réutilisé en entretien individuel.

- Je connais mon budget logement

L'animateur invite les participants à revenir sur les principales notions vues pendant l'atelier « je gère mon budget logement ». Il insiste sur la connaissance des multiples coûts liés au logement et sur l'importance d'évaluer son budget.



Si besoin, l'animateur revient sur l'utilisation des outils de gestion du budget.

III. JE FAIS MA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

► A quel moment ?

La demande de logement social peut se faire dès l'obtention du récépissé de titre de séjour. Elle suppose l'ouverture de l'ensemble des droits.

► Comment ?

L'animateur explique que l'objectif de cet atelier n'est pas de faire les demandes immédiatement mais d'informer les participants sur les démarches à entreprendre pour faire sa demande de logement social.

Avec l'aide d'un intervenant social, il faut remplir un formulaire de demande de logement social. Ce document se trouve sur internet. Il faut joindre les pièces justificatives au dossier et le déposer ou l'envoyer à la mairie, à la préfecture ou chez l'un des différents bailleurs (selon les départements).

Il y a d'autres structures pouvant appuyer les demandeurs dans leurs démarches, notamment les Agences Départementales d'Insertion par le Logement (ADIL) et l'Agence Nationale d'Insertion Logement (ANIL).

Si d'autres structures locales remplissent également cette mission, les citer et transmettre les coordonnées des structures.

► J'ai besoin de quoi ?

La liste des pièces justificatives est jointe dans le mémo. L'animateur évite de réciter la liste dans son intégralité et cherche plutôt à mettre en avant le caractère formel de la demande. Pour illustrer son propos il peut faire circuler un exemplaire du formulaire Cerfa.

Les pièces justificatives pour l'enregistrement d'une demande de logement social sont :

- Une copie du titre de séjour ;
- Ou une copie d'un récépissé de la demande de renouvellement du titre de séjour ;
- Ou une copie d'un récépissé de la demande de titre de séjour portant la mention « reconnu réfugié et valant autorisation de séjour d'une durée de validité de trois mois ».

Les pièces permettant l'instruction de la demande doivent justifier « la sincérité et l'exactitude de votre déclaration et permettent de vérifier que vous remplissez les conditions d'accès au logement social ». Notamment :

- Une photocopie du livret de famille ;
- Les copies des deux derniers avis d'imposition sur le revenu (ou de non-imposition) ;
- Les justificatifs de l'ensemble des ressources (trois derniers bulletins de salaire, RSA, retraites, CPAM, CAF...) ;
- Attestation d'hébergement ;
- Attestation de paiement régulier des loyers du logement actuel ;
- éventuellement, des pièces attestant d'une expulsion, d'un arrêté de péril ou d'un arrêté d'insalubrité, d'un jugement de divorce...

Dans un délai d'un mois suivant le dépôt du dossier, je reçois une attestation comprenant un numéro d'identifiant : le numéro unique départemental (NUD) ou régional (NUR). **Je devrai le conserver pendant toute la durée de la demande et en joindre une copie lors de chacune des démarches effectuées.**

Qu'est-ce que le NUD ? *N'aborder qu'en province ou à titre d'information sur la mobilité en Ile de France.*

Et le NUR en Ile de France ? *N'aborder qu'en Ile de France*

Le NUD (Numéro unique départemental) et le NUR (Numéro unique régional) sont des numéros distribués dans un délai d'un mois après la première demande. Ils sont inscrits sur une **attestation** qu'il faut conserver ! Ils marquent le jour de la première demande de logement social dans le département ou la région. Ils sont importants car c'est la date qui va servir pour le renouvellement de la demande chaque année ainsi que pour diffuser sa demande auprès d'autres organismes.

A Paris, la procédure de demande de logement social est régionalisée et unifiée. Cela signifie qu'un seul dossier est à déposer (soit auprès des bailleurs sociaux : offices publics d'HLM ou entreprises sociales de l'habitat, soit des collectivités locales : communes, intercommunalité, département, soit auprès des collecteurs du 1% Logement dans les entreprises). Le dossier est automatiquement transmis à tous les acteurs du logement social d'Ile-de-France qui l'étudient selon leurs propres critères d'attribution et de priorité. Le demandeur a donc un seul référent, l'organisme ayant enregistré la demande initiale.

En province, la procédure de demande de logement social est départementalisée mais pas toujours unifiée. Dans tous les cas le NUD est à utiliser pour toutes les demandes faites dans le département. Cependant, dans certains départements, il faut réitérer la demande de logement social auprès du plus grand nombre de gestionnaires de logements sociaux.

Ici, il est conseillé de prendre du temps pour demander s'il y a des questions et y répondre.

IV. JE FAIS UNE DEMANDE DALO (ou DAHO)

Objectif : introduire la notion de droit au logement et d'expliquer les grandes lignes des procédures DALO et DAHO afin que les participants puissent activement faire valoir leurs droits

Immédiatement après avoir effectué la demande de logement social, il est possible et recommandé de faire une demande DALO ou DAHO afin d'écourter les délais d'attente.

L'animateur interroge les participants pour savoir s'ils ont déjà des connaissances sur le droit au logement opposable. L'animateur insiste sur le concept de **droit au logement**, garanti juridiquement par l'Etat mais insuffisamment mis en œuvre.

En France, chacun a droit d'avoir un logement décent : si un ménage n'arrive pas par ses propres moyens à en avoir un, il a le droit d'exiger de l'Etat qu'il l'aide. *Cet atelier n'a pas vocation à expliquer l'ensemble du DALO mais simplement à transmettre les informations essentielles sur cette procédure.*

Qu'est-ce que le DALO ?

C'est un droit qui s'adresse à ceux qui ne trouvent pas de logement, malgré leur demande de logement social et à ceux qui vivent en situation d'urgence. Il permet de demander à être placé en procédure prioritaire pour obtenir un logement.

Pour en bénéficier :

Je fais une demande DALO ou DAHO avec l'aide d'un intervenant social. Je dépose ma demande devant la commission de médiation du département.

La première étape de la demande est un **recours amiable**. Dans le cas d'une procédure DALO, la commission de médiation rend sa décision dans un délai de trois mois maximum (six mois pour les départements avec une population supérieure à 1 million et pour les départements d'outre-mer).

Pour une procédure DAHO, la commission rend sa décision dans un délai de 6 semaines à compter de l'accusé de réception de cette demande.

En cas de refus, il faut faire un recours devant le **tribunal administratif** pour demander que la décision soit modifiée.

Si le demandeur est reconnu prioritaire par la commission de médiation ou le tribunal administratif, le préfet est tenu de présenter une seule offre de logement. La procédure DALO est longue, procédurière et très technique. Elle nécessite donc d'être accompagnée. Les détails de la procédure DALO sont expliqués dans l'atelier « je fais un dossier DAHO ou DALO ».

Pour toute information complémentaire, l'animateur peut se référer :

- ▶ A l'atelier « je fais un dossier DALO/DAHO »
- ▶ Au Guide de l'accès au logement des réfugiés statutaires pages 68 à 73

V. JE MULTIPLIE MES CHANCES D'OBTENIR UN LOGEMENT SOCIAL

Objectif : connaître les différentes méthodes pour accélérer le processus de demande de logement social.

1. FAIRE SA DEMANDE À PLUSIEURS ENDROITS

Cette partie ne concerne ni l'Ile-de-France ni les départements où la procédure a été unifiée : dans ces cas là, une seule demande suffit pour être communiquée à tous les bailleurs. Ceci n'exclut pas un travail de relance auprès des bailleurs.

L'animateur explique que faire une seule demande n'est souvent pas suffisant, pour de multiples raisons telles que :

- ▶ L'organisme où est faite la première demande peut ne pas avoir de logement adapté aux besoins ;
- ▶ Le demandeur peut ne pas rentrer dans les critères de priorité ;
- ▶ Il y a trop de demandes par rapport à l'offre de logements.

Par exemple : il n'y a que des studios libres et la famille de monsieur X comprend 5 personnes. Ici l'animateur choisit ses exemples en fonction des situations des participants.

Alors comment faire pour améliorer ses chances?

Il faut réitérer la demande dans différents endroits. Plus on essaye, plus on a de chance que cela aboutisse !

Pour cela il faut :

- ▶ Faire une copie du dossier comprenant notamment l'attestation où le NUD est indiqué. Celui-ci demeure le même pour toutes les demandes d'enregistrement ;
- ▶ Le déposer dans les mairies, chez des différents bailleurs sociaux et à la préfecture.

L'animateur évoque l'aspect suivant uniquement s'il concerne son territoire :

Faire sa demande auprès de préfectures permet de bénéficier du contingent préfectoral. Pour bénéficier des accords collectifs départementaux et intercommunaux, il faut parfois faire un dossier spécial.

L'animateur adapte la présentation des accords communaux selon le fonctionnement local du dispositif.

Informations complémentaires : Les accords collectifs intercommunaux et départementaux organisent quantitativement et géographiquement l'attribution des logements sociaux aux personnes prioritaires. Véritables « contrats d'objectifs » initialement créés par la loi de lutte contre les exclusions en 1998, les accords collectifs sont des accords conclus entre le président d'un Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) ou le préfet et les organismes «disposant d'un patrimoine locatif social » sur le territoire concerné pour une durée de trois ans, après approbation du comité responsable du PDALPD. Ces accords ont pour vocation :

- ▶ de définir, pour chaque organisme, un engagement annuel quantifié d'attribution de logements aux personnes connaissant des difficultés économiques et sociales et visées par le PDALPD, en tenant compte de l'occupation sociale de chaque organisme ;

- de définir les moyens d'accompagnement et les dispositions nécessaires à la mise en œuvre et au suivi de cet engagement annuel.

Des accords collectifs sont obligatoirement signés par le préfet au niveau du département. Cependant, lorsqu'un EPCI compétent en matière d'habitat et disposant d'un programme local de l'habitat (PLH) souhaite signer un accord au niveau intercommunal, cet accord se substitue à l'accord départemental sur le territoire de l'EPCI concerné.

Les organismes rendent compte une fois par an des résultats des attributions au regard de ces engagements. Le président de l'EPCI ou le préfet peuvent se substituer aux organismes et procéder lui-même aux attributions en cas de refus de signature ou de non-respect des accords, mais ces attributions sont alors imputées à leur contingent de réservation propre.

2. SALARIÉ ► ACTION LOGEMENT

L'explication du fonctionnement d'Action logement doit être adaptée selon la situation par rapport à l'emploi des participants, qui peuvent éventuellement trouver un emploi après être sortis de leur structure d'hébergement actuelle.

- Qu'est-ce que Action logement ?

Les entreprises rassemblent une part de l'argent qu'elles gagnent pour l'investir dans le logement. Ici, ce qui nous intéresse c'est que 20% de l'ensemble des logements sociaux appartiennent aux entreprises. En échange, elles ont la possibilité de proposer ces logements à la location pour leurs salariés.

Action Logement s'adresse donc aux **personnes travaillant dans des entreprises de plus de dix salariés.**

- Comment j'en bénéficie ?

Il faut s'adresser au service des ressources humaines de l'entreprise de plus de dix salariés qui orientera le demandeur.



Pour toute information complémentaire sur Action Logement, l'animateur peut se référer au Guide de l'accès au logement des réfugiés statutaires pages 107 à 110.

VI. J'ASSURE LE SUIVI DE MA DEMANDE

Objectif : Connaître les démarches administratives obligatoires pour renouveler annuellement sa demande ou modifier ponctuellement sa situation.

1. RENOUVELLER MA DEMANDE TOUS LES ANS

L'objectif de cette partie est d'autonomiser les participants dans le renouvellement de leur demande. Ils doivent assimiler l'échéancier annuel et être conscients des conséquences en cas d'oubli.

- Pourquoi je renouvelle ma demande ?

Tant qu'aucun logement n'a été attribué, il est impératif de renouveler sa demande auprès de l'organisme où a eu lieu la première demande. Si ce n'est pas fait : la demande est annulée. Il faut tout recommencer. Le bénéfice de l'ancienneté est perdu.

Pour illustrer la perte de l'ancienneté, l'animateur peut faire défiler tout le diaporama en arrière et montrer d'où il faut repartir.

- Quand a lieu le renouvellement de la demande ?

Entre le onzième et le douzième mois suivant la demande ou le renouvellement de la demande.

Exemple : Je reçois le NUD ou le NUR le 4 décembre 2012, je renouvelle ma demande entre le 4 novembre et le 4 décembre 2013.

- Comment je renouvelle ma demande ?

Un mois avant la date limite, l'organisme envoie par la poste le même formulaire que pour la première demande avec toutefois le numéro de la demande et les coordonnées du demandeur. Il faut réagir TOUT DE SUITE en se faisant aider si nécessaire par un intervenant social pour remplir le formulaire.

Il faut produire les pièces justificatives réactualisées.

Si ce formulaire est perdu, il est possible de le télécharger sur internet et de compléter manuellement les éléments relatifs au renouvellement de la demande.

Pour connaître à tout moment la date limite pour renouveler sa demande, il suffit de consulter l'attestation où figure le NUD (ou le NUR).

2. MA SITUATION CHANGE, QUE FAIRE ?

L'objectif est de montrer que la première demande reflète une situation particulière. Si celle-ci change, la demande évolue également et il est donc nécessaire de l'adapter. Les participants doivent être capables d'identifier les situations représentant un changement et de prendre les mesures nécessaires.

- Dans quels cas ?

L'animateur invite les participants à proposer une liste de changements de situation qui nécessiteraient, à leur avis, de prévenir l'administration. Il note au tableau les propositions.

Les principaux cas sont : le changement d'adresse, de composition familiale, de situation professionnelle.

- Comment ?

Il faut se rendre auprès d'un organisme qui gère les demandes de logement social (par exemple, celui où on a fait sa première demande) avec son NUD ou son NUR et les papiers qui justifient de la nouvelle situation.



Attention ! Les courriers envoyés dans le cadre d'une demande de logement social sont parfois envoyés en recommandés. De plus, toute absence de réponse à un courrier peut faire l'objet d'une radiation de la demande. Il faut donc être vigilant et bien transmettre ses changements d'adresse !

CONCLUSION

Les **délais d'obtention d'un logement social sont longs**. C'est pourquoi il est nécessaire de :

- ▶ Faire sa demande le plus rapidement possible après l'obtention du statut de protection internationale ;
- ▶ Faire en même temps une procédure DALO ;
- ▶ Veiller à la diffusion, au renouvellement et à la mise à jour de sa demande ;
- ▶ Chercher également dans le parc privé.

Durant la demande, chaque organisme (préfectures, mairies, bailleurs sociaux) organise ses propres commissions d'attribution durant lesquelles sont comparés les dossiers entre eux, en fonction des logements disponibles et de leurs critères de priorité. Si le dossier d'un demandeur correspond, un logement lui est attribué.

Félicitations ! Vous allez pouvoir déménager !

L'animateur rappelle que même si les procédures sont longues elles finissent généralement par aboutir. Il informe qu'en cas de refus d'un logement social par le demandeur, la demande est annulée. Il faut dans ce cas reprendre la procédure depuis le début, en ayant perdu le bénéfice de l'ancienneté du dossier. C'est pourquoi il faut accepter dans tous les cas afin d'avoir un logement stable et éventuellement faire une nouvelle demande plus tard. Pour cette raison et pour éviter tout problème d'inadéquation du logement par rapport aux besoins, il faut prévenir l'administration de ses changements de situation le plus tôt possible.

ATELIERS LOGEMENT

« JE CHERCHE UN LOGEMENT DANS LE PARC PRIVÉ »

CONTEXTE

Les ménages bénéficiaires de la protection internationale à la sortie des dispositifs d'insertion (CADA, logement ALT, résidence sociale, etc.) accèdent pour la majorité d'entre eux soit au parc social soit au parc privé. Si les avantages et les conditions d'accès dans le parc social ont été évoqués dans l'atelier précédent, une sortie dans le parc privé peut être envisagée pour certains ménages, notamment au vu des difficultés d'accès au parc public et en vue de fluidifier le dispositif national d'accueil.

En France en 2009, près d'un quart des ménages était logé dans le parc locatif privé, alors que seul un cinquième des ménages était logé dans le parc public¹. Le parc privé offre des logements nettement plus chers que ceux du parc public et de fait s'adresse à des personnes en emploi et qui n'ont pas de difficultés à s'intégrer. Si leur coût est plus élevé, le marché est moins tendu que dans le cadre du marché public ce qui réduit fortement les délais de recherche quand le dossier correspond aux critères d'éligibilité des propriétaires. Pour rassurer les propriétaires, la mobilisation des garanties financières auxquels ont droit les bénéficiaires de la protection internationale est généralement nécessaire et il faut donc faire connaître ces dispositifs, tant auprès des locataires que des propriétaires.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Favoriser la compréhension du système locatif dans le parc privé afin d'entamer les recherches auprès des propriétaires privés et des agences immobilières.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Suite à cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Comprendre la notion de parc privé
- Chercher une petite annonce de logement



¹ Tableaux de l'Economie française, Insee 2012.

- Lire et comprendre une petite annonce
- Connaître les principales pièces d'un dossier de location
- Valoriser leur dossier face à un propriétaire
- Contacter un propriétaire ou une agence immobilière pour solliciter une visite
- Visiter un appartement

CONDUITE DE L'ATELIER

INTRODUCTION : QU'EST-CE QUE LA LOCATION DANS LE PARC PRIVÉ ?

Comme pour les logements sociaux, le statut d'occupation qui régit le parc privé est la location. Les logements du parc privé appartiennent à des particuliers, les « propriétaires », qui les gèrent soit en direct soit par le biais d'une « agence immobilière ». Les principales caractéristiques du logement dans le parc privé sont :

- un libre choix du locataire par le propriétaire et/ou l'agence immobilière.
Le locataire visite le logement et dépose un dossier auprès du propriétaire. Celui-ci le compare avec les autres candidats et choisit le dossier qu'il juge le plus fiable ;
- des loyers plus élevés que dans le parc public. S'il n'y a pas de critères fixes de ressources, la plupart des propriétaires préfèrent les locataires qui gagnent au moins trois fois le montant du loyer ;
- Une demande quasi-systématique d'un ou de deux garants physiques ;
- Possible mobilisation de garanties locatives (GRL, Avance locapass) parfois spécifiques au parc privé ;
- Possible mobilisation des aides financières au logement ;
- Le logement peut être vide, équipé ou meublé.

I - JE SAIS COMMENT CHERCHER UN APPARTEMENT DANS LE PARC PRIVÉ

Objectif : Connaître les outils de recherche de logement dans le parc privé et savoir trouver une annonce de logement.

Pour trouver des locataires, les propriétaires de logements du parc privé publient une « annonce » indiquant qu'un logement est disponible à laquelle les futurs locataires intéressés répondent en contactant le propriétaire par téléphone (ou sur internet dans certains cas).

1. OÙ CHERCHER ?

L'animateur demande aux participants s'ils savent où ils peuvent trouver des annonces de logement. Ils sont invités à évoquer :

Le réseau : il est constitué de toutes les personnes qui entourent les participants : les amis, la famille, les collègues, les connaissances. Ces personnes sont peut être propriétaires, connaissent quelqu'un qui est propriétaire ou ont entendu parler de quelqu'un qui quitte son logement et pouvant recommander une personne à son propriétaire pour le remplacer.

Internet : il existe des sites internet qui réunissent des annonces de logement. Ils ont généralement un moteur de recherche qui permet d'insérer différents critères de recherche. Les principaux sites internet sont : www.seloger.com, www.pap.fr, www.leboncoin.fr, www.avendrealouer.fr, www.paruvendu.fr. Sur certains sites, il faut s'inscrire pour pouvoir avoir les coordonnées des propriétaires.

Les journaux : De nombreux journaux publient des petites annonces de particuliers, notamment dans le domaine de l'immobilier. Au niveau national, le journal « De particulier à particulier » paraît tous les jeudis. Il existe une multitude de journaux locaux qui relaient des annonces plus spécifiques à une région. *L'animateur évoque le titre des journaux locaux qui font référence dans la région* et indique où ils peuvent être trouvés. Il faut consulter les annonces le jour de leur sortie et contacter directement le propriétaire.

Les agences immobilières : ce sont des entreprises utilisées par les propriétaires pour trouver un locataire à leur place. Ce service est payé par les locataires au moment de la signature du bail, et les prix sont élevés. Il faut compter environ l'équivalent d'un mois de loyer.



Attention : la plupart des agences immobilières publient leurs annonces sur les sites internet évoqués plus haut. Il existe des réseaux d'agences (FNAIM, FONCIA, Laforêt immobilier, etc.) qui sont souvent plus fiables que les petites agences.



Attention ! Certaines agences immobilières ou sites internet proposent de vendre une liste de logements à louer. Ils demandent de payer une somme importante (autour de 150€) afin d'avoir accès aux coordonnées de propriétaires. Ce sont des arnaques à éviter ! Les listes sont souvent pas mises à jour, les logements peuvent être insalubres... Pour éviter tout problème, l'animateur explique qu'il ne faut jamais donner d'argent avant d'avoir visité le logement et signé le bail.

2. LIRE UNE ANNONCE DE LOGEMENT



L'animateur distribue des exemples d'annonces de logement.

Une annonce sert à décrire brièvement le logement et ses caractéristiques afin que le futur locataire puisse vérifier s'il correspond à ses critères de recherche. Quelles sont les indications le plus fréquemment fournies par une annonce ? *Les participants sont invités à faire des suggestions que l'animateur note au tableau. Il complète et apporte des précisions.*

- ▶ Le type de logement (maison, appartement, etc.) ;
- ▶ Le nombre de pièces / le nombre de chambre. Sur certaines annonces, on peut lire T1, T2, T3... Cela permet d'indiquer le nombre de pièces. L'expression « studio » signifie un logement d'une seule pièce dans lequel la cuisine n'est pas séparée. Le calcul du nombre de pièce ne prend pas en compte les toilettes, la salle de bain et la cuisine ;
- ▶ L'emplacement (ville, quartier, la proximité de commerces ou de transports, etc.) ;
- ▶ Le prix, charges comprises et hors charges. Il est important de considérer le prix charges comprises, car c'est le montant que le locataire devra payer tous les mois ;
- ▶ La surface en mètres carrés (m²) ;
- ▶ L'état général de l'appartement (refait à neuf, très bon état, bon état...) ;
- ▶ Le type de chauffage (individuel ou collectif, électrique, au gaz...). Si le chauffage est collectif, son paiement est inclus dans les charges, ce qui est un avantage pour le locataire ;
- ▶ Les caractéristiques diverses (ascenseur, parking, balcon, l'étage, etc.) ;
- ▶ L'étiquette énergétique : plus l'étiquette est proche de A, moins les factures d'énergie seront élevées ;
- ▶ La disponibilité.

Dans la plupart des annonces, des abréviations sont employées. Pour pouvoir les lire aisément et identifier rapidement ce qui intéresse le futur locataire, il est utile de connaître les principales.



Jeu : L'animateur peut utiliser la liste suivante dans le désordre. Il invite les participants à relier les abréviations avec leurs définitions. Cette liste se trouve également en annexe sur le CD Rom, prête à imprimer.

apart, appt	Appartement
arr	Arrondissement
asc	Ascenseur
bur	Bureau
CC	Charges comprises
ch, chbr	Chambre
cuis.	Cuisine
ent.	Entrée
ét	Etage
FAI	Frais d'agence inclus
HC	Hors charge
imm	Immeuble
m²	Mètres carrés
nbx	Nombreux
p	Pièce
pte	Porte
px	Prix, loyer
rdc, RdC	Rez-de-chaussée
rés	Résidence
sdb, SdB	Salle de bain
séj	Séjour
sép.	Séparé
ss, s/s	Salle de séjour
TBE	Très bon état
vd, vds	vends

L'animateur insiste en particulier sur les notions de loyer Hors Charges (HC) et Charges Comprises (CC). Le loyer « Charges Comprises » est le montant total de **ce que devra payer le locataire pour l'occupation du logement**. C'est donc la valeur à prendre en compte pour connaître le coût de l'appartement.

Les charges correspondent à trois grandes catégories de dépenses collectives au niveau de l'immeuble : les services liés à l'usage du logement et de l'immeuble (consommation d'eau ou d'énergie, ascenseur, chauffage...), l'entretien courant des parties communes et les taxes locatives. Selon les immeubles, les charges sont plus ou moins élevées. Des charges incluant l'eau, l'énergie et le chauffage permettent d'avoir des factures individuelles moins élevées.



L'animateur demande aux participants de décrypter l'annonce projetée sur le PowerPoint. « Grace à cette annonce, que sait-on sur le logement ? Quelles sont les informations importantes manquantes ? ».

II- JE PRÉPARE MON DOSSIER

Objectif : savoir monter un dossier de demande de location montrant des garanties.

1. CONNAÎTRE LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES

Pour se faire connaître du propriétaire et pour l'aider à choisir entre plusieurs candidats, il faut lui remettre un **dossier**. Il est très important de soigner ce dossier qui doit être le plus complet possible. **Il faut impérativement fournir des photocopies de :**

- ▶ Carte de résident/titre de séjour ;
- ▶ Contrat de travail ;
- ▶ Des attestations de revenus, notamment les trois dernières fiches de paie ;
- ▶ une attestation de l'employeur, mais seulement si le locataire ne peut fournir que l'un des deux documents ;
- ▶ Dernier avis d'imposition ou de non imposition ;
- ▶ Un RIB ;
- ▶ Quittances de loyers ou de participation aux frais d'hébergement précédant ;
- ▶ La simulation des aides au logement auxquels vous avez droit. Il est possible de faire cette simulation sur le site internet de la CAF (www.caf.fr) ;
- ▶ Tous les documents relatifs aux garanties et aides financières sollicitées.

Par ailleurs, les locataires peuvent ajouter une feuille avec leurs coordonnées (nom, prénom, numéro de téléphone) afin de faciliter les contacts entre le propriétaire et le locataire.

Ce dossier donne une image du futur locataire. Il doit être très soigné et rangé dans une pochette en bon état.

Le propriétaire ou l'agence immobilière **n'ont pas le droit de demander certains documents** afin de protéger les futurs locataires. Ces documents sont :

- ▶ une photographie d'identité ;
- ▶ un relevé de compte bancaire ou postal ;
- ▶ une attestation de bonne tenue de comptes ;
- ▶ votre contrat de mariage ou certificat de concubinage, le jugement de divorce ;
- ▶ une attestation de votre employeur (si vous avez donné votre contrat de travail et vos bulletins de paie) ;
- ▶ un chèque pour réserver le logement ;
- ▶ votre dossier médical ;
- ▶ un extrait de casier judiciaire ;

Par ailleurs, ils ne peuvent exiger que la personne qui se porte garant soit de nationalité française ni poser des questions sur la vie privée du futur locataire, ni vous exiger ou imposer le prélèvement automatique du loyer.

L'animateur peut demander : « à votre avis, pourquoi les propriétaires n'ont pas le droit de demander ces documents ? » afin d'aborder la thématique de la protection des personnes contre les discriminations mais aussi contre les éventuelles « arnaques » existant sur le marché du logement.

2. SAVOIR QU'IL EXISTE DES AIDES ET DES GARANTIES

Toutes les pièces évoquées jusqu'ici permettent d'établir l'identité de la personne et ses capacités financières.

Cependant dans de très nombreux cas, les revenus personnels sont insuffisants pour qu'un propriétaire fasse confiance à une personne pour lui louer un logement. La plupart demandent des revenus au moins trois fois supérieurs au montant du loyer charges comprises. Face à cette difficulté, il est important d'ajouter des pièces au dossier qui vont rassurer le propriétaire en garantissant le paiement du loyer de manière régulière.

Toutes les aides que les bénéficiaires de la protection internationale peuvent solliciter sont détaillées dans l'atelier « les aides financières et garanties relatives au logement ».

- Un formulaire d'avance LOCA-PASS ou GRL si besoin ;
- Un accord de principe du FSL – document précisant que le ménage peut bénéficier du FSL accès pour une somme théorique qui sera recalculée après l'obtention du logement ;
- S'il préfère, le locataire peut demander à une personne qu'il connaît de « se porter garant » au lieu de faire appel aux garanties citées précédemment. Dans ce cas, il faut fournir les documents permettant de prouver son identité et la stabilité de ses ressources.

III- JE VISITE UN APPARTEMENT

Objectif : savoir prendre contact avec un propriétaire pour visiter un appartement et vérifier que ce dernier correspond aux besoins et aux attentes du locataire.

Après avoir trouvé une annonce qui correspond à ses besoins et capacités, il faut prendre contact avec les propriétaires ou les agences immobilières. En règle générale, le premier contact a lieu par téléphone, mais le futur locataire peut également se rendre directement à l'agence.

1. PRENDRE UN RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE AVEC L'AGENCE OU LE PROPRIÉTAIRE



Mise en situation : un participant joue le rôle du locataire, un autre (ou l'animateur) le rôle du propriétaire. Pour simuler un appel téléphonique et ne pas avoir de contacts visuels, ils se tournent le dos.

Il faut appeler d'un endroit calme et à des horaires décents (avant 21h) dans le cas de propriétaires privés.

Le locataire doit penser à :

- Se présenter ;
- Dire « vous » à son interlocuteur ;
- Indiquer pour quel logement il appelle, citer la référence de l'annonce ;
- Poser des questions complémentaires sur le logement (la disposition, la nature des charges, la disponibilité...) ;
- Attendre que l'interlocuteur pose des questions sur les garanties dont dispose le locataire, sur son dossier ;

- ▶ Evoquer son dossier de façon positive en parlant de l'association qui l'héberge et l'accompagne, précisant qu'il dispose de garanties fiables telles que LOCA-PASS, FSL ou GRL, précisant que les aides au logement de la CAF seront versées directement au propriétaire ;
- ▶ Dire je suis en « recherche d'emploi » plutôt que « je reçois le RSA » ;
- ▶ Prendre un rendez-vous pour la visite, se faire préciser la date, l'heure et l'adresse exacte du rendez-vous. Il vaut mieux se montrer disponible et fixer la date le plus rapidement possible ;
- ▶ Dans les agences, se renseigner sur les autres logements disponibles ;
- ▶ Remercier et saluer en confirmant le rendez-vous.

La simulation peut être renouvelée avec d'autres participants selon le temps restant disponible pour l'atelier.

Quelles questions poser au propriétaire sur le logement ?

En s'appuyant sur l'offre projetée dans la première partie de l'atelier, l'animateur rappelle que les participants ont remarqué que certaines informations manquaient. Ce sont ces informations que le locataire doit chercher à découvrir.

2. LE JOUR DE LA VISITE

Comme pour un entretien d'embauche, la rencontre le jour de la visite compte beaucoup, notamment en termes d'apparence. *L'animateur propose aux participants de décrire ce qu'ils pensent être une bonne attitude et une apparence soignée.*



Mise en situation : un participant joue le rôle du locataire, un autre (ou l'animateur) incarne le propriétaire. Ils visitent ensemble l'appartement. Le propriétaire essaie de « piéger » le futur locataire : il lui demande de parler de son dossier, essaie de lui faire signer un document immédiatement...

Afin de rendre cette visite plus réaliste, l'animateur peut mettre en place une « visite virtuelle » du logement. En s'appuyant sur des photos accrochées dans la pièce, le propriétaire et le visiteur doivent être attentifs aux différents points de vigilance d'un appartement.

Les observateurs doivent être attentifs à l'attitude du locataire et veillent à ce qu'il respecte les critères suivants :

- ▶ Venir avec une tenue adaptée ;
- ▶ Etre à l'heure au rendez-vous ;
- ▶ Ne pas venir nombreux à la visite : un ou deux adultes seulement suffisent ;
- ▶ Se présenter, être poli, dire « vous » à son interlocuteur ;
- ▶ Etre attentif à l'état de l'appartement et poser des questions : il faut s'assurer que le contenu de l'annonce correspond à l'appartement. Pour cela, il est important de visiter toutes les pièces, ouvrir et fermer toutes les portes, fenêtres et placards, tester la robinetterie, être attentif au bruit, à la lumière, à la taille et la disposition des pièces qui à terme contiendront des meubles, regarder l'état des murs, la présence de rangements, l'isolation, l'état de la salle de bain, l'équipement de la cuisine...
- ▶ Etre attentif aux parties communes de l'immeuble (escalier,...) ;
- ▶ Eviter de critiquer l'appartement pour ne pas « vexer » le propriétaire ;
- ▶ Avoir avec soi son dossier complet et le remettre au propriétaire si l'appartement convient ;
- ▶ Ne jamais donner de l'argent pendant la visite, y compris pour réserver le logement ;
- ▶ Ne rien signer avant d'avoir lu l'ensemble des documents et les avoir compris.

CONCLUSION :

Les propriétaires font visiter l'appartement à plusieurs personnes qui déposent un dossier. C'est pourquoi, en général, aucun contrat n'est signé pendant la visite et aucune somme d'argent ne doit être remise au propriétaire. Puis ils comparent les dossiers et choisissent celui qui leur inspire le plus confiance.

Si le dossier est sélectionné, le propriétaire ou l'agence prennent, par téléphone, un rendez-vous pour signer le bail. Au moment de la signature, le locataire fournit : un chèque pour le premier mois de loyer et un chèque pour la caution. Si la location passe par une agence, il doit également fournir un chèque pour payer les frais d'agence.

Le locataire doit faire rapidement les démarches complémentaires pour finaliser son dossier (signatures des garants, démarches administratives pour l'obtention des aides, etc.).

« L'état des lieux entrants » doit être fait au moment de la remise des clés. Il s'agit d'un document décrivant le plus précisément possible l'état du logement au moment de l'entrée dans le logement. Il servira de point de comparaison avec « l'état des lieux sortants » lorsque le ménage quitte le logement.

ATELIERS LOGEMENT

« JE FAIS UN DOSSIER DAHO ou DALO »

CONTEXTE :

La loi du 5 mars 2007 a institué le droit au logement opposable (DALO). Elle permet à toute personne ayant déposé une demande de logement social ou d'hébergement et répondant à certaines conditions d'exercer un recours amiable devant la commission de médiation et, si nécessaire, un recours contentieux devant le tribunal administratif afin de voir sa demande aboutir. L'explication étape par étape de la procédure DALO est nécessaire dans la mesure où les démarches sont longues et complexes. Faire valoir ce droit est important tant sur le plan individuel que sur le plan collectif car ainsi, les situations de précarité, de plus en plus nombreuses, deviennent visibles, concrètes, quantifiables à travers cette démarche. Les pouvoirs publics ne pourront plus faire abstraction de cette réalité et seront dans l'obligation de réagir.

Les réfugiés sont immédiatement éligibles au droit au logement car ils sont titulaires d'une carte de résident ou possèdent un récépissé avec mention « reconnu réfugié ». De plus, en raison du caractère reconnaissant du statut de réfugié, l'ensemble de la durée d'hébergement en centre d'accueil pour demandeurs d'asile est prise en compte par les commissions de médiation.

Pour les bénéficiaires de la protection subsidiaire et les régularisés, l'accès au DALO évolue et il faut rester attentif aux modifications qui peuvent encore avoir lieu. En effet, jusqu'au 1^{er} octobre 2012, ils devaient justifier de deux renouvellements du titre de séjour ce qui équivalait à deux années de résidence ininterrompue auxquelles s'ajoute le temps de renouvellement de la deuxième carte de séjour. Cependant, un arrêt du Conseil d'Etat daté du 11 avril 2012 a annulé la condition d'antériorité de résidence de 2 ans et du même coup supprimé la disposition qui excluait certains titres de séjour du bénéfice du DALO (titulaires d'un titre de séjour salarié en mission, étudiant et compétences et talents). Il est d'autant plus important d'informer les bénéficiaires de la protection subsidiaire et les régularisés que jusqu'à la suppression effective de cette condition de permanence de séjour, ils ne sont concernés par le DALO qu'une fois sortis des structures de France terre d'asile.

Nos usagers sont dans des situations différentes : certains sont hébergés, tandis que d'autres sont dans la plus grande précarité. L'animateur doit donc expliquer la différence entre un recours hébergement et un recours logement et orienter les participants vers l'un ou l'autre type de solutions en fonction de leur situation. Si la situation le permet, il est néanmoins conseillé de déposer un recours logement car l'objectif final de l'utilisateur est d'accéder à un logement pérenne.

OBJECTIF GÉNÉRAL :

L'objectif de cette session d'information consiste à permettre aux participants de comprendre le fonctionnement du droit au logement opposable (DALO). Cette sensibilisation est indispensable pour rendre effectif leur accès aux droits et soutenir leur insertion.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

Suite à cet atelier, les participants seront en mesure de :

- **Comprendre** la notion du droit au logement opposable ;
- **Identifier** les situations qui activent le DALO ou le DAHO ;
- **Comprendre** la procédure ;
- **Se repérer** parmi les acteurs intervenant dans le cadre du droit au logement opposable.

CONDUITE DE L'ATELIER

INTRODUCTION

Pour commencer l'atelier, l'animateur demande aux participants de rappeler les différences entre hébergement et logement étudiées dans l'atelier « le fonctionnement du logement en France ».

Qu'est-ce que le DALO ? L'acronyme DALO signifie « Droit Au Logement Opposable ».

C'est le **droit**, pour chacun, d'avoir un logement « indépendant et décent ». Il s'agit donc du droit d'avoir un logement, par opposition à être hébergé, squatter, ou résider (cf. Atelier « le fonctionnement du logement en France »). Le mot « décent » signifie que le logement ne doit pas présenter de risques pour la santé et la sécurité des occupants et qu'il est suffisamment équipé pour pouvoir être habité normalement (sanitaires...). L'Etat, via le préfet qui le représente au niveau du département, est le garant du respect de ce droit.

Le droit au logement est **opposable** : cela signifie que le préfet ne doit pas seulement essayer d'assurer ce droit, il a une **obligation de résultat**. Si, à la fin d'un délai, le préfet n'a pas trouvé de solution de logement, l'Etat est condamné.

Qu'est-ce que le DAHO ? Cet acronyme signifie Droit À L'Hébergement Opposable.

Ce droit, également garanti par le préfet, permet d'être accueilli dans une structure d'hébergement, dans un logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale. Il ne permet pas d'accéder à un logement pérenne.

Faire une demande DALO permet donc de mobiliser une solution à long terme tandis que la demande DAHO ne constitue pas une solution durable. Il faut donc privilégier le DALO quand la situation le permet.

Ces droits ont été créés récemment (en 2007) pour répondre à la crise du logement. Le DALO permet **d'être reconnu prioritaire** dans sa demande de logement social. Dans certains cas, il permet donc de réduire les délais pour obtenir un **logement social**. Cependant, le problème de l'accès aux logements sociaux tient essentiellement du fait que l'offre ne peut répondre à l'ensemble de la demande de plus en plus forte. La mise en place de ce droit a poussé les pouvoirs publics à construire davantage de logements sociaux mais cela reste insuffisant.. Il n'y a donc aucune garantie d'obtenir un logement par ce biais.

Cependant, il est important de faire cette démarche car votre demande de logement social devient prioritaire aux yeux des bailleurs et cela permet par ailleurs **d'attirer l'attention des pouvoirs publics sur la crise du logement**. Cela peut avoir des bénéfices sur le long terme. Par ailleurs, lorsque le dossier est reconnu prioritaire, le DALO permet effectivement une attribution accélérée de logement social.

I. PUIS-JE FAIRE UNE DEMANDE DALO OU DAHO ?

1. DANS QUELLES SITUATIONS FAIRE UNE DEMANDE DALO OU DAHO ?

Ces demandes s'adressent aux personnes (1) en **situation d'urgence** en matière de logement ou (2) qui ont **déposé une ou plusieurs demandes de logement social en vain**.

Premier cas : qu'est-ce qu'une situation d'urgence ? Il s'agit notamment d'être dépourvu de logement, logé dans un logement insalubre ou dangereux, **être hébergé dans une structure d'hébergement depuis plus de 6 mois ou logé dans un logement de transition depuis plus de 18 mois** ; ou logé dans un logement sur-occupé ou indécent en étant handicapé ou ayant un enfant mineur ou une personne handicapée à charge.



Information : Les bénéficiaires de la protection internationale hébergés dans le dispositif national d'accueil sont dans une situation d'urgence (ils ont vécu plus de 6 mois dans un CADA) et peuvent, à ce titre, faire valoir le droit au logement.

Second cas : que signifie avoir fait une ou plusieurs demandes de logement social en vain ? Lorsqu'une personne fait une demande de logement social, un numéro unique de département (ou régional) lui est désigné, marquant une date d'enregistrement. Si au terme d'un « **délai anormalement long** » (défini par un arrêté préfectoral) aucune proposition de logement social ne lui est faite, le demandeur peut faire une demande au titre du DALO. Ce délai est différent dans chaque département et varie de quelques mois à 10 ans pour un T4 à Paris. *Pour plus de détails sur la procédure de demande de logement social, l'animateur se réfère à l'atelier « Je cherche un logement dans le parc social ».*

Le délai anormalement long ne s'applique pas dans les situations d'urgence.



L'animateur est invité à se renseigner à l'avance afin d'être en mesure d'informer les participants de la durée du délai anormalement long sur son territoire.

2. QUELLE DOIT-ÊTRE MA SITUATION ADMINISTRATIVE POUR FAIRE UNE DEMANDE ?

Dans le cas du DALO :

Il faut que le demandeur soit en **situation régulière**. La condition de résidence ininterrompue de plus de deux ans pour les titulaires d'une carte de séjour temporaire a été supprimée à compter du 1er octobre 2012.

- Pour les réfugiés : Il faut être titulaire d'une carte de résident ou posséder un récépissé portant la mention « reconnu réfugié ».

- Pour les bénéficiaires de la protection subsidiaire et les régularisés : il faut posséder une carte de séjour temporaire.

Dans le cas du DAHO :

Il n'y a **aucune condition relative au séjour** pour la procédure de demande d'hébergement. Le droit à l'hébergement est inconditionnel : ce recours ne peut être soumis à une condition de régularité ou de permanence du séjour.

Avant de commencer la procédure DALO, il faut **avoir fait une demande de logement social et tenu à jour son dossier** (renouvellement annuel, changement de situation).



Attention : si je refuse un logement adapté à mes besoins dans le cadre de la demande de logement social, je ne peux plus faire de recours DALO.

3. FAUT-IL DÉPOSER UNE DEMANDE LOGEMENT OU HÉBERGEMENT ?

Les demandeurs ont la possibilité de choisir entre le dépôt d'un recours logement et hébergement. **Quand la situation le permet, il est conseillé de déposer un recours logement qui permet d'accéder à un logement pérenne.**

Les commissions de médiation sont libres, si cela est justifié, de changer une demande logement en demande hébergement. Des explications doivent être fournies par la commission pour justifier cette décision.



Animation : L'animateur distribue ou projette la boîte à outil « Puis-je faire une procédure DALO ou DAHO ? ». Il peut lire à voix haute chacune des propositions et demande aux participants de cocher les phrases correspondant à leur situation personnelle. Selon les réponses des participants, ceux-ci doivent définir s'ils peuvent ou non faire la procédure.

II. QUELLE EST LA PROCÉDURE À SUIVRE POUR ÊTRE RECONNU PRIORITAIRE DALO/DAHO?

La première étape de la procédure DALO ou DAHO est de saisir la commission de médiation afin que ma demande soit examinée.

Faire une saisine signifie « faire connaître sa situation à » la commission de médiation composée de représentants de l'ensemble des acteurs locaux du logement, qu'ils soient institutionnels ou associatifs.

Comme il est possible de demander à être reconnu prioritaire pour accéder à un logement ou à un hébergement, il existe deux formulaires : le formulaire logement et le formulaire hébergement.

Ils sont disponibles en préfecture (auprès du service logement) ou sur internet, sur le site <http://vosdroits.service-public.fr> (formulaire logement : Cerfa N°13940*1 et formulaire hébergement : Cerfa N°13941*1).

Dans tous les cas, le demandeur doit :

- remplir le formulaire ;
- joindre les pièces justificatives (justifiant de sa situation et de ses demandes antérieures de logement ou d'hébergement et, le cas échéant, les pièces témoignant de l'existence d'un arrêté d'insalubrité, de péril ou de fermeture administrative affectant son logement ou d'une procédure engagée à cet effet) ;
- déposer le dossier rempli à la préfecture au Secrétariat de la commission de médiation de son département ;

La saisine de cette commission à travers l'envoi de ce formulaire est communément appelée: faire un **recours amiable**.

L'animateur fait circuler des exemplaires du formulaire et explique qu'un intervenant social peut aider les participants à le remplir.



L'animateur est invité à se renseigner sur les modalités de dépôt et les acteurs concernés dans son département.

Mon dossier est examiné par la commission de médiation :

Le secrétariat de la commission de médiation vérifie d'abord que le dossier est complet.

- Si le dossier n'est pas complet : le secrétariat demande les pièces manquantes par courrier ;
- Si le dossier est complet : le demandeur reçoit un accusé de réception qui indique le numéro d'enregistrement du recours, ainsi que la date à laquelle la commission de médiation doit avoir rendu sa décision.



Attention ! Cet accusé de réception est à conserver précieusement pendant toute la procédure. Il contient la date qui fixe le point de départ du délai de la commission pour répondre à la demande.

À noter : A Paris, l'accusé de réception est différent de l'attestation de dépôt du dossier que le requérant reçoit après avoir déposé son dossier au secrétariat de la commission de médiation ou à la CAF.

Combien de temps dure l'examen du dossier ?

Dans le cas du **DALO**, la commission donne sa réponse écrite dans un délai compris **entre 3 et 6 mois** maximum selon les départements et à partir de la date figurant sur l'accusé de réception.



L'animateur est invité à se renseigner à l'avance pour être en mesure d'indiquer le délai de réponse local. Il est prévu que le délai soit de 6 mois dans les départements d'outre-mer et, jusqu'au 1er janvier 2014, dans les départements comportant au moins une agglomération, ou une partie d'une agglomération, de plus de 300 000 habitants. Partout ailleurs, ce délai est de trois mois.

Dans le cas d'un recours **DAHO**, le délai est de 6 semaines maximum.

Ces durées sont théoriques, des retards sont parfois constatés.

III. LA DÉCISION DE LA COMMISSION DE MÉDIATION : JE SUIS RECONNU PRIORITAIRE

Etre reconnu prioritaire signifie que l'Etat, **via le préfet, doit me proposer un logement** (ou un hébergement) **adapté à mes besoins et capacités**. Ceci s'appelle un « relogement d'urgence ».

Le préfet dispose d'un nouveau délai pour effectuer un relogement d'urgence :

- Dans le cas du DALO, le délai est de 6 mois pour me proposer un logement adapté à mes besoins.
- Dans le cas du DAHO, ce délai est de 6 semaines pour me proposer une place en structure d'hébergement, 3 mois pour me proposer une place en logement-foyer, en logement de transition ou en résidence hôtelière à vocation sociale.



Attention : Le préfet n'est tenu de faire qu'une seule offre de logement/hébergement correspondant à mes besoins et mes capacités ! Si je refuse l'offre de logement pour des raisons « pas sérieuses », je perds le bénéfice du droit au logement opposable.

Si je refuse le logement pour une raison « sérieuse », il faut que je le fasse par écrit, en lettre recommandée avec accusé de réception et en précisant les raisons :

- ▶ logement inadapté au handicap d'un membre de ma famille ;
- ▶ logement très éloigné de mon lieu de travail ;
- ▶ logement dont le loyer dépasse un tiers de mes ressources.

Je dois **démontrer** que le logement ne convient pas à mes capacités financières ou à mes besoins pour que le préfet me fasse une autre offre.

Si le préfet ne me propose pas de logement dans les délais impartis, je peux faire un recours devant le tribunal administratif.

IV. JE NE SUIS PAS RECONNU PRIORITAIRE. ET MAINTENANT ?

Si le dossier **n'est pas reconnu prioritaire** ou **le demandeur n'a pas de réponse**, le demandeur peut contester la décision. Pour cela il peut passer à la deuxième étape possible de la procédure :

- Saisir à nouveau la commission de médiation pour demander le réexamen de sa situation. C'est le recours gracieux.

Cette seconde étape est facultative – mais recommandée. Le demandeur peut passer directement à la troisième étape, valable également en cas de décision négative lors du recours gracieux :

- Saisir le tribunal administratif pour que ce dernier demande à la commission de médiation l'annulation de la décision et le réexamen du dossier. C'est le recours contentieux.

1. LA DEUXIÈME ÉTAPE : LE RECOURS GRACIEUX DEVANT LA COMMISSION DE MÉDIATION

Il s'agit de demander à la commission de médiation de changer d'avis en réexaminant le dossier ou, si la commission n'a pas donné de réponse dans le délai imparti d'examiner en priorité le dossier. Le demandeur envoie un courrier

recommandé avec accusé de réception **dans un délai de 2 mois :**

- à compter de la date de réception de la première décision de la commission de médiation qui ne reconnaît pas le caractère prioritaire de la demande;

OU

- à compter de l'expiration du délai donné à la commission de médiation pour rendre sa décision (recours amiable). L'accusé de réception fait foi (date inscrite sur l'accusé de réception + 3 ou 6 mois, selon le département).

Un intervenant social peut accompagner le demandeur dans ce recours. Il faut faire un courrier indiquant :

- son objet ;
- les références du dossier de recours ainsi que la décision de la commission de médiation, s'il y a lieu ;
- la situation en rapport avec les motifs pour lesquels la commission de médiation a refusé de le déclarer prioritaire.

Le recours gracieux n'est pas obligatoire avant de saisir le juge administratif.

Mais il permet parfois d'obtenir gain de cause et d'éviter une procédure contentieuse devant le tribunal administratif.

2. LA TROISIÈME ÉTAPE : LE RECOURS CONTENTIEUX DEVANT LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF

Ce recours est possible en cas d'échec du recours amiable et éventuellement du recours gracieux. Il s'agit de **demander l'annulation de la décision** de la commission de médiation considérée illégale au regard de la situation du demandeur. Cette demande a lieu **auprès du tribunal administratif** : celui-ci juge les contestations dirigées contre les actes et décisions de l'administration.

Pour quels motifs est-il possible de faire un recours contentieux ?

- soit parce que la commission de médiation n'a pas reconnu le dossier prioritaire et que je souhaite contester la décision ;
- soit parce que le dossier a été reconnu prioritaire mais que le préfet n'a pas fait de proposition adaptée à ma situation après un délai de 4 mois pour une demande DALO et de 6 semaines pour une demande DAHO.

Le juge étudie la situation du demandeur qu'il compare aux motifs de refus avancés par la commission de médiation. La décision du juge indique si ces motifs sont légaux ou illégaux. S'ils sont illégaux, la commission de médiation doit réexaminer le dossier. Elle ne peut plus se fonder sur les motifs sanctionnés par le juge pour prendre sa nouvelle décision.

Zoom : S'il y a urgence, le demandeur peut engager un référé suspension. Il faut démontrer que la décision de la commission de médiation est manifestement illégale, c'est à dire qu'il est évident que le demandeur remplit les critères de priorité du droit au logement opposable. La décision du juge indiquera si les motifs de la décision de la commission de médiation sont légaux ou illégaux. S'ils sont illégaux, la commission de médiation devra réexaminer le dossier. Elle ne pourra plus se fonder sur les motifs sanctionnés par le juge pour prendre sa nouvelle décision.

Zoom : Il est possible de faire un recours indemnitaire, qui permet dans certains cas de recevoir une compensation financière symbolique du fait que mon droit au logement n'ait pas été appliqué. Pour cela, il faut conserver les justificatifs de tous les coûts liés à la procédure.

V. QUI M'AIDE DANS MES DÉMARCHES ?

L'aide administrative :

Le demandeur peut être assisté dans ses démarches par une association agréée par le préfet, dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées ou une association de défense des personnes en situation d'exclusion. Cette association peut accompagner le demandeur lors de son audition et l'aider au montage du dossier. Le demandeur peut également s'adresser aux services sociaux.

La liste des associations agréées est disponible auprès de la préfecture. *L'animateur est invité à donner les indications relatives à son département en prenant en considération la possibilité que les participants ne soient plus accompagnés par France terre d'asile au moment de l'aboutissement de leur dossier.*

Au tribunal administratif :

Il est conseillé de **faire appel à un avocat**, mais ce n'est pas obligatoire. Si le demandeur n'a pas les moyens de payer un avocat, il peut faire une « demande d'aide juridictionnelle » grâce au formulaire CERFA n°12467*01.



Animation : L'animateur distribue la boîte à outil « les étapes de la procédure DALO » et invite les participants à mettre les étapes dans l'ordre chronologique. La mise en commun des réponses permet de vérifier le niveau de compréhension des participants et éventuellement de fournir des explications complémentaires.

ATELIERS LOGEMENT

« JE CONNAIS LES AIDES FINANCIÈRES ET LES GARANTIES RELATIVES AU LOGEMENT »

CONTEXTE

Face à la précarisation de la population, à l'augmentation des loyers et à la forte tension sur le marché du logement, les pouvoirs publics ont été dans l'obligation dès la fin des années 70 de soutenir financièrement les ménages les plus en difficulté afin qu'ils puissent accéder et se maintenir dans leur logement.

Ainsi, l'allocation logement, créée au lendemain de la Seconde guerre mondiale, est réellement développée à partir de la loi Barre de 1977 qui institue notamment l'Aide Personnalisée au Logement (APL). Le nombre de bénéficiaires des aides au logement s'est stabilisé dans les années 1990 mais le montant des aides a explosé : il a triplé depuis 1984. Aujourd'hui, les aides au logement bénéficient à 6 millions de ménages, dont une grande majorité de locataires. La loi Besson dite « pour le logement des plus défavorisés » du 30 mai 1990 instaure, quant à elle, une véritable politique de soutien pour l'accès et le maintien dans un logement notamment à travers la création du Fonds Solidarité Logement. Contrairement aux aides au logement qui ont une vocation plus large, le FSL propose des garanties à ceux qui n'en ont pas. Au delà des dispositifs publics, les entreprises, par le biais d'Action Logement, participent également au développement d'outils de sécurisation locative principalement à destination des salariés qui, en général, n'ont pas accès au FSL.

Aujourd'hui, 1,3 millions de personnes rencontrent des difficultés pour s'acquitter du paiement de leur loyer, auquel il faut ajouter 1,2 millions de personnes en impayés locatif¹.

Par ailleurs, afin d'inciter les propriétaires à louer leurs logements aux plus modestes, les pouvoirs publics ont également adopté des mesures sécurisant le propriétaire. La question de la garantie étant devenue centrale dans un contexte de crise du logement, les bailleurs ont été amenés à multiplier et à renforcer leurs exigences en termes de garanties locatives. A titre d'illustration, les exigences des propriétaires en termes de ressources sont tellement élevées à Paris qu'il est aujourd'hui difficile même pour la classe moyenne d'accéder au logement privé dans cette ville. La concurrence est telle que les futurs locataires doivent justifier

¹ Enquête logement, Insee 2006, in l'Etat du Mal logement en France, 2012, Fondation Abbé Pierre.

par tout moyen de leur sérieux et de leur solvabilité en s'appuyant notamment sur leurs ressources propres, sur les aides qu'ils sont susceptibles de recevoir et sur la capacité financière de leurs garants.

Il est important que les personnes assistant à cet atelier aient conscience que ces aides permettent de lever des freins mais ne garantissent pas l'accès et le maintien dans un logement. Le meilleur moyen pour accéder à un logement, aussi bien dans le parc social que dans le parc privé, reste aujourd'hui l'exercice d'un emploi pérenne.

OBJECTIF GÉNÉRAL

L'objectif de cet atelier est d'informer les participants de l'existence de l'ensemble des aides dont ils sont susceptibles de bénéficier afin qu'ils puissent les mobiliser.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Suite à cet atelier les participants devront être en mesure de :

- ▶ **Distinguer** les notions d'accès au logement, maintien dans le logement, garanties et dépôt de garantie ;
- ▶ **Se repérer** parmi les acteurs proposant des aides et des garanties financières ;
- ▶ **Savoir** qu'ils peuvent bénéficier d'aides financières et de garanties ;
- ▶ **Détecter** une situation requérant une demande d'aide financière relative au logement ;
- ▶ **Connaitre** les principales conditions d'accès aux aides et garanties ;
- ▶ **Mobiliser** des aides avec l'appui d'un intervenant social.

CONDUITE DE L'ATELIER

INTRODUCTION : DÉFINITION DES TERMES SPÉCIFIQUES DE L'ATELIER ET PRÉSENTATION DES ACTEURS CONCERNÉS

Il existe plusieurs aides pour aider les locataires à faire face aux dépenses liées au logement. L'animateur rappelle que le plus gros poste de dépense d'un ménage est aujourd'hui le logement (paiement du loyer et des charges mensuelles, factures énergie, assurance habitation, taxe d'habitation sans compter les frais liés à une installation), (cf. conclusions de l'atelier « gestion du budget logement »). Il rappelle que les propriétaires, craignant de ne pas se faire payer, demandent d'importantes « garanties » aux futurs locataires.

Les garanties demandées au locataire :

Avoir un « **garant** » : personne ou organisme (banque, assurance) qui s'engage à payer si le locataire ne respecte pas ses obligations locatives², ne paye pas son loyer ou dégrade le logement. Il peut être un ami, un membre de la famille ou une connaissance. Il doit répondre aux mêmes exigences de solvabilité que le locataire en titre, soit avoir des ressources 3 fois supérieures au montant du loyer.

Un « **dépôt de garantie** » ou « caution » : somme versée par le locataire à l'entrée dans les lieux et permettant au propriétaire de couvrir les éventuels manquements du locataire à ses obligations locatives (régularités du paiement des loyers et des charges, frais de réparation etc.). Son montant correspond à un mois de loyer hors charges. Le propriétaire est tenu de restituer cette somme dans un délai de 2 mois à compter de la remise des clés par le locataire s'il n'y a pas eu d'impayé de loyer ou de dégradation.

Il existe plusieurs dispositifs qui permettent de répondre aux exigences des bailleurs et propriétaires. Ces aides peuvent prendre la forme d'une allocation, d'un prêt, d'une subvention ou d'un engagement.

Plus précisément :

L'allocation et la **subvention** sont des aides financières accordées par un organisme public sous certaines conditions et qui n'ont pas à être remboursées.

Un **prêt** est une somme d'argent avancée par un organisme et qu'il faut rembourser dans un délai défini à l'avance.

Un **engagement** est une promesse de prise en charge des éventuelles difficultés futures.

Les aides sont proposées par quatre acteurs principaux: la CAF, Action logement, le Conseil général à travers le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) et des assurances. *L'animateur demande aux participants ce qu'ils peuvent en dire puis présente ces quatre acteurs :*

► **La CAF, Caisse d'Allocations Familiales**, est un organisme qui verse des aides financières à caractère familial ou social. Il y en a une par département. La **MSA** (Mutuelle sociale agricole) est son homologue pour les salariés du secteur agricole.

► **Le Conseil général gère le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL).** Ce dispositif vise à fournir aux personnes défavorisées des aides permettant

² A ce sujet, l'animateur peut se référer à l'atelier « les droits et les devoirs du locataire »

d'accéder ou de se maintenir dans un logement. Les modalités de mise en œuvre du FSL ainsi que les aides proposées varient selon les départements.

- **L'Action logement** est l'organisme qui gère la participation des entreprises à la construction de logement et à l'aide directe aux salariés en matière de logement. Ces derniers peuvent donc solliciter Action Logement pour demander des aides financières facilitant l'accès et le maintien dans le logement. Comme étudié dans l'atelier « je cherche un logement dans le parc social », il est également possible d'accéder à un logement social via cet organisme.
- **Les assurances** proposent des outils de sécurisation locative pour les propriétaires du parc privé comme la Garantie des Risques Locatifs (GRL).

La plupart de ces acteurs disposent de plusieurs dispositifs, avec chacun leurs spécificités.



Animation : L'animateur demande aux participants s'ils connaissent des aides financières. Il note les réponses sur un tableau. Il les dispose en cinq colonnes faisant référence aux différents motifs de demande d'aide : aides au logement de la CAF, accès au logement, maintien dans le logement, aides à l'installation et aides ponctuelles.

Tout au long de l'atelier, l'animateur met en particulier l'accent sur les possibilités de cumul, le type de logement concerné et le moment auquel il faut solliciter l'aide.



Attention ! Les délais d'attente pour percevoir les aides sont parfois longs. La perspective de recevoir des aides ne dispense pas de prévoir ses dépenses en suivant les conseils apportés pendant l'atelier « je gère mon budget logement ».

I. LES AIDES AU LOGEMENT DE LA CAF ET DE LA MSA POUR M'AIDER À PAYER MON LOYER

Les aides au logement de la CAF et de la MSA s'adressent aux ménages ne pouvant payer leur loyer trop élevé au regard de leurs ressources. La mobilisation de cette aide mensuelle permet de rassurer le propriétaire qui peut demander à ce qu'elle lui soit directement versée. Par ailleurs, grâce à cette aide, le ménage

est plus solvable et peut ainsi assurer un paiement régulier du loyer ainsi que les autres dépenses de la vie quotidienne.

Il existe trois types d'aides au logement de la CAF. Elles ne sont pas cumulables. Elles fonctionnent toutes sur le même principe, mais s'adressent à des publics et des types de logement différents :

- **L'Aide Personnalisée au Logement (APL) :** le logement doit être conventionné : logement social, résidence sociale conventionnée, logement privé subventionné
- **L'Aide de Logement Familial (ALF) :** concerne des logements non conventionnés du parc privé. Elle est destinée aux bénéficiaires des allocations familiales ou à certaines personnes en charge de famille (sous conditions).
- **L'allocation de Logement Sociale (ALS) :** cette allocation est destinée aux locataires ne bénéficiant ni de l'APL ni de l'ALS, vivant dans le parc privé et social.

En dehors de ces aspects, les APL, l'ALF et l'ALS fonctionnent selon les mêmes conditions :

Définition : Aides mensuelles versées aux locataires en fonction de leurs revenus, de leur situation familiale et du montant de leur loyer.

Nature : Allocation versée sous forme de subvention au locataire. Néanmoins, les bailleurs du parc social demandent systématiquement que l'aide leur soit versée directement. Les propriétaires du parc privé peuvent également le demander.

Prestataire : la Caisse d'Allocations familiales et la Mutuelle Sociale Agricole.

Comment bénéficier des aides au logement ? Dès le jour de la signature du bail, il faut remplir un formulaire de demande auprès de la CAF ou de la MSA. Le droit à l'allocation est ouvert le mois suivant la date d'entrée dans le logement. Exemple : vous emménagez le 1^{er} septembre et votre demande d'allocation de logement est acceptée. Votre droit est alors ouvert à partir du 1^{er} octobre, et le premier versement aura lieu début novembre.

Montant : il dépend des ressources du ménage calculées sur l'année N-2, de la situation familiale, de la nature du logement, du lieu de résidence, du montant du loyer et du nombre d'enfants à charge.



Animation : l'animateur met dans un chapeau les cartes correspondant aux différentes aides de la CAF et de la MSA. Il fait piocher une par une ces cartes par un participant qui rappelle les principales informations sur cette aide. Il dispose les cartes sur le tableau dans la colonne correspondante.

II. LES AIDES FINANCIÈRES FAVORISANT MON ACCÈS AU LOGEMENT

Ces aides s'adressent à des ménages ayant besoin d'un coup de pouce financier afin d'obtenir un logement pérenne. Celui-ci doit leur permettre de surmonter les charges liées aux dépenses connexes d'obtention d'un logement soit les coûts cumulés de la caution, de l'assurance habitation, du premier mois de loyer.

1. LE FONDS SOLIDARITÉ LOGEMENT ACCÈS (FSL)

Définition : le volet « accès » du FSL accorde des aides financières aux personnes en difficultés pour accéder à un logement notamment en finançant leurs dépôts de garantie, l'assurance et le premier mois de loyer.

Nature : ces aides prennent la forme soit d'un prêt soit d'une subvention, selon la décision de la commission départementale. Les modalités de remboursement du prêt relèvent également de cette commission.

Public : tout ménage entrant dans les critères du FSL (conditions de ressources) et accédant à un logement (parc public et parc privé).

Conditions d'attribution : les conditions sont différentes dans chaque département. *L'animateur adapte donc son discours selon les modalités du FSL de son département.* Il y a des conditions de ressources mais pas de condition de résidence préalable dans le département : le fonds peut donc être sollicité dans le cas d'un projet mobilité. L'aide peut être refusée lorsque le montant du loyer et des charges se révèle incompatible avec les ressources du ménage.

Prestataire : le Conseil général du département où est situé le logement.

Comment solliciter le FSL Accès ? Le dossier est à compléter avec l'aide de l'intervenant social et à adresser au Conseil général du département. À Paris, la demande doit être effectuée auprès d'une section d'arrondissement d'un centre d'action sociale.

Montant : variable selon les départements.

Limites : Il n'est pas possible de cumuler les aides du FSL prenant en charge le dépôt de garantie avec l'avance Loca-Pass® dans la mesure où ces deux aides concernent la même dépense.

2. L'AVANCE LOCA-PASS® : AVANCE GRATUITE DU DÉPÔT DE GARANTIE

Définition : l'avance Loca-pass® est une aide qui permet de financer le dépôt de garantie demandé par le propriétaire au locataire au moment de l'entrée dans les lieux.

Nature : cette aide prend la forme d'un prêt sans intérêt. Il n'y a pas de frais de dossier. Ce prêt bénéficie d'un différé de paiement de 3 mois, une mensualité de 20€ minimum sur 25 mois au maximum. Par exemple, je reçois l'avance Loca-pass® au mois de décembre 2012, je peux commencer à rembourser, en mars 2013, 20€ ou plus tous les mois jusqu'en avril 2015 au plus tard.

Public : 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 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.

L'avance s'adresse aux personnes s'installant dans le parc public comme dans le parc privé.

Comment solliciter l'avance Loca-pass® ? Il faut solliciter l'avance Loca-Pass® avant la signature du bail puis déposer un dossier complet au plus tard deux mois après l'entrée dans les lieux. La demande d'avance loca-pass® s'effectue auprès d'un organisme d'Action logement proche de son domicile.

Prestataire : Action Logement/CIL.

Montant : le montant du prêt correspond au montant du dépôt de garantie prévu dans le bail dans la limite de 500€.

Limites : Il n'est pas possible de cumuler plusieurs avances Loca-pass® sur un même logement et pour un même bénéficiaire, ni de cumuler l'avance Loca-Pass® avec une aide du FSL de même nature (FSL accès).



Animation : l'animateur met dans un chapeau les cartes correspondant aux différentes aides en lien avec l'accès au logement. Il fait piocher une par une ces cartes par un participant qui rappelle les principales informations sur cette aide. Il dispose les cartes sur le tableau dans la colonne correspondante.

III. LES GARANTIES DE MON MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

Ces aides s'adressent à des ménages n'ayant pas de garanties personnelles suffisantes au moment de leur entrée dans un logement. Faute de pouvoir solliciter un membre de leur famille ou un ami ou de pouvoir justifier d'un emploi stable et suffisamment rémunéré, ces ménages peuvent solliciter une garantie financière auprès d'une personne morale. Ces garanties permettent de rassurer les bailleurs et propriétaires. Elles ne sont réellement mobilisées qu'en cas d'impossibilité pour le locataire de payer son loyer régulièrement.

1. LE FSL MAINTIEN

Définition : Le Fonds de Solidarité Logement peut apporter une aide pour le maintien des locataires dans leur logement. Ces aides peuvent concerner : la participation au paiement des dettes de loyer, la prise en charge de l'assurance habitation.

Nature : l'aide prend la forme d'une subvention ou d'un prêt sans intérêt, remboursable selon les modalités fixées par la commission départementale.

Public : Cette aide s'adresse à des personnes déjà installées et souhaitant se maintenir dans le logement mais qui rencontrent des difficultés de paiement malgré le fait qu'elles bénéficient d'une allocation logement.

Conditions d'attribution : les conditions sont différentes dans chaque département. *L'animateur adapte donc son discours selon les modalités du FSL*

de son département. Il y a des conditions de ressources mais pas de condition de résidence préalable dans le département.

Prestataire : le Conseil général du département où est situé le logement.

Comment solliciter le FSL maintien ? Avec l'aide d'un travailleur social, pour toutes les situations et notamment les cas d'urgence (pour prévenir un endettement locatif ou une expulsion, pour accéder rapidement à un logement).

Cumul : il est obligatoire de percevoir l'allocation logement pour bénéficier du FSL maintien.

2. LA GARANTIE LOCA-PASS® : AVANCE GRATUITE EN CAS D'IMPAYÉS DE LOYER

Définition : En cas de loyers impayés, la garantie Loca-pass® est mise en œuvre sur demande du bailleur, après mise en demeure du locataire restée infructueuse. Les fonds lui sont directement versés par un organisme d'Action Logement.

Nature : L'aide prend la forme d'un prêt. Action Logement prend en charge le loyer en cas d'impayés, sur une durée maximale de 9 mois. Le locataire a ensuite trois ans pour rembourser à l'organisme les sommes avancées.

Public : le public susceptible de bénéficier de la garantie Loca-pass® est le même que pour l'avance Loca-pass®.

Il s'agit donc: des 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. Ainsi que des jeunes de moins de 30 ans 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.

Conditions d'attributions : La garantie s'adresse aux personnes résidant dans le parc public ou dans un logement faisant l'objet d'une convention APL ou ANAH.

Prestataire : Action logement/CIL.

Comment solliciter la garantie Loca-pass® ? Il faut solliciter le dispositif avant la signature du bail et déposer le dossier complet dans un délai de deux mois après l'entrée dans les lieux. Comme lorsque le garant est une personne physique, l'acte de caution stipulant que la garantie Loca-pass® est mise en œuvre, doit être annexé au bail.

En cas de refus du dossier, il est possible de faire appel.

Limites : Il n'est pas possible de cumuler la garantie Loca-pass® avec les prestations FSL de même nature, avec la GRL ou avec une garantie en cours de remboursement sur un autre logement.

3. LA GARANTIE DES RISQUES LOCATIFS (GRL)

Définition : La GRL est un contrat d'assurance souscrit **par les propriétaires** du secteur privé en vue de garantir les risques d'impayés de loyer ainsi que l'indemnisation d'éventuelles dégradations locatives. Par ailleurs, elle permet à un grand nombre de locataires de se loger sans avoir recours à un garant.

Nature: Si le locataire ne peut pas payer son loyer ou s'il cause des dégradations qu'il ne peut pas rembourser, l'assurance prend en charge dans un premier temps les sommes dues par le locataire. Dans un deuxième temps, l'assurance demande au locataire de la rembourser. Un plan de remboursement (calendrier) lui est proposé en fonction de sa situation. S'il refuse ou ne respecte pas le plan d'échelonnement de sa dette, l'assurance agira en justice contre lui pour récupérer la somme due.

Public : la GRL s'adresse aux propriétaires et locataires du parc privé uniquement.

Conditions : le locataire doit avoir des ressources (salaires, prestations familiales, aides au logement) au moins égales au double du montant du loyer charges comprises. Par exemple, si le loyer du logement est de 500€ charges comprises, il faut percevoir un salaire régulier de 1000€. Le loyer du logement assuré ne doit pas dépasser les 2000€ charges comprises.

Prestataires : les assurances

Comment bénéficiaire de la GRL ? Ce n'est pas le locataire qui souscrit l'assurance mais le propriétaire. Il n'est pas obligé de le faire et de nombreux propriétaires ne connaissent pas le dispositif. En tant que locataire, il est donc important d'en parler et de convaincre les propriétaires de souscrire à ce produit assurantiel.

France terre d'asile a signé un accord avec InterAssurances qui permet de prendre en charge la première année de cotisation à la GRL pour tout propriétaire louant son logement en bail direct à des ménages bénéficiaires de la protection internationale accompagnés par l'association.



Animation : l'animateur met dans un chapeau les cartes correspondant aux différentes garanties locatives en lien avec le maintien dans un logement. Il fait piocher une par une ces cartes par un participant qui rappelle les principales informations sur cette aide. Il dispose les cartes sur le tableau dans la colonne correspondante.

IV. LES AIDES À L'INSTALLATION

Les aides à l'installation sont des aides ponctuelles spécifiques qui peuvent être sollicitées par un ménage qui déménage. Elles doivent lui permettre de faire face aux coûts exceptionnels d'un déménagement, par exemple dans le cadre d'une démarche de mobilité ou du fait d'une naissance.

1. L'AIDE À L'ÉQUIPEMENT MOBILIER ET MÉNAGER

Les modalités de cette aide varient selon les départements : *l'animateur doit donc adapter sa présentation en fonction de son environnement.*

Cette aide s'adresse aux familles ayant au moins un enfant à charge cherchant à accéder à un logement améliorant leur qualité de vie. Son montant varie selon le quotient familial. Cette aide est proposée par la CAF qu'il faut solliciter avant l'achat du matériel. Il peut s'agir d'un prêt ou d'une allocation qui doit permettre de financer de l'équipement ménager, du mobilier et parfois même du matériel informatique.

2. LA PRIME DE DÉMÉNAGEMENT

Définition : prime proposée par la CAF et la MSA aux familles déménageant en raison :

- ▶ de la naissance future d'un troisième enfant ;
- ▶ d'un besoin de logement plus grand du fait de trois enfants dont le dernier a moins de deux ans.

Conditions : Pour demander cette prime, il faut :

- ▶ avoir déménagé entre le 1er jour du mois civil suivant le 3ème mois de grossesse et le dernier jour du mois civil qui précède les 2 ans du 3ème, 4ème, ... enfant ;
- ▶ Percevoir une aide au logement pour la nouvelle résidence.

Le ménage doit faire sa demande dans les 6 mois suivant le déménagement.

Comment solliciter la prime de déménagement ? Il faut remplir un formulaire de prime de déménagement et une déclaration de situation et joindre les justificatifs de dépenses liées au déménagement. Cette démarche doit être faite dans un délai de six mois maximum après le déménagement, auprès de la CAF dont dépend le nouveau logement.

Montant de la prime : Il est égal au coût du déménagement dans la limite de :

- 957,60 € pour un déménagement après la naissance d'un 3ème enfant,
- 1.037,40 € pour un déménagement après la naissance d'un 4ème enfant.

Ce plafond augmente de 79,80 € par enfant supplémentaire.

3. MOBILI-PASS®

Définition : Mobili-pass® est une aide à la mobilité accordée par Action Logement à des salariés afin de financer, notamment, les frais d'accompagnement à la recherche d'un logement locatif réalisé par un prestataire (subvention plafonnée à 2 200€ (1 900€ en zones B2 et C), ou d'autres dépenses telles que les frais d'agences ou 4 mois de loyers et charges en cas de double loyer (prêt). Le Mobili-pass® ne finance pas les frais de déménagement.

Nature de l'aide : Il s'agit soit d'un prêt au taux de 1% et d'un montant maximum de 3500€, soit d'une subvention.

Public : Salariés des entreprises privées non agricole (10 salariés et +) occupant un emploi permanent ou temporaire tenus, à l'embauche ou lors du changement de lieu de travail au sein de la même entreprise, de changer de logement ou d'en avoir un second. Le logement doit être sur le site d'arrivée et le salarié doit justifier de ressources inférieures aux plafonds PLI : revenu fiscal de référence du ménage n-2 (ou n-1 si plus favorable).

Conditions : la distance entre l'ancien et le nouveau logement doit être au moins de 70km.

Montant : Le montant maximal de cette aide varie en fonction de la zone géographique d'arrivée : 3 500€ en zones A et B1 et 3 000€ en zones B2 et C.

Comment bénéficier du Mobili-pass® ? Il faut faire sa demande dans un délai de six mois après la confirmation de l'embauche ou de la mutation.

Cumul : Le cumul est possible avec les autres aides à la mobilité professionnelle et les autres aides d'Action logement.



Animation : l'animateur met dans un chapeau les cartes correspondant aux différentes aides à l'installation. Il fait piocher une par une ces cartes par un participant qui rappelle les principales informations sur cette aide. Il dispose les cartes sur le tableau dans la colonne correspondante.

V. LES AIDES PONCTUELLES

En cas d'imprévus entraînant une incapacité ponctuelle à honorer leurs factures, les ménages peuvent solliciter des aides financières exceptionnelles en dernier recours. Elles sont destinées à des ménages installés dans leur logement et qui ont mobilisé les aides régulières auxquelles ils ont droit.

1. LE SECOURS ET LE PRÊT D'HONNEUR DE LA CAF

Ces deux aides peuvent être sollicitées par les allocataires de la CAF ayant au moins un enfant à charge. Leurs montants varient selon la taille du ménage et de ses revenus. Elles apportent un soutien lors de difficultés familiales ou financières ponctuelles.

Les « secours » sont des aides financières non remboursables.

Les « Prêts d'honneur » sont des prêts sans intérêt dont les modalités de remboursement sont fixées selon la situation de la famille.

Comment bénéficier de ces aides ponctuelles ? En cas de difficultés particulières, il faut contacter un intervenant social qui évaluera la situation et présentera une demande argumentée auprès de la CAF du département dans lequel l'allocataire est domicilié. La décision est prise au cas par cas par le directeur de la CAF.

2. LE FSL « FACTURE »

Le volet « factures » du Fonds Solidarité Logement permet le règlement des impayés de factures d'eau, d'énergie et de téléphone.

Le fonctionnement de ce volet est le même que pour le FSL « accès » et ses conditions de mises en œuvre sont fixées par département.

Pendant le délai de traitement de la demande, aucune coupure d'eau ne peut être effectuée par le distributeur d'eau.

Nature : ces aides prennent la forme soit d'un prêt soit d'une subvention, selon la décision de la commission départementale. Les modalités de remboursement du prêt relèvent également de cette commission.

Public : Personnes s'installant dans le parc public ou dans le parc privé.

Conditions d'attribution : les conditions sont différentes dans chaque département. *L'animateur adapte donc son discours selon les modalités du FSL dans son département.* Il y a des conditions de ressources mais pas de condition de résidence préalable dans le département : le fonds peut être sollicité dans le cas d'un projet mobilité. L'aide peut être refusée lorsque le montant du loyer et des charges se révèle incompatible avec les ressources du ménage.

Prestataire : le Conseil général du département où est situé le logement.

Comment solliciter le FSL pour le règlement de ses factures impayées?

Le dossier est à compléter avec l'aide de l'intervenant social et à adresser au Conseil général du département. À Paris, la demande doit être effectuée auprès d'une section d'arrondissement d'un centre d'action sociale.

Montant : variable selon les départements.



Animation : l'animateur met dans un chapeau les cartes correspondant aux différentes aides ponctuelles. Il fait piocher une par une ces cartes par un participant qui rappelle les principales informations sur cette aide. Il dispose les cartes sur le tableau dans la colonne correspondante.



Animation : L'animateur termine l'atelier en distribuant des cartes aux participants sur lesquelles figure le nom des différentes aides. Il demande de compiler les aides dont les participants pensent pouvoir bénéficier en fonction de leur situation individuelle. L'animateur est vigilant : certaines aides ne sont pas cumulables, d'autres dépendent de la situation familiale, ou certaines ne sont valables que dans le parc privé et/ou dans le parc public.

ATELIERS LOGEMENT

« JE CONNAIS LES DROITS ET LES DEVOIRS DU LOCATAIRE ET DU PROPRIÉTAIRE »

CONTEXTE

La signature d'un contrat de location implique des droits et des obligations pour chacune des parties.

Il existe deux types de contrats de location : les contrats soumis aux dispositions du Code civil laissant beaucoup de liberté dans les termes du contrat et les contrats soumis à la loi du 6 juillet 1989 tendant à protéger le locataire et à encadrer de manière très précise les rapports locatifs. De manière générale, il est déconseillé de signer un contrat de droit civil, ceux-ci présentant peu d'obligations légales laissant ainsi libre-court aux propriétaires pour y intégrer des obligations abusives à la charge du locataire. A contrario, l'article 1 de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs prévoit que « les droits et obligations réciproques des bailleurs et des locataires doivent être équilibrés dans leurs relations individuelles comme dans leurs relations collectives ». Cette loi encadre strictement le contenu d'un contrat de location et énonce les obligations du locataire et du propriétaire ainsi que les conditions de résiliation du bail. La jurisprudence est par ailleurs venue préciser certaines règles au regard de la pratique.

Cet atelier concerne donc plus particulièrement les dispositions obligatoires prévues par les contrats dits « loi 89 ».

Plus les modalités de location sont précises moins il y a de conflits, les obligations des signataires étant clairement définies à l'avance.

Il est important que les futurs locataires connaissent leurs principaux droits et devoirs ainsi que ceux du propriétaire afin, d'une part, de signer le contrat de location en connaissance de cause et d'autre part, de se prémunir contre d'éventuels abus des propriétaires. Cela est d'autant plus le cas pour les bénéficiaires de la protection internationale qui sont particulièrement vulnérables face à des propriétaires et des agences immobilières mal intentionnés. Ces derniers peuvent profiter de leur situation de précarité, de leur méconnaissance de la langue française et de leurs droits pour leur proposer des logements insalubres, chers, leur demander des documents ou des informations qu'ils n'ont pas le droit de réclamer, ou leur faire prendre en charge des réparations ou travaux qui au regard de la loi ne sont pas de leur ressort, etc.

Connaître le cadre juridique de la location d'un logement et avoir conscience de ses droits et de ses devoirs est un élément majeur de l'autonomisation. Cela permet d'accéder à un logement et de s'y maintenir dans de bonnes conditions et ainsi de sécuriser les parcours d'intégration des usagers.

OBJECTIF GÉNÉRAL

L'objectif de l'atelier est d'initier les participants aux obligations relatives à la location d'un logement et aux droits et devoirs du locataire et du propriétaire.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Suite à cet atelier, les participants devront être en mesure de :

- ▶ Lire les principaux éléments d'un bail ;
- ▶ Participer activement à un état des lieux entrant ou sortant ;
- ▶ Identifier les principaux documents joints au bail ;
- ▶ Connaître ses droits et devoirs en matière de résiliation du bail à l'initiative du locataire comme du propriétaire ;
- ▶ Appliquer les règles de savoir vivre en bon voisinage ;
- ▶ Repérer les petites réparations et activités d'entretien d'un logement à la charge du locataire.

CONDUITE DE L'ATELIER

INTRODUCTION

Qu'est-ce qu'un bail ?

Le bail est le document qui régit la location. C'est un contrat passé entre le propriétaire et le locataire. Il détaille les conditions de l'occupation du logement et indique notamment les droits et les devoirs du locataire et du propriétaire.

Le bail est signé en deux exemplaires originaux : l'un est gardé par le propriétaire, l'autre par le locataire.

I. ENTRER ET SORTIR D'UN LOGEMENT : DROITS ET DEVOIRS

Objectif : connaître les principales règles, s'appliquant au locataire et au propriétaire, encadrant l'entrée et la sortie d'un logement.



Animation : l'animateur peut animer cette partie en organisant une visite virtuelle d'un logement pour la signature du bail, l'élaboration de l'état des lieux et la remise des documents joints au bail. Pour cela, il s'appuie sur des photos de logement représentant les parties communes et privatives d'un logement et sur un spécimen de bail.

Par exemple : « imaginez que vous avez visité un appartement et que votre dossier a été retenu. Vous rencontrez le propriétaire pour finaliser la location. Il va y avoir plusieurs étapes. D'abord, le propriétaire vous fera lire le bail et le signer. Ensuite, il fera avec vous l'état des lieux du logement, vous remettra les clés puis annexera d'autres documents au bail. »

1. LIRE UN BAIL

L'animateur propose aux participants d'identifier les éléments suivants sur un exemplaire de bail.

Les principales mentions d'un bail sont :

- ▶ La date de début et la durée de la location ;
- ▶ La description précise du logement : type (maison, appartement, pièces), usage (habitation ou professionnel), liste des parties et équipements communs de l'immeuble ;
- ▶ Le montant du loyer et des charges et ses modalités (modes de paiement, date) ;
- ▶ Le montant du dépôt de garantie versé : il ne doit pas dépasser le montant d'un mois de loyer dans une location vide ;
- ▶ Le nom du propriétaire et son adresse.

Avant de signer et parapher le bail, le futur locataire doit vérifier que ces différents éléments concordent avec ce qui a été convenu. « Parapher » signifie mettre ses initiales (la première lettre de ses prénoms et noms) au bas de toutes les pages d'un contrat.

2. CONNAÎTRE LES DOCUMENTS JOINTS AU BAIL

Les documents qui doivent obligatoirement accompagner le bail sont :

► L'état des lieux

C'est un document écrit qui précise l'état du logement à l'entrée et à la sortie du locataire. Il est fait par le propriétaire avec le locataire et est rattaché au bail. Il doit être signé. Il y a 2 types d'état des lieux :

- **l'état des lieux entrant** : permet de décrire l'état exact dans lequel est le logement le jour où le locataire s'installe dans les lieux. Tout y est consigné : état des murs, sols, plomberie... En ce qui concerne le chauffage, le locataire a un mois après le démarrage de la période de chauffe pour signaler toute anomalie. Cet état des lieux se fait à la remise des clés au locataire, avant l'installation des meubles.
- **l'état des lieux sortant** : indique l'état du logement au moment où le locataire quitte le logement et rend les clés. Le logement doit être vide. Si de nouvelles dégradations, c'est-à-dire des dégâts non-mentionnés dans l'état des lieux à l'entrée dans le logement, sont constatées, elles sont consignées dans l'état des lieux sortant. Les travaux de remise en état sont à la charge du locataire. Le propriétaire prélève directement le montant des réparations sur le dépôt de garantie.

Qu'est-ce qui est noté dans l'état des lieux ?

Chaque pièce doit être visitée et décrite, y compris les annexes (caves, cellier, boîte aux lettres,...). L'état de chacune de ces parties et la nature de leur dégradation doivent être précisés. Il faut penser aux trous dans les murs, aux fissures, aux taches sur les sols, murs, plafonds et portes. Tous les mauvais fonctionnements doivent être relevés notamment des portes et fenêtres, des robinets et chasses d'eau et des chauffages. Les travaux à effectuer par le propriétaire doivent figurer sur l'état des lieux. Les défauts découverts après l'entrée dans les lieux doivent être signalés immédiatement au propriétaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Pendant le premier mois de la période de chauffe, vous pouvez demander que l'état des lieux soit complété par l'état des éléments de chauffage.

Il faut utiliser des termes précis comme taché, écaillé, fendu, déchiré, sale, défraîchi, troué, poussiéreux, fissuré, humide, ... et refuser les mots flous comme passable, correct ou moyen.

Pourquoi faire l'état des lieux ?

L'état des lieux est une garantie, une couverture pour d'éventuelles dégradations tant pour le propriétaire que pour le locataire. S'il n'est pas fait, il sera difficile de déterminer qui du locataire ou du propriétaire doit prendre en charge la dégradation, en cas de contestation lors de l'état des lieux de sortie.



Attention : Le propriétaire n'a pas le droit de facturer l'état des lieux au locataire.

► L'attestation d'assurance contre les risques locatifs

Le locataire souscrit obligatoirement à une assurance d'habitation couvrant notamment les risques d'incendie, les dégâts des eaux, ... La date du début de l'assurance doit être le jour de la remise des clés. Il faut donc la prendre avant et la renouveler tous les ans. Si les locataires n'ont pas d'assurance habitation, le propriétaire peut leur demander de quitter les lieux.

Le fonctionnement de l'assurance est évoqué dans l'atelier « gestion du budget logement ». L'animateur peut s'y référer s'il souhaite développer cet aspect maintenant.

Les documents suivants doivent être fournis par le propriétaire, l'agence immobilière ou le bailleur. S'il est intéressant que les participants aient connaissance de ces informations, il est secondaire d'entrer dans les détails. L'animateur adapte son propos en fonction du groupe.

► Les indices de référence du loyer indiquant les éventuelles augmentations annuelles de loyer

Un loyer augmente chaque année sur la base d'un indice de référence. Ainsi, le propriétaire ne peut pas choisir librement le montant de l'augmentation du loyer. Il doit suivre un barème. La date de l'augmentation du loyer est indiquée sur le contrat ou bien a lieu au terme de chaque année d'occupation. Par exemple, si je signe le contrat le 1er septembre 2012, l'augmentation du loyer aura lieu les 1er septembre 2013, 2014, 2015...

► Les extraits de règlement de copropriété

Si l'immeuble est en copropriété, il doit obligatoirement figurer en annexe du bail un document indiquant les règles d'utilisation de l'immeuble.

► L'acte de caution

Sur celui-ci est indiqué : la durée de la caution, son étendue et la mention manuscrite de la personne qui se porte caution. Il est impossible de cumuler plusieurs garanties sur un même logement.

► Le dossier de diagnostic technique

Il comprend : le diagnostic de performance énergétique, le constat de risque d'exposition au plomb, l'état des risques naturels et technologiques.

3. CONNAITRE LES CONDITIONS DE RÉSILIATION D'UN BAIL

Il y a deux scénarios possibles pour mettre fin à un bail : soit l'initiative de la rupture du bail est prise par le propriétaire soit elle est prise par le locataire.

Vous (le locataire) souhaitez quitter les lieux :

Vous pouvez à tout moment mettre fin au bail en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception au propriétaire en respectant un délai de préavis de :

- ▶ 3 mois pour un logement vide ;
- ▶ 1 mois pour un logement meublé.

Vous avez l'obligation de payer le loyer et les charges pendant toute la durée du préavis, même si vous quittez les lieux avant la fin du bail. Cette règle s'applique jusqu'à ce qu'un nouveau locataire occupe les lieux.

Le préavis de trois mois dans un logement vide peut être réduit à 1 mois :

- ▶ en cas de premier emploi ;
- ▶ si vous êtes bénéficiaires du RSA ;
- ▶ en cas de changement de lieu de travail ;
- ▶ en cas de perte d'emploi ;
- ▶ pour les personnes âgées de plus de 60 ans dont la santé justifie un déménagement ;
- ▶ si vous êtes logés dans le parc social et que vous êtes relogés dans un autre logement social du même bailleur.

Le propriétaire souhaite récupérer son logement :

Un contrat de bail est signé pour une durée initiale de 3 ans pour les logements vides et 1 an pour les logements meublés et est renouvelé tacitement. Un propriétaire ne peut pas récupérer son logement avant la fin du bail.

Après ce délai initial, le propriétaire peut récupérer son logement :

- ▶ pour occuper le logement lui-même ou sa famille ;
- ▶ pour le vendre ;
- ▶ pour un motif « sérieux et légitime » : notamment le non paiement de loyer, un défaut d'assurance habitation, etc.

Dans ces cas, il doit respecter un préavis avant la fin du bail ou de sa période de renouvellement : 6 mois pour un logement vide et 3 mois pour un meublé. Il doit informer le locataire par lettre recommandée avec avis de réception. Si vous

n'avez pas quitté le logement à la fin du préavis, le propriétaire peut alors lancer une procédure d'expulsion contre vous.

Procédure de résiliation du bail en cas de loyer impayé.

Le locataire qui manque à son obligation de payer son loyer et ses charges peut voir son bail résilié et être expulsé. Si le bail contient une clause résolutoire, la résiliation peut être prononcée automatiquement par le bailleur, sous réserve de respecter une certaine procédure. À défaut, le bailleur doit demander la résiliation du bail en justice.

a) Résiliation du bail par le biais d'une clause résolutoire (Cas 1)

- Envoi d'un commandement de payer : le bail peut contenir une clause résolutoire indiquant que le bail sera résilié *de plein droit*, c'est-à-dire automatiquement, si le locataire ne paie pas son loyer et ses charges aux échéances convenues. Avant la mise en œuvre de la clause résolutoire, le bailleur doit envoyer au locataire (et au garant le cas échéant), par acte d'huissier, un commandement de payer.

- Délais de paiement de 2 mois pour régulariser sa situation : durant ce délai, le locataire peut : demander des délais de paiement en saisissant le tribunal d'instance de son domicile et/ou demander ponctuellement une aide financière au FSL de son département.

- Absence de paiement après le délai de 2 mois : le bailleur peut saisir le juge d'instance en référé pour lui demander de constater que le bail est résilié et prononcer l'expulsion.

b) Résiliation judiciaire du bail (Cas 2)

- Assignation du locataire en justice : si le bail ne contient pas de clause résolutoire, le bailleur doit directement assigner le locataire, par acte d'huissier, devant le tribunal d'instance, pour demander la résiliation du bail et son expulsion. Le bailleur n'est pas obligé d'envoyer une mise en demeure.

- Décision du juge : le tribunal d'instance apprécie si la faute du locataire est d'une gravité suffisante pour justifier la résiliation du bail et l'expulsion. Au vu de la situation financière du locataire, le tribunal peut décider d'accorder des délais de paiement s'il estime que sa situation lui permet de régler sa dette. Dans ce cas, le bail n'est pas résilié. Si ce n'est pas le cas, le tribunal peut prononcer la résiliation du bail et ordonner l'expulsion du locataire.

c) Cas particulier des locataires en HLM

Le locataire d'un logement d'habitations à loyer modéré (HLM) dispose encore de la possibilité de se maintenir dans les lieux après la décision du juge prononçant la résiliation de son bail. Pour ce faire, le locataire doit s'engager, en signant un protocole d'accord avec l'organisme HLM, à payer de manière régulière une indemnité d'occupation fixée par le juge et à respecter un plan d'apurement de sa dette locative, c'est-à-dire un échelonnement de sa dette. Par contre, si ces engagements ne sont pas respectés, l'organisme HLM retrouve l'entière liberté de faire exécuter la décision de justice.

d) Exécution du jugement d'expulsion

Suite à la décision de justice ordonnant la résiliation du bail et l'expulsion du locataire, le bailleur doit lui envoyer par huissier un commandement de quitter les lieux. Le locataire dispose alors de 2 mois à compter de la réception de cet acte pour quitter le logement.

Si le juge ordonne l'expulsion sans délai ou si les délais accordés n'ont pas permis de trouver une solution de relogement, le locataire peut saisir le tribunal de grande instance (TGI) pour obtenir des délais pour quitter le logement. Le TGI peut accorder un délai supplémentaire d'1 mois à 1 an maximum en fonction de la situation de l'intéressé (âge, état de santé, situation de famille).

e) Procédure d'expulsion

- Intervention d'un huissier : la procédure d'expulsion est mise en œuvre par un huissier. L'huissier peut annoncer préalablement sa visite, mais ce n'est pas obligatoire. L'huissier doit se présenter au logement les jours ouvrables (du lundi au vendredi inclus) entre 6 heures et 21 heures.

- Plusieurs cas de figure peuvent se présenter le jour de l'expulsion :

Le locataire n'émet aucune protestation pour quitter les lieux : l'huissier dresse un procès-verbal dans lequel il procède à l'inventaire des meubles et indique les lieux où ils sont déposés et récupère les clés du logement

Le locataire refuse d'ouvrir la porte : l'huissier dresse un procès-verbal de tentative d'expulsion qui relate son échec et fait appel à une autorité de police

Le locataire est absent le jour de l'expulsion : l'huissier ne peut pénétrer dans le logement que s'il est accompagné d'une autorité de police et d'un serrurier.

L'huissier dresse ensuite un procès-verbal d'expulsion, fait enlever les meubles et changer la serrure. Il informe le locataire par une affiche placardée sur la porte par laquelle il lui signifie qu'il ne peut plus pénétrer dans le logement.

f) Trêve hivernale

Aucune expulsion ne peut intervenir pendant la période dite de *trêve hivernale* allant du 1^{er} novembre au 15 mars, à moins que l'expulsion ne soit engagée à l'encontre : d'un squatteur, ou d'un locataire qui loue un logement dans un immeuble qui a fait l'objet d'un arrêté de péril, ou d'un locataire dont l'expulsion est assortie d'un relogement correspondant à ses besoins familiaux.

4. UN BAIL NE PEUT PAS...

- ▶ Prévoir la résiliation du contrat pour un motif « sérieux et légitime » autre que le non-paiement du loyer, des charges, du dépôt de garantie ou l'absence d'une assurance habitation ;
- ▶ Imposer le prélèvement automatique du loyer ;
- ▶ Imposer une compagnie d'assurance au locataire ;
- ▶ Prévoir le paiement d'une amende en cas de non respect du contrat de location ou du règlement intérieur de l'immeuble ;
- ▶ Interdire au locataire l'exercice d'une activité politique, syndicale, associative ou religieuse ;
- ▶ Facturer au locataire l'état des lieux d'entrée ;
- ▶ Interdire au locataire d'héberger des personnes. Attention toutefois à la sur-occupation.

II. VIVRE DANS UN LOGEMENT : DROITS ET DEVOIRS

Objectif : connaître les principales règles régissant la vie dans un logement et son entretien.

1. CONNAITRE SES DEVOIRS

Les devoirs du locataire sont :

- ▶ Renouveler l'assurance habitation chaque année ;
- ▶ Payer le loyer et les charges dans leur intégralité à la date prévue (en général avant le 5 du mois), même si aucun avis d'échéance n'a été reçu ;

- ▶ Payer annuellement la taxe d'habitation ;
- ▶ Ne pas transformer les locaux et équipements loués sans l'accord écrit du propriétaire ;
- ▶ Maintenir en état le logement et ne pas le dégrader ;
- ▶ Assurer l'entretien courant du logement ;
- ▶ Etre paisible ;
- ▶ Ne pas utiliser le logement comme lieu de travail (commerce...) ;
- ▶ Ne pas faire obstacle aux travaux mis en œuvre par le propriétaire.

2. CONNAITRE LES OBLIGATIONS DU PROPRIÉTAIRE

Les devoirs du propriétaire sont :

- ▶ Louer le logement et les équipements en bon état de fonctionnement, louer un logement « décent » ;
- ▶ Entretenir le logement et faire les réparations importantes ;
- ▶ Ne pas s'opposer aux petits travaux réalisés par le locataire, si ceux-ci ne transforment pas le logement (c'est pourquoi dans le doute, il est conseillé au locataire de demander l'avis du propriétaire avant de faire un aménagement) ;
- ▶ Ne pas imposer de visites au locataire. Si celui-ci donne son préavis il peut faire visiter le logement mais pas plus de deux heures par jour et pas les jours fériés ;
- ▶ Le propriétaire doit assurer la location paisible du logement et « laisser tranquille » les locataires.

3. ENTRETIENS ET RÉPARATIONS : QUI EST RESPONSABLE ?



Pour illustrer son propos, l'animateur peut s'appuyer sur des brochures illustrées publiées par des bailleurs sociaux et disponibles sur internet, par exemple sur le site : http://www.batiretloger.com/pdf/entretien_logement.pdf.

Le propriétaire :

Il prend en charge **toutes les réparations importantes**, ainsi que celles dues à l'ancienneté du logement, à un problème de construction ou à un cas de force majeure (tempête, etc.) Par exemple : refaire la toiture, réparer l'installation de chauffage, etc.

Le locataire :

Il prend en charge d'une part **toutes les petites réparations et l'entretien courant du logement** et d'autre part, toutes les réparations rendues nécessaires par un **usage « anormal »** du logement. Les petites réparations incluent notamment :

L'entretien des parties privées extérieures:

- ▶ **entretien courant du jardin** ;
- ▶ enlèvement des mousses ;
- ▶ dégorgement des gouttières.

Les ouvertures intérieures et extérieures du logement (portes et fenêtres, vitrages, stores) :

- ▶ graissage ;
- ▶ remplacement des poignées de portes, gonds ;
- ▶ réfection des **mastics**, remplacement des **vitres** détériorées.

Parties intérieures :

- ▶ **maintien en état de propreté** ;
- ▶ menus raccords de **peinture**, de papier peint, de revêtement de sol ;
- ▶ vitres ;
- ▶ réparations des **placards** et de leurs dispositifs de fermeture.

Plomberie :

- ▶ débouchage de **canalisations d'eau** ;
- ▶ vidange des fosses septiques ;
- ▶ petites réparations sur les robinetteries ;
- ▶ **évier et toilettes** : nettoyage du calcaire, remplacement des tuyaux de douches.

Electricité :

- ▶ remplacement des **interrupteurs, prises de courant, coupe-circuits et fusibles** ;
- ▶ remplacement des **ampoules**.

Autres équipements :

- ▶ ramonage ;
- ▶ entretien courant des appareils mentionnés dans le bail, tels que machines à laver, hotte, adoucisseur.



L'animateur ne liste pas ces petites réparations dans leur intégralité : il propose aux participants de suggérer des réparations possibles à faire dans un logement en s'appuyant par exemple sur les photos utilisées pour la visite virtuelle. L'animateur met l'accent sur la réparation de la robinetterie et des chasses d'eau : en cas de fuite, il faut réparer ou faire réparer rapidement pour éviter les surconsommations et donc d'avoir des factures d'eau trop élevées ou de créer un dégât des eaux chez soi ou chez les voisins.



Mise en situation : Un participant joue le rôle d'un locataire qui téléphone à son propriétaire - incarné par un autre participant - pour lui demander d'intervenir suite à un problème dans le logement (un dégât des eaux par exemple). L'animateur veille à ce que le locataire s'adresse poliment au propriétaire, lui explique la situation et lui demande d'intervenir rapidement sur un problème qui relève du propriétaire. Le locataire signale qu'il enverra la même demande par courrier avec accusé de réception.

4. VIVRE EN BONS VOISINS



L'animateur invite les participants à s'exprimer sur leur perception de ce que sont les notions de « vivre en bon voisin » et de « vivre ensemble ».

Il complète leurs interventions en évoquant notamment :

► Le bruit

Les bruits trop importants et gênants pour les voisins sont interdits par la loi. Il faut donc les éviter, de jour comme de nuit. Les bruits les plus désagréables sont la télévision, la radio et la musique trop fortes, les outils comme les marteaux ou les perceuses, les claquements de portes et de fenêtres, les bruits de pas, les cris, jeux d'enfants et conversation à haute voix dans les parties communes, les animaux laissés seuls etc.

Dans certaines circonstances, le bruit est inévitable (travaux, fêtes occasionnelles) : il est donc conseillé de prévenir ses voisins en laissant un mot dans l'ascenseur par exemple ou dans l'entrée de l'immeuble.



L'animateur peut également évoquer la question du bruit lié aux disputes (couples, enfants) en rappelant l'importance de résoudre les conflits le plus calmement possible. Bien plus qu'une source de dérangement, la violence conjugale (verbale, physique, sexuelle) est fortement condamnée par la loi. Les victimes peuvent porter plainte.

► Les animaux

Il faut empêcher son animal domestique de faire du bruit et ses besoins à proximité du voisinage. Si un animal reste seul trop longtemps, il risque de s'agiter et de déranger les voisins.

Seuls les animaux familiers (chiens, chats, lapins...) sont autorisés à condition qu'ils ne causent aucun dégât et ne dérangent pas le voisinage. Les chiens doivent être tenus en laisse dans les parties communes. Les chiens d'attaque, de garde et de défense doivent être tenus en laisse et porter une muselière dans l'immeuble comme dans la rue. Certains HLM ou copropriétés interdisent ce type de chiens : il faut se renseigner.

► L'usage des parties communes

Il ne faut pas salir ou abîmer les parties communes (ascenseurs, escaliers, hall, boîte aux lettres, jardins, etc.) et éviter d'encombrer l'immeuble avec des landaus, vélos, poussettes ou déchets encombrants. Il est interdit de jeter des choses par les fenêtres. Au-delà du risque pour autrui, la responsabilité est engagée en cas d'accident. Il est interdit de fumer dans les parties communes. Pour éviter que les ascenseurs ne se bloquent, il faut respecter leur capacité maximale et éviter d'y jouer. En matière de stationnement, il faut respecter les règles de la copropriété.

III. DOCUMENTS À CONSERVER

Objectif : savoir ranger ses documents et les conserver en fonction de leur nature.

L'animateur explique que les nombreux documents en lien avec son logement doivent être conservés rangés et archivés. Chaque document doit être gardé pour une durée limitée. Ils constituent des justificatifs qui devront être présentés en cas de désaccord avec le propriétaire ou l'assurance.

Pour chacun des documents suivants, l'animateur indique leur durée minimale d'archivage.

- ▶ Le bail de location : 5 ans après avoir quitté le logement ;
- ▶ L'état des lieux entrant et sortant : jusqu'à la récupération du dépôt de garantie ;
- ▶ Les quittances de loyer : 5 ans ;
- ▶ Le contrat d'assurance : 5 ans ;
- ▶ Les factures EDF/GDF : 5 ans ;
- ▶ Les factures de téléphone : 1 an ;
- ▶ Le certificat de ramonage : 1 an (en cas de possession d'une cheminée uniquement) ;
- ▶ Les courriers importants échangés avec le propriétaire : 5 ans après avoir quitté le logement.



Animation : L'animateur pioche dans le désordre des cartes sur lesquelles figurent des logos ou des pictogrammes symbolisant les documents administratifs précédemment cités. Les participants sont invités à indiquer le temps qu'il faut les conserver et les classer dans des pochettes indiquant la durée de l'archivage : 5 ans après avoir quitté le logement, 5 ans, 1 an, jusqu'à récupération du dépôt de garantie.

ATELIERS LOGEMENT

« J'OCCUPE UN LOGEMENT »

CONTEXTE

La loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs encadre les conditions d'occupation des logements loués. Notamment, la loi précise que le locataire doit « prendre à sa charge l'entretien courant du logement, des équipements mentionnés au contrat et les menues réparations ainsi que l'ensemble des réparations locatives définies par décret en Conseil d'Etat, sauf si elles sont occasionnées par vétusté, malfaçon, vice de construction, cas fortuit ou force majeure » (Article 7-d) et « s'assurer contre les risques » (art.7-g).

Ainsi, le locataire a pour obligation d'entretenir correctement et régulièrement son logement, de prendre ses dispositions pour que le logement reste en bon état et de réaliser les menus travaux afin que le logement loué offre un environnement de vie de qualité et sécurisé. Le respect de ces obligations permet de garder plus longtemps un logement en bon état.

Assurer la sécurité dans son logement implique également d'être en mesure de prévenir les accidents domestiques courant ou du moins d'être en mesure de réagir correctement en cas de problème. En France, il y a environ 11 500 décès et 2,7 millions de blessés chaque année suite à des accidents domestiques. Les victimes sont essentiellement des personnes âgées, mais les accidents de la vie courante constituent la première cause de mortalité chez les enfants de moins de 15 ans.

Par ailleurs, bien occuper son logement entre aujourd'hui dans une démarche citoyenne. En effet, nous sommes individuellement et collectivement responsables de la situation écologique inquiétante dans laquelle nous vivons aujourd'hui (multiplications des pollutions, le réchauffement climatique, etc.). Il est important que chaque individu à son échelle mette en œuvre des actions telles que le recyclage des déchets et les économies d'énergie afin d'agir sur l'environnement. Par ailleurs, cette démarche citoyenne implique de bien vivre en société, en bon voisinage, de s'approprier sa ville, de s'investir dans la vie associative locale et/ou dans les instances représentatives, de faire vivre les commerces locaux, de participer aux activités culturelles et de loisirs du territoire, etc.

Lors de l'entrée dans un logement, les bénéficiaires de la protection internationale peuvent rencontrer des difficultés du fait d'une méconnaissance de l'habitat collectif ou des équipements ménagers courants en France. Un temps d'adaptation est également toujours nécessaire pour se repérer dans son nouvel environnement, sa nouvelle ville et il est donc utile d'organiser la découverte de cet espace autour de repères propres à chaque ville. Vivre dans un immeuble, avoir une cuisine équipée, faire le tri de ses déchets ou bénéficier de l'accès à des équipements municipaux sont souvent des éléments rares ou inexistants dans les pays d'origine et nécessitent donc un apprentissage.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Savoir vivre dans un logement et s'en occuper en respectant ses obligations de locataire en matière d'entretien, de sécurité et de bon voisinage.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Suite à cet atelier, les participants seront en mesure de :

- ▶ S'approprier les notions d'hygiène et d'entretien ;
- ▶ Entretenir quotidiennement leur logement ;
- ▶ Connaître les principaux points de vigilance en matière d'hygiène et d'entretien (poussière, graisses, moisissures, calcaire, insectes, canalisations) ;
- ▶ Prévenir les principaux risques d'accident domestique ;
- ▶ Réagir face à un accident domestique en appelant les secours ;
- ▶ Faire appel à l'assurance en cas de sinistre
- ▶ Protéger l'environnement en triant les déchets ;
- ▶ S'intégrer dans le voisinage et dans la ville.

CONDUITE DE L'ATELIER

INTRODUCTION

L'animateur rappelle les éléments évoqués pendant l'atelier sur les « droits et devoirs du locataire » et montre que la bonne occupation du logement est un devoir inscrit dans le bail. En cas de dégradation, les occupants seront tenus responsables et devront prendre en charge les réparations. Les informations transmises dans cet atelier sont des notions subjectives et doivent être transmises

sans jugement. L'animateur apporte des éléments permettant de vivre dans un environnement sain. Ce sont des standards qui reflètent les codes socioculturels français et non pas des normes immuables.

I. ENTRETENIR MON LOGEMENT

1. DISCUSSION COLLECTIVE SUR LES NOTIONS D'HYGIÈNE ET D'ENTRETIEN



L'animateur anime une discussion de groupe autour des notions d'hygiène et d'entretien. « Pour vous, qu'est-ce qu'un logement bien entretenu ? », « pourquoi faut-il faire le ménage ? », « A quelle régularité pensez-vous devoir faire le ménage ? ».

Les participants sont invités à aborder les thèmes suivants :

- ▶ Définir ce qu'est « faire le ménage », « laver », et « réparer » ;
- ▶ Distinguer « nettoyage » (enlever les matières indésirables) et « désinfection » (tuer les bactéries et virus qui peuvent être mauvais pour la santé) ;
- ▶ Un logement bien entretenu est un logement dans lequel la poussière et les tâches ne se multiplient pas et où les dégradations liées à l'usure sont réparées au fur et à mesure ;
- ▶ Un logement mal entretenu est moins agréable et plus dangereux pour la santé ;
- ▶ Montrer que le ménage doit être fait régulièrement : tous les jours pour ce qui se salit très vite ; toutes les semaines pour les pièces ; plusieurs fois dans l'année pour les parties difficiles d'accès ;
- ▶ La régularité de l'entretien permet d'éviter des dégradations plus importantes ;
- ▶ Rappeler qu'au moment de quitter le logement, l'état des lieux sortant permet d'évaluer la qualité de l'entretien. En cas de dégradation inhabituelle, de l'argent est retenu sur le dépôt de garantie ;
- ▶ Soulever la question de « qui fait le ménage dans le logement ».

2. COMMENT ENTRETENIR MON LOGEMENT

Les étapes de base pour avoir un logement propre et agréable sont :

Tous les jours, je lave la vaisselle sale, j'essuie le plan de travail et la table de la cuisine avec une éponge humide et du produit d'entretien. J'ouvre en grand les fenêtres pour aérer mon logement pendant au moins dix minutes, même s'il fait froid dehors.

Au moins une fois par semaine et dès que nécessaire : je descends les poubelles pleines dans les bennes mises à la disposition des habitants, je passe le balai ou l'aspirateur dans toutes les pièces. Si le sol le permet, je passe la serpillère. Je lave également la douche, le lavabo et les toilettes.

Plusieurs fois dans l'année et dès que nécessaire : je fais un grand ménage durant lequel je lave le frigidaire, les endroits inaccessibles autour des placards, les murs, etc. : tous les endroits difficiles d'accès.



Pour chacun des points suivants, l'animateur se fonde sur les connaissances et pratiques des participants.

Comment faire pour enlever la poussière ?

Avec un tissu légèrement mouillé sur les meubles et en passant l'aspirateur au sol. Si je n'ai pas d'aspirateur, j'utilise un balai et ramasse avec une balayette.

Comment lutter contre l'installation des graisses de cuisine ?

Pendant la cuisson, la graisse s'installe sur les murs et sur les plaques de cuisson. Il faut aérer la pièce pendant la cuisson et utiliser un couvercle. Quand les plaques sont froides, il faut nettoyer avec une éponge et du produit (type Saint Marc©) dilué dans de l'eau très chaude.

Comment lutter contre la moisissure ?

Ce sont des tâches noires ou vertes constituées de petits champignons dues essentiellement à l'humidité. Il faut aérer tous les jours avec les fenêtres grandes ouvertes, nettoyer la moisissure avec de l'eau de javel, vérifier le fonctionnement des aérations, ne pas garder d'aliment périmés.

Quels produits utiliser ?

Il faut choisir le produit en fonction de ce qu'on va laver. Il y a des produits différents pour le carrelage et le lino (passer la serpillère avec un produit type

Saint-Marc©), les vitres, le bois (essuyer les taches et cirer régulièrement), la moquette (utiliser un shampoing à moquette).

Astuce pour les vitres : au lieu d'acheter un produit spécial, il est possible de laver les fenêtres en frottant avec une feuille de papier journal.

Comment lutter contre le calcaire ?

Le calcaire est une matière blanche qui s'installe partout où il y a de l'eau (douche, évier...). Pour s'en débarrasser, mélanger de l'eau et du vinaigre blanc, appliquer le mélange sur les traces de calcaire et attendre plusieurs heures (si possible 12 heures).

Comment ne pas boucher son évier, son lavabo, sa douche et ses toilettes ?

Pour prévenir l'obstruction des canalisations, il ne faut rien y jeter de solide, et retirer au fur et à mesure ce qui y tombe (nourriture, cheveux, savon...). Ne surtout pas verser de la graisse (type Végétaline) : en durcissant, cela bloque les canalisations. Pour déboucher, il faut utiliser du vinaigre blanc ou une ventouse.

Que faire pour ne pas avoir de cafards (ni de fourmis)?

Les cafards (également appelés blattes) aiment la chaleur, l'humidité, la nourriture qui traîne et les zones sombres. Ils se multiplient extrêmement vite : il faut donc agir avant leur arrivée et réagir dès qu'on en voit un.

Pour prévenir et limiter une invasion de cafards, il faut:



Attention : il ne faut surtout pas écraser les cafards car cela libère leurs œufs.

- ▶ laver la vaisselle et son évier régulièrement ;
- ▶ nettoyer l'ensemble des meubles à l'intérieur (miettes, grains de riz, pâtes, semoule, farine...) et à l'extérieur (tâches de graisse) ;
- ▶ mettre dans une boîte plastique tous les paquets de nourriture ouverts ;
- ▶ mettre les restes de repas au frigo après les avoir emballés ;
- ▶ balayer le sol plusieurs fois par semaine ;
- ▶ jeter les cadavres de cafard dans les toilettes.

Suggestion de piège à cafard à bas prix :

Mélanger de l'acide borique (disponible en pharmacie) avec du lait concentré sucré et former des petites boulettes. Les disposer (par exemple sur des bouchons de bouteille) dans des endroits stratégiques de la maison (derrière le frigo, près des canalisations, coins sombres...),

II. VIVRE EN SÉCURITÉ DANS MON LOGEMENT**1. PRÉVENIR/ÉVITER LES ACCIDENTS DOMESTIQUES**

Conseil d'animation : La Croix-Rouge française organise des formations sur la prévention des risques et les premiers secours. Il est possible d'animer cette partie de l'atelier en collaboration avec cet organisme. Pour plus d'informations sur les antennes locales de la Croix-Rouge, consultez : <http://www.croix-rouge.fr/>.

Qu'est-ce qu'un accident domestique ?

C'est un accident en lien avec la vie courante comme les étouffements, la noyade, les brûlures, les chutes, les coupures, les intoxications, etc. Ils peuvent parfois être mortels. Il faut donc savoir repérer les zones de risques, surveiller ses enfants, leur expliquer le danger et surtout avoir de bons réflexes en cas de problème.



L'animateur peut se référer à la brochure « Protégez votre enfant des accidents domestiques » publiée par l'INPES et disponible sur le site internet : <http://www.inpes.sante.fr/>.

Pour éviter les étouffements :

- ▶ Ne pas laisser de petits objets ou aliments (des cacahuètes par exemples) ainsi que des sacs plastique à la portée des enfants ;
- ▶ Coucher les bébés sur le dos, sans oreiller ni couette.

Pour éviter les noyades :

- ▶ Ne jamais laisser un enfant seul dans le bain : 20 centimètres d'eau suffisent à se noyer.

Pour éviter les brûlures :

- ▶ Eloigner son enfant des appareils électroménagers, surtout quand ils sont chauds (plaques de cuisson, four...) ;
- ▶ Orienter les manches de casserole vers l'intérieur du plan de travail.

Pour éviter les chutes :

- ▶ Ne pas laisser un enfant seul sur la table à langer ;
- ▶ Ne pas laisser un enfant seul dans une pièce avec une fenêtre ouverte ou sur un balcon ;
- ▶ Bien ranger son logement.

Pour éviter les risques d'empoisonnement :

- ▶ Eloigner les médicaments des enfants ;
- ▶ Garder les produits ménagers en hauteur ou dans un placard fermé à clé ;
- ▶ Respecter les dates limites de consommation sur les emballages de nourriture.

Pour éviter les électrocutions :

- ▶ Mettre des cache-prises ;
- ▶ Eviter d'utiliser un appareil électrique en présence d'eau ;
- ▶ Changer une ampoule après avoir éteint le courant au niveau du disjoncteur et en ayant les mains et les pieds secs.

Que faire en cas de coupure de courant ?

Le compteur est une boîte noire ou grise qui permet de calculer la quantité d'électricité consommée. Elle se situe généralement dans l'entrée de l'appartement. Si **tout le logement** est privé d'électricité, c'est que le « disjoncteur » a sauté. Cela est dû à un appareil défectueux ou à un trop grand nombre d'appareils branchés en même temps. Je débranche le ou les appareils responsables puis je réenclenche le disjoncteur en appuyant sur le plus gros bouton. Si seulement **une partie du logement** est privé d'électricité, il faut remplacer un fusible (un petit cylindre en fer) pour faire fonctionner l'électricité à nouveau.

2. RÉAGIR EN CAS DE PROBLÈME

En cas d'accident domestique, réagir rapidement et correctement permet de sauver des vies.

Quels sont les numéros à composer en cas d'urgence ?

- **Samu - 15** : situation de détresse vitale ;
- **Police Secours - 17** : signaler une infraction telle que violences, agression, vol à l'arraché, cambriolage, etc. ;
- **Pompiers - 18** : une situation de péril ou un accident concernant des biens ou des personnes et obtenir ainsi l'intervention rapide des sapeurs-pompiers (incendie, fuite de gaz, risque d'effondrement, ensevelissement, brûlure, électrocution, accident de la route, etc.).

Que dire au téléphone ?

Il faut être calme, clair et complet. Il faut indiquer la nature du sinistre (feu, accident...), le lieu (sans oublier l'étage ou le sens de circulation sur une route par exemple), le nombre et l'état des victimes, les éventuels dangers particuliers... Ne raccrochez jamais le premier ! Donnez votre n° de téléphone et si possible, restez sur place, en sécurité, pour guider les secours.

Que faire en cas d'incendies ?

Pour éviter les incendies, j'éloigne les éléments qui brûlent facilement des sources de chaleur et de flamme : le four, la cuisinière, les radiateurs, la chaudière. Par ailleurs, je ne quitte pas une pièce dans laquelle des bougies ou de l'encens se consomment.

Certains logements sont équipés d'extincteurs. Ces grosses bouteilles rouges ne sont efficaces qu'en début d'incendie. Pour s'en servir il faut dégoupiller en tirant d'un coup sec, viser le bas des flammes, et presser la manette pour faire sortir le produit.

Si une casserole ou une poêle avec de l'huile prend feu, surtout ne pas jeter de l'eau sur les flammes, cela raviverait le feu. Attendre que la flamme se consume ou étouffer le feu en le recouvrant d'une couverture, l'objectif étant de priver le feu d'oxygène.

Si le feu se propage et qu'il se trouve **à l'intérieur du logement** dans lequel vous êtes : sortez du logement en fermant bien toutes les portes. Si le feu est **en dehors de votre logement** et que vous ne pouvez pas sortir : restez dans votre logement, calfeutrez la porte avec du tissu mouillé et mouillez la porte. Signalez votre présence à la fenêtre, téléphonez aux pompiers. Surtout, ne sautez pas ou ne fuyez pas dans la fumée, elle est toxique.



Mise en situation : à l'écart, l'animateur énonce à un volontaire une situation requérant l'intervention des pompiers, de la police ou du Samu. Devant le groupe, le participant simule une conversation téléphonique avec un opérateur téléphonique, incarné soit par l'animateur soit par un autre participant. Il doit décrire le plus précisément possible la situation. L'opérateur, aidé du groupe, pose des questions sur les éventuels éléments manquants.

« Bonjour, je m'appelle (prénom, nom), je vous appelle de (adresse, étage...). Il y a un accident (détails sur l'accident). Il y a (nombre de) victime(s). Elles sont (état de la victime). Mon numéro de téléphone est le (numéro) ».

Comment faire fonctionner l'assurance ?

En cas de sinistre, l'assuré a 2 jours en cas de vol et 5 jours en cas d'accident pour le déclarer à son assurance. Cela signifie qu'il faut téléphoner ou écrire à son assurance. Il faut également prévenir le plus vite possible le propriétaire. En cas de dégâts couverts, une expertise est réalisée par l'assurance qui estime le prix des réparations ou des biens. Le prix remboursé ne peut pas dépasser la valeur des dommages. Il faut prouver le sinistre : il faut donc conserver tout ce qui atteste de la dégradation : les objets abîmés et tous les justificatifs de la valeur des biens.

Lors d'un sinistre, plusieurs paramètres entrent en ligne de compte pour calculer le montant de l'indemnisation :

- la **franchise** : c'est le montant qui reste à la charge de l'assuré en cas de sinistre ;
- les **plafonds de garantie** : ce sont les montants maximums sur lesquels la compagnie d'assurance s'engage ;
- la **vétusté** : c'est le pourcentage de dépréciation résultant de l'état ou l'âge d'un bien.



Mise en situation : L'animateur peut organiser une simulation des démarches à faire après un sinistre. Par exemple, il met en situation une personne qui a une fuite d'eau dans ses toilettes abîmant la peinture et le sol. Elle doit appeler l'assurance et le propriétaire joués par deux autres personnes. Ceux-ci lui demandent de décrire la situation, son numéro de contrat d'assurance, de prendre rendez-vous avec le plombier qui vient réparer la fuite et avec l'expert qui viendra évaluer les dégâts. La personne jouant le locataire doit montrer qu'il n'attend pas trop longtemps pour déclarer le sinistre et qu'il conserve toutes les pièces justificatives.

III. JE PARTICIPE À LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

1. DISCUSSION AUTOUR DES NOTIONS DE POLLUTION ET D'ÉCOLOGIE



En s'appuyant sur des photos représentant des pollutions et des déchets, l'animateur anime une discussion des participants sur ce thème.

Discuter d'écologie, c'est réfléchir aux conditions de vie sur la planète. L'action de l'homme a des conséquences sur son environnement. Il est possible d'en limiter les conséquences négatives comme la pollution, le réchauffement climatique et la déforestation.

Que puis-je faire à mon niveau ? Trier mes déchets et faire des économies d'énergie.

2. TRIER SES DÉCHETS.

Un déchet, c'est ce qui reste après l'utilisation d'un objet, tout ce que je mets à la poubelle. Trier les déchets, c'est mettre dans différentes poubelles les différents déchets. En faisant ainsi, il est possible de « recycler » les déchets : c'est-à-dire de les transformer pour les utiliser à nouveau sous une autre forme. Par exemple : en recyclant le verre, il est possible de faire de nouvelles bouteilles.

Comment trier ?



Cette partie doit être adaptée selon les communes et départements par l'animateur : en effet, le système du tri sélectif n'est pas harmonisé au niveau national.

Pour trier, il faut prévoir **plusieurs poubelles dans sa cuisine**. En général, on compte :

- Une poubelle pour les emballages en plastique épais, les emballages en métaux et en carton et pour le papier ;
- Une poubelle pour le verre ;
- Une poubelle pour tous les éléments qui ne se recyclent pas ;
- Les batteries, les piles et les ampoules ne se jettent pas : il faut les ramener en magasin.

Lorsque l'on sort ses poubelles, il faut mettre les déchets, sans les avoir lavés, dans la **poubelle collective** correspondante :

- Poubelle jaune : les emballages et le papier. Dans le cas du plastique, il ne faut mettre que le plastique lourd comme les bouteilles et ne pas mettre les bouteilles d'huile (trop grasses). Il faut jeter ces déchets en vrac et non pas dans un sac plastique (non recyclable) fermé ;
- Poubelle verte : le verre sans les bouchons. La vaisselle ne se recycle pas non plus ;
- Poubelle noire : tout le reste. En cas de doute, il faut mieux mettre ses déchets dans cette poubelle.

Dans les immeubles, les poubelles sont rangées dans un espace réservé appelé « local à poubelles ». Elles sont sorties par le gardien de l'immeuble selon un calendrier fixé en fonction des horaires de passage des camions poubelles. Dans les maisons, il faut soi-même sortir ses poubelles et les rentrer après le passage des camions.

De plus en plus de villes développent le tri au niveau des **poubelles publiques**. Dans la rue, il est important de bien jeter ses déchets en respectant les consignes de tri dans les poubelles mises à disposition par la ville.

Certains déchets sont très volumineux et ne rentrent pas dans les poubelles des immeubles. Dans ce cas, il faut soit se renseigner sur le ramassage des **encombrants** et si nécessaire contacter leur service pour leur donner un rendez-vous pour le ramassage, soit se rendre dans une déchetterie pour déposer les déchets volumineux.

3. FAIRE DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Les économies d'énergie ont été évoquées dans le cadre de l'atelier « je gère mon budget logement ». A ce titre, l'animateur peut se reposer sur les souvenirs des participants. Sans revenir sur l'ensemble des éléments évoqués, il est possible de rappeler brièvement les gestes essentiels protégeant l'environnement et aidant à faire des économies :

- Ne pas laisser couler l'eau ;
- Acheter des ampoules à basse consommation d'énergie ;
- Eteindre la lumière dans les pièces inoccupées ;
- Ne pas surchauffer (19°C c'est la température idéale) ;
- Baisser, voire arrêter le chauffage lorsque vous aérez ou que vous vous absentez ;
- Dégivrer le réfrigérateur régulièrement ;
- Eteindre les appareils électroniques en veille (télévision, ordinateur...).

IV. JE M'INTÈGRE DANS MA VILLE

1. AVOIR DES RELATIONS DE BON VOISINAGE

« Vivre en bon voisin » est un domaine abordé dans l'atelier « les droits et les devoirs du locataire », au travers d'une discussion de groupe sur ce que signifie se comporter en bon voisin. *Ici, les participants sont invités à revenir sur les principaux éléments retenus.*

Dans cet atelier, l'animateur rappelle le bon usage des parties communes : elles sont partagées entre les voisins et il faut donc être vigilant sur leur entretien afin de ne pas importuner ses voisins : il ne faut pas laisser de poubelles ou d'objets encombrants sur les paliers, veiller à ne pas salir ou fumer dans les escaliers ou encore veiller au bon état des boîtes aux lettres.

2. CONNAÎTRE SA VILLE

Connaître sa ville implique de savoir nommer, identifier et localiser les différents espaces publics et administratifs de sa ville et d'y associer les différents documents et démarches qui ponctuent le parcours d'intégration des participants.



Conseil animation : En s'appuyant sur une carte de la ville, l'animateur localise différents espaces publics, administratifs et associatifs à connaître pour s'intégrer dans sa ville. L'animateur peut utiliser des post-it ou des punaises de différentes couleurs ou encore des photographies du quartier ou des vignettes sur lesquelles sont imprimés les logos de ces différents espaces. Les participants sont encouragés à localiser eux-mêmes les différents espaces qu'ils connaissent.

L'animateur peut commencer par situer le lieu où se déroule l'atelier puis les repères essentiels dans la ville (lieu touristique, place centrale, etc.). Les participants peuvent également localiser les lieux où ils vivent et travaillent. Ensuite, l'animateur positionne les lieux en lien avec les démarches administratives des participants : la mairie, la CAF, la préfecture, Pôle emploi, etc. Pour chacun de ces lieux, les participants sont invités à rappeler les démarches qui y sont associés. Enfin, les espaces de la vie quotidienne peuvent être localisés sur cette carte : équipements municipaux, écoles, bibliothèques, associations, supermarchés, etc.

La mobilité est un élément essentiel de l'intégration dans un territoire. A cette fin, la maîtrise du réseau de transports en commun est un enjeu majeur du bien vivre dans sa ville. En s'appuyant sur une carte du réseau de transport en commun, l'animateur aide les participants à en repérer les grands axes.

ATELIER LOGEMENT

« J'ACHÈTE MON LOGEMENT »

CONTEXTE

Jusqu'au milieu des années soixante, la location a été le statut d'occupation prépondérant. A partir de cette période, la proportion des propriétaires occupants ou en accession s'est progressivement développée. La loi n°89-462 du 6 juillet 1989 précise en son article 1er que l'exercice du droit au logement « implique la **liberté de choix pour toute personne de son mode d'habitation** grâce au maintien et au développement d'un secteur locatif et d'un secteur d'accession à la propriété ouverts à toutes les catégories sociales. »

Le législateur se prononce ainsi en faveur d'un parc équilibré et offre à chaque personne la liberté de devenir, ou non, propriétaire de son habitation. C'est à l'Etat, garant du droit au logement, de veiller à un équilibre permanent entre ces deux segments du marché du logement. Pour certains ménages, l'accession à la propriété, **bien encadrée**, peut représenter une solution pour pallier la crise du logement locatif, et permet de diversifier les modalités d'accès à un logement décent.

C'est pourquoi, face à la hausse des prix d'achat des logements, un certain nombre de dispositifs d'accession sociale à la propriété sont apparus pour faciliter l'accession à la propriété des ménages à revenus modestes. Ils bénéficient chaque année à 40 000 ménages selon le ministère du Logement. Toutefois, en dépit de ces dispositifs d'aide, l'effort consenti par ces ménages reste important. Les coûts et charges de l'accession à la propriété sont bien plus élevés pour les ménages pauvres et modestes : en 2010, ils représentent 6,9 années de revenus pour les ménages modestes (7,9 années pour les ménages pauvres) contre 5,2 années pour les ménages moyens et aisés. Avec un endettement proportionnellement plus élevé, les ménages modestes et pauvres recourent à des crédits d'une durée plus longue. En 2010, leur taux d'effort atteint ainsi 37% pour les ménages modestes et 41,4% pour les ménages pauvres, contre 31% pour les autres catégories de ménages¹.

¹ L'accession à la propriété des ménages pauvres et modestes, M. Mouillard, ONPES, mai 2012. Pour une définition des expressions « ménages pauvres » et « ménages modestes », se reporter à cet article.

Par ailleurs, sur les 57,8 % des ménages en France propriétaires², on constate une part moins importante de ménages issus de l'immigration. Ainsi, en 2006, seulement 39% des ménages immigrés étaient propriétaires de leur logement, contre 59% pour les ménages non-immigrés.

L'accession à la propriété doit être envisagée pour des ménages réfugiés très autonomes, dont la maîtrise de la langue permet une bonne compréhension du fonctionnement des prêts et dont les ressources sont relativement stables. Les banques n'accordent des prêts que si le ménage peut apporter des garanties (un des membres au moins en CDI et apport personnel significatif notamment). Un achat mal préparé peut engendrer de véritables catastrophes d'endettement. Il s'agit donc de présenter les démarches et les modalités à respecter dans le cadre d'un achat de logement et de passer en revue les différents dispositifs d'aide à l'accession à la propriété à destination des ménages pauvres et modestes.

OBJECTIF GÉNÉRAL :

L'objectif de cette session d'information consiste à permettre aux usagers de prendre conscience qu'ils peuvent envisager d'accéder à la propriété dans leur parcours résidentiel car il existe différents dispositifs d'aide à l'accession à la propriété dont bénéficient de nombreux ménages en France.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

Suite à cette session d'information, les participants seront capables de :

- **Evaluer** s'ils sont aptes à se lancer dans un projet d'accession à la propriété ;
- **Connaitre** les démarches à effectuer avant de se lancer dans un tel projet ;
- **Avoir** une connaissance générale des différents dispositifs d'accession sociale ;
- **Identifier** les interlocuteurs pour pouvoir bénéficier de tel ou tel dispositif ou obtenir des informations complémentaires sur l'accession à la propriété.

CONDUITE DE L'ATELIER :

INTRODUCTION :

L'animateur rappelle qu'en France, il y a deux statuts d'occupation d'un logement pérenne : la location (dans le parc privé ou social) et la propriété. En principe,

² Tableaux de l'économie française, Insee 2012

chacun a le choix entre le secteur locatif ou celui de l'accession à la propriété. Toutefois, dans la pratique, l'accès à la propriété nécessite généralement de souscrire à plusieurs prêts, dont le remboursement s'échelonne sur plusieurs années.

Qu'est-ce que faire un emprunt, souscrire à un prêt ?

Il s'agit de demander à un organisme (par exemple une banque) de prêter de l'argent qui sera remboursé de façon régulière sur une durée déterminée. Néanmoins, l'organisme prêteur va appliquer un taux d'intérêt (une sorte de taxe) sur la somme empruntée. Ainsi, le montant à rembourser à l'organisme comprend la somme empruntée plus les intérêts. Ce taux d'intérêt varie selon la durée de remboursement de l'emprunt. Plus le ménage emprunte sur du long terme, plus le taux d'intérêt est élevé. Par ailleurs, le taux d'intérêt est différent selon les organismes prêteurs, selon le montant de la somme empruntée, selon le montant de l'apport personnel et selon la conjoncture économique et bancaire. Par exemple, j'emprunte aujourd'hui 100 000 € sur 10 ans à un taux de 2,85% Je devrai rembourser 988,70€ tous les mois. Si j'emprunte la même somme mais sur 20 ans, à un taux de 3,40%, les remboursements seront moins lourds : 604€ par mois, mais le taux d'intérêt augmente le « coût du crédit » qui passe, dans cet exemple de 18 643€, à 45 160€.³



Taux d'intérêt : taux permettant de calculer la rémunération de la banque qui vous prête de l'argent, en échange du risque qu'elle encourt. Les intérêts sont calculés chaque mois en multipliant le taux mensuel de votre emprunt par le montant de capital restant à rembourser à une date T. Ils décroissent avec le temps.

Il est par ailleurs conseillé de disposer d'un certain capital – appelé « **apport personnel** » – afin de compléter le montant des prêts et d'avoir plus de poids auprès des établissements de crédit. L'accès à la propriété est donc plus aisé, et plus sécurisé, pour les personnes dont la situation professionnelle est fixe (en CDI). Les conditions d'un emprunt (taux d'intérêt, durée de l'échéance et frais annexes) peuvent et doivent être **négociées**.

L'animateur doit permettre aux participants d'envisager l'accès à la propriété comme une solution possible d'accès à un logement pérenne tout en mettant bien l'accent sur l'engagement financier que cela représente.

³ Simulation effectuée sur le site meilleurtaux.com en novembre 2012.

Que peut-on acheter ?

Il est possible d'acheter un logement ancien, un logement neuf ou bien de faire construire soi-même son logement après avoir acheté un terrain. Dans ce cas, il faut que le terrain soit qualifié de « constructible » par la mairie.



Pour illustrer son propos, l'animateur s'appuie sur des annonces immobilières de vente de logement neuf et ancien de son département. Il doit être en mesure de fournir des exemples de prix, afin que les participants aient une vision réaliste du coût du logement.

Quelles sont les conditions générales à remplir avant de s'engager dans un projet d'accession à la propriété ?

Il s'agit d'une part, de **séjourner régulièrement sur le territoire français** (titulaires d'une carte de résident ou d'une carte de séjour temporaire).



Attention : Pour les titulaires d'un titre de séjour d'un an, l'obtention d'un prêt immobilier risque d'être très difficile. En effet, les durées classiques d'emprunt (de 15 à 30 ans) supposent de pouvoir se projeter sur le long terme, ce qui est plus compliqué avec un titre de séjour d'un an.

D'autre part, il faut disposer d'un **compte bancaire**. En général, la plupart des banques permettent d'effectuer gratuitement cette opération.

Enfin, au vu de la complexité du processus, il est nécessaire d'avoir un très **bon niveau de français** et d'**être en mesure de comprendre le système bancaire**.

I. LES DÉMARCHES PRÉALABLES AU PROJET D'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

Les démarches à effectuer avant de se lancer dans un projet d'accession à la propriété sont au nombre de trois :

- ▶ Calculer ses ressources actuelles ;
- ▶ Evaluer le coût réel du projet ;
- ▶ Prendre en compte les frais annexes du projet.



Information : Avant de se lancer dans un projet immobilier, il faut bien se renseigner. C'est pourquoi l'animateur communique les coordonnées des différents organismes pouvant accompagner les accédants. Il s'agit notamment de l'ADIL du département, de la préfecture, des mairies, des opérateurs de logement social (pour le PSLA), ou du CIL (Action logement).

1. CALCULER SES RESSOURCES ACTUELLES

Il s'agit d'évaluer exactement ses ressources, c'est-à-dire les entrées régulières d'argent. Il ne faut surtout pas les surestimer, afin de mesurer justement sa capacité à rembourser les emprunts souscrits. Pour ce faire, il convient de calculer **son salaire net et d'y soustraire les éventuelles charges** existantes (crédits en cours, pensions alimentaires...).

Les allocations familiales servent à élever les enfants : elles ne doivent pas être prises en compte dans le calcul de ses ressources.

A savoir :

L'aide au logement (l'APL par exemple) n'est pas réservée aux locataires. Les accédants à la propriété peuvent recevoir cette allocation dans certaines conditions.

Le montant de l'aide dépend de plusieurs critères :

- ▶ le loyer ou les mensualités de remboursement de l'emprunt ;
- ▶ les ressources familiales de l'occupant ;
- ▶ le nombre de personnes à charge ;
- ▶ la situation géographique du logement.



Attention : le montant de l'aide au logement attribuée pourra varier si les ressources du bénéficiaire ou la composition de la cellule familiale changent.

Enfin, si vous ne remplissez pas les conditions pour avoir droit à l'**APL**, vous pouvez peut-être bénéficier d'une **allocation de logement**.

Cette aide est perçue à partir de l'entrée dans le logement.

2. AVOIR CONSCIENCE QU'EMPRUNTER CRÉE DES FRAIS ANNEXES

En plus des mensualités de remboursement des prêts souscrits, plusieurs types de frais sont à prendre en compte dans le coût global du projet :

Les frais **engendrés par les prêts** : frais d'ouverture de dossier (500 à 1000€), frais d'assurance (décès, incapacité de travail, perte d'emploi...).

Les **frais d'acquisition** : rémunération de l'agent immobilier, du notaire (2% environ dans le neuf à 7% dans l'ancien).

Les **impôts locaux** (taxe foncière, taxe d'habitation, redevance télé, taxe ou redevance d'enlèvement des ordures ménagères, taxe spéciale d'équipement perçue dans certaines régions...). Le locataire paye uniquement la taxe d'habitation et la redevance télé tandis que le propriétaire paye tout le reste. Par ailleurs, si vous êtes propriétaire occupant, l'ensemble des impôts locaux sont à votre charge.

Il y a également des frais spécifiques selon le type de logement que l'on achète : L'achat d'un **logement neuf** (achevé depuis moins de 5 ans) ou en **cours de construction** entraîne, en plus de la TVA qui est comprise dans le prix du logement,

- une taxe de publicité foncière ;
- la révision du prix, si le logement est à construire, et à condition qu'elle soit prévue au contrat.

L'achat d'un **logement ancien** entraîne les frais suivants :

- le droit départemental d'enregistrement ;
- la taxe additionnelle communale.

L'achat d'un logement dans une **copropriété** entraîne des charges annuelles de copropriété. Il existe deux catégories de charges :

- Les *charges générales* relatives à la conservation, l'entretien et l'administration des parties communes (dépenses liées au nettoyage, gardiennage, éclairage, peinture, etc.). Ce sont les mêmes que celles payées en tant que locataire ;
- Les *charges spéciales* relatives au fonctionnement et à l'entretien des services collectifs et des éléments d'équipement communs (ascenseur, vide-ordures, antenne, eau froide, chauffage central, etc.).

Ces coûts peuvent être très élevés et il faut bien les prendre en compte à l'avance dans l'évaluation du coût réel du projet.



Attention : nombre de ces frais annexes peuvent être négociés avant la signature de l'emprunt.

3. EVALUER LE COÛT RÉEL DU PROJET

Il s'agit de calculer le montant total des mensualités, c'est-à-dire la totalité de ce qui doit être remboursé au regard des prêts souscrits. En se basant sur les coûts associés à la première année d'emprunt, il faut prendre en compte : les **mensualités** du prêt principal et des prêts complémentaires; les **assurances** liées aux crédits ; les **dépenses liées au déménagement** ; le paiement annuel des **impôts** locaux ; et les **charges** annuelles de copropriété.

En déduisant le montant obtenu des revenus actuels, on obtiendra le **revenu disponible**. C'est l'argent qui reste pour les dépenses habituelles.



Attention : En principe, les mensualités de remboursement, c'est-à-dire le montant mensuel nécessaire pour rendre l'argent emprunté et payer les frais annexes ne doit pas dépasser un tiers du revenu disponible.

4. OÙ SE RENSEIGNER POUR TROUVER UN LOGEMENT À ACHETER ?

Comme pour la location, les offres de logement se trouvent :

- ▶ Dans les agences immobilières ;
- ▶ Dans les agences de notaire ;
- ▶ Dans les journaux ;
- ▶ Sur les sites internet spécialisés dans les annonces immobilières ;
- ▶ Dans son réseau.



Animation : L'animateur distribue aux participants l'exercice proposé dans la boîte à outil et invite les participants à relier les mots à leur définition. La mise en commun des réponses permet de s'assurer de leur compréhension et éventuellement d'apporter des précisions complémentaires.

II. LES AIDES À L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

L'animateur annonce la présentation des différents dispositifs d'aide mis à disposition des ménages à revenus modestes.

1. LE PRÊT À TAUX ZÉRO (PTZ+)

De quoi s'agit-il ?

Le PTZ+ est un prêt accordé par des banques à des personnes qui deviennent propriétaires pour la première fois et qui veulent acheter un **logement neuf ou le construire**. Ces personnes ne doivent pas avoir des ressources supérieures à un certain montant.

Dans certains cas, le prêt peut être accordé à des personnes souhaitant acheter un logement ancien, si celui-ci est un **logement du parc social** (celui dont il est locataire ou un logement qui appartient à son organisme HLM).

Le logement acheté avec le PTZ+ doit devenir la résidence principale de l'emprunteur au plus tard un an après l'achat du logement ou la fin des travaux.

Le PTZ+ est le seul prêt pour lequel il n'y a pas d'intérêt à payer. C'est donc le plus avantageux. Mais il ne peut pas couvrir le coût total de l'achat : il faut donc faire d'autres emprunts.

Quel est le plafond de ressources ?

Il faut considérer les ressources de toutes les personnes qui vont vivre dans le logement. **Le plafond de ressources est différent selon l'emplacement du logement et le nombre de personnes occupant le logement.** Il y a quatre zones appelées A, B1, B2 et C. La A est la zone où les logements sont les plus chers et la C la zone la moins chère.

L'animateur est invité à utiliser les deux tableaux ci-dessous pour donner des exemples selon la zone dans laquelle se situe sa ville et/ou les villes dans lesquelles souhaitent s'installer les participants.

Zone A : A Paris, certaines communes d'Île-de-France et de Côte d'Azur

Zone B1 : Villes de plus de 250.000 habitants, certaines communes d'Île de France et de Côte d'Azur, DOM, Corse

Zone B2 : Villes de plus de 50.000 habitants, certaines communes littorales ou frontalières, pourtour d'Île-de-France

Zone C : le reste du territoire

Revenu maximum du ménage à ne pas dépasser pour bénéficier du PTZ+
(selon la zone de localisation du logement et le nombre de personnes composant le ménage) :

Personnes occupant le logement	Zone A	Zone B1	Zone B2 et C
1	43.500 €	30.500 €	26.500 €
2	60.900 €	42.700 €	37.100 €
3	73.950 €	51.850 €	45.050 €
4	87.000 €	61.000 €	53.000 €
5	100.050 €	70.150 €	60.950 €
6	113.100 €	79.300 €	68.900 €
7	126.150 €	88.450 €	76.850 €
8 et plus	139.200 €	97.600 €	84.800 €

Comment est calculé le prêt ?

Pour calculer le montant du PTZ+, on applique un pourcentage au coût maximal de l'opération toutes taxes comprises (TTC), dans la limite d'un plafond. Ce coût comprend le coût de la construction ou de l'achat et les honoraires de négociation. Les frais d'acte notarié et les droits d'enregistrement ne sont pas inclus.

Acquisition d'un logement neuf : coût maximal de l'opération :

Montant maximum retenu pour l'opération (en vigueur en 2011 et 2012)								
Nombre de personnes	Logement neuf				Logement ancien (social)			
	Zone A	Zone B1	Zone B2	Zone C	Zone A	Zone B1	Zone B2	Zone C
1	156.000 €	117.000 €	86.000 €	79.000 €	124.000 €	93.000 €	86.000 €	79.000 €
2	218.000 €	164.000 €	120.000 €	111.000 €	174.000 €	130.000 €	120.000 €	111.000 €
3	265.000 €	199.000 €	146.000 €	134.000 €	211.000 €	158.000 €	146.000 €	134.000 €
4	312.000 €	234.000 €	172.000 €	158.000 €	248.000 €	186.000 €	172.000 €	158.000 €
5 et plus	359.000 €	269.000 €	198.000 €	182.000 €	285.000 €	214.000 €	198.000 €	182.000 €

Le PTZ+ ne finance pas entièrement l'achat du logement. La « quotité » du prêt, c'est-à-dire l'importance du prêt par rapport au montant total de l'achat peut représenter entre 14 et 38% de l'opération. Ce pourcentage sera plus élevé en fonction de la performance énergétique du logement. Cette performance est calculée grâce à un label intitulé BBC 2005.

Pourcentage appliqué :

	Zone A	Zone B1	Zone B2	Zone C
Avec le label BBC 2005	38 %	33 %	29 %	24 %
Sans le label BBC 2005	26 %	21 %	16 %	14 %

Par exemple, si l'achat en zone A un logement neuf construit avec le label BBC 2005 coûte 100 000€, je recevrai grâce au prêt 38% de 100 000€ soit 38000€.

Quelle sera la durée du remboursement ?

Il faudra rembourser le PTZ+ sur une durée comprise entre 8 et 25 ans. La durée de remboursement du PTZ+ dépend des revenus de l'emprunteur. Plus ses revenus sont élevés, plus la durée du prêt est courte.

Des exceptions aux conditions du PTZ+ :

On l'a compris, il existe 3 conditions cumulatives pour faire cet emprunt :

- ▶ Financer sa **résidence principale** ;
- ▶ Avoir des revenus respectant les **plafonds de ressources** ;
- ▶ Être **primo-accédant** (ce qui signifie ne pas avoir été propriétaire de sa résidence principale au cours des deux dernières années).

Toutefois cette dernière condition n'est pas exigée lorsque l'emprunteur ou l'un des occupants du logement financé avec le prêt à 0% est :

- ▶ soit titulaire d'une carte d'invalidité et dans l'incapacité d'exercer une profession ;
- ▶ soit bénéficiaire d'une allocation adulte handicapé ou d'une allocation d'éducation spéciale ;
- ▶ soit victime d'une catastrophe ayant conduit à rendre inhabitable de manière définitive sa résidence principale.



Attention ! Réforme du PTZ+ en 2013

Si depuis fin 2011, le dispositif était réservé quasi exclusivement aux seuls logements neufs, le gouvernement envisage une réforme du PTZ+ en 2013. Celle-ci permettrait de rétablir le dispositif dans le logement ancien et de le recentrer « sur les ménages qui en ont réellement besoin ». L'animateur est invité à se renseigner sur les évolutions juridiques du PTZ+.

2. LE PRÊT D'ACCESSION SOCIALE (PAS)

De quoi s'agit-il ?

Le Prêt d'Accession Sociale, ou PAS, est destiné à financer une résidence principale via :

- ▶ l'achat d'un logement neuf ou sa construction ;
- ▶ l'achat d'un logement ancien, sans condition de travaux ;
- ▶ la réalisation de travaux dans un logement que l'on possède et occupe, d'un coût minimum de 4000€.

Quels sont les avantages ?

Il peut couvrir **jusqu'à 100% du coût de l'opération**. En cas de perte d'emploi, il est assorti d'un **"filet de sécurité"** qui vous permet de reporter en fin de prêt une partie de vos échéances. Il ouvre droit à l'aide personnalisée au logement (**APL**) en cas d'acquisition d'un logement.

C'est le prêt principal idéal en complément d'un PTZ+.

Dans le cas d'opérations de construction, le PAS bénéficie de **frais annexes allégés** (frais de dossier plafonnés, frais de garanties minorés et allègement de la taxe locale d'équipement quand il est couplé avec un PTZ).

Les conditions de ressources :

Les ressources de l'emprunteur ne doivent pas excéder un certain plafond qui dépend de sa situation familiale et de son lieu de résidence. Si les zones sont les mêmes que pour le PTZ+, les plafonds de ressource ne le sont pas. Par contre, ces plafonds sont identiques à ceux du PSLA.

Nombre de personnes destinées à occuper le logement	Zone A	Zone B1	Zone B2	Zone C
1 personne	25.500 €	21.500 €	20.000 €	18.500 €
2 personnes	35.700 €	30.100 €	28.000 €	25.900 €
3 personnes	43.350 €	36.550 €	34.000 €	31.450 €
4 personnes	51.000 €	43.000 €	40.000 €	37.000 €
5 personnes	58.650 €	49.450 €	46.000 €	42.550 €
6 personnes	66.300 €	55.900 €	52.000 €	48.100 €
7 personnes	73.950 €	62.350 €	58.000 €	53.650 €

La **durée** du PAS est comprise **entre 5 et 35 ans**. Le contrat de prêt peut prévoir la possibilité de rallonger la durée jusqu'à 35 ans maximum ou de la réduire sans limite.

Montant du PAS :

Le PAS peut couvrir l'ensemble du coût du logement acheté.

Le taux d'intérêt dépend de la durée de l'emprunt et de l'établissement prêteur. Il est compris entre 4,75% (emprunt de moins de 12 ans) et 5,20% (emprunt de plus de 20 ans). Il faut donc comparer les taux et choisir le plus faible.



Attention ! La conjoncture économique et bancaire actuelle a favorisé la baisse des taux d'intérêts moyens. En conséquence, les taux d'intérêts appliqués sur cet emprunt sont comparativement très élevés, rendant ce dispositif moins attractif, malgré la possibilité de bénéficier des Aides Personnelles au Logement.

3. LE PRÊT SOCIAL LOCATION-ACCESSION (PSLA)

De quoi s'agit-il ?

Ce prêt permet aux locataires de devenir propriétaires, tout en bénéficiant d'un prix de vente du logement respectant certains plafonds. Il ne s'applique qu'à l'acquisition d'un logement neuf agréé par l'Etat comme éligible à ce type d'opération.

Ce dispositif se compose de deux phases :

- la **phase locative** durant laquelle le locataire verse au propriétaire bailleur une redevance comprenant le loyer proprement dit et un acompte mensuel qui sera déduit du prix du logement ;
- la **phase d'accession** permet de lever l'option. Le locataire se porte alors acquéreur de son logement, il ne paiera plus de loyer mais des mensualités comme lors d'un achat immobilier à crédit.

Le locataire peut, quand il le souhaite (selon les termes apportés dans le contrat) soit se porter acquéreur de son logement, soit informer l'opérateur de son souhait de ne pas lever l'option. Dans ce dernier cas, s'il se retrouve dans l'incapacité financière de lever l'option et d'accéder à la propriété (et si ses revenus sont inférieurs aux plafonds de ressources PLUS), il se verra proposer trois offres de relogement dans le parc locatif social.

D'autre part, en cas d'accident de la vie (divorce, chômage, invalidité), il existe une garantie de rachat par le vendeur pendant quinze ans après la levée de l'option.

Les conditions :

L'opération doit porter sur l'acquisition de sa **résidence principale**.

Les revenus du locataire doivent respecter les plafonds de ressources suivants :

Nombre de personnes destinées à occuper le logement	Zone A (en €)	Zone B ou C (en €)
1	31 250	23 688
2	43 750	31 588
3	50 000	36 538
4	56 875	40 488
5 et plus	64 875	44 425

Le prix de vente de chaque logement doit également respecter des prix plafonds :

Zone géographique	Prix maximum HT/m ²
Zone A	3 963 €
Zone B1	2 658 €
Zone B2	2 320 €
Zone C	2 030 €

A savoir !

Le PSLA présente un certain nombre d'avantages :

- ▶ L'accédant bénéficie d'une **TVA à taux réduit** 5,5 % (contre 19,6 % habituellement lors d'une acquisition) ;
- ▶ le PSLA peut être **cumulé** à un autre prêt comme le PAS, le prêt à taux zéro... ;
- ▶ le prix de vente du logement devra respecter les plafonds applicables en accession HLM ;
- ▶ l'accédant à la propriété peut toucher l'Aide Personnalisée au Logement (**APL**) ;
- ▶ il bénéficie aussi d'une **exonération de taxe foncière pendant 15 ans** ;
- ▶ lorsque qu'il lève l'option, l'accédant profite d'un prix de cession du logement correspondant au prix fixé dans le contrat de location-accession minoré, à chaque date anniversaire de l'entrée dans les lieux, d'au moins 1%.

4. SALARIÉ OU SORTANT DU PARC HLM: FAIRE APPEL À ACTION LOGEMENT

Action Logement propose aux accédants deux types de prêts :

- ▶ Le prêt pour construction ou acquisition dans le neuf ;
- ▶ Le prêt pour acquisition dans l'ancien sans travaux.

Ils s'adressent aux salariés ou retraités depuis moins de cinq ans des entreprises du secteur privé non agricole de 10 salariés et plus, ou aux locataires sortant du parc HLM, quel que soit leur statut professionnel. Ces personnes doivent justifier de ressources inférieures aux plafonds PLI.

Montant :

Dans la limite de 30% du coût total de l'opération :

Montant	Zone A	B1	Zone B2	Zone C
maximum	25 000 €	20 000 €	15 000 €	10 000 €
minimum	15 000 €	15 000 €	7 000€	7 000€

Dans certains cas, il est possible d'augmenter ces plafonds de financement.

Majoration possible de 5 000 € à 10 000 €, pour :

- ▶ les salariés en mobilité professionnelle ;
- ▶ les acquéreurs de logements dans le cadre de la vente de logements HLM ou de logements appartenant à une filiale de CIL ;
- ▶ les acquéreurs, anciens locataires d'un logement HLM en zone A et B1 ;
- ▶ les jeunes de moins de 30 ans.

Le **taux** des prêts délivrés par Action logement ne peut pas excéder le taux plafond égal au taux du livret A en vigueur au 31 décembre de l'année précédant l'émission de l'offre de prêt. Il ne peut pas être inférieur à 1%. Ce taux est fixe.

5. LES AIDES À L'ACCESSION ACCORDÉES PAR LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES



L'animateur est invité à se renseigner sur les aides existant dans son département et à développer cette partie selon les spécificités locales. Pour cela, il peut se référer au site internet de l'ANIL, onglet Financement, Aide des collectivités locales.

La politique du logement a toujours été et demeure largement de la compétence de l'Etat.

Toutefois, au regard des spécificités des marchés locaux, certaines collectivités territoriales (départements, mairies) ont mis en place des dispositifs d'aide à l'accession à la propriété.

Les **aides à l'accès social des collectivités territoriales** peuvent être classées en trois catégories :

- ▶ Les subventions versées directement aux particuliers ;
- ▶ Les prêts à 0% ou à faible taux (ex. Prêt 92, Prêt Paris...) ;
- ▶ Les subventions destinées aux agriculteurs dans le cadre d'une aide à l'installation autonome et visant généralement les « jeunes agriculteurs ».

CONCLUSION

Dans cet atelier, le choix a été fait de ne présenter que les prêts les plus avantageux pour les primo-accédants. Cependant, il existe de nombreux prêts sur lesquels il est possible de se renseigner. Par exemple, le prêt conventionné a un taux d'intérêt plus élevé que la moyenne. Comme le PAS, il permet d'avoir accès aux APL. Les prêts épargne logement (PEL) supposent d'épargner pendant une durée minimum de 4 ans avant son achat.

Par ailleurs, pour aider les particuliers à financer leurs emprunts, il existe des crédits d'impôts au titre des intérêts d'emprunt payés pour l'acquisition ou la construction de la résidence principale. Ils permettent de payer moins cher les emprunts soumis à un taux (tous, sauf le PTZ+).

Zoom : Le site internet de l'ANIL propose utilement un « tableau récapitulatif prêts et aides aux personnes physiques » disponible sur internet : http://www.anil.org/fileadmin/ANIL/Acces_cibles/autres_documents_ANIL/tableau_prets_subventions.pdf

ATELIER MOBILITÉ

« JE TROUVE UN LOGEMENT, UN EMPLOI PAR LA MOBILITÉ »

CONTEXTE

La mobilité peut désigner un changement de lieu de résidence (mobilité géographique), un changement d'activité économique (mobilité professionnelle) ou les deux. D'après l'Insee, les jeunes célibataires à la recherche de leur premier emploi sont statistiquement les plus susceptibles d'être mobiles (en France ou vers l'étranger) mais la tendance globale est à la hausse des parcours de mobilité¹.

Ces projets sont motivés par de meilleures perspectives d'emploi (facilité d'accès, salaires...) ainsi que par un cadre de vie plus accueillant et un marché du logement plus accessible financièrement.

Les réfugiés statutaires sont très généralement arrivés jusqu'au lieu où se déroule l'atelier pour des raisons étrangères à la construction d'un parcours d'insertion durable en France (orientation par l'OFFI, recours au dispositif d'urgence le plus proche à la sortie de l'avion, prise en charge par la famille ou des compatriotes durant la demande d'asile...). Leurs préoccupations, du moins jusqu'à l'obtention du statut, se sont largement concentrées autour de la procédure de demande d'asile et d'impératifs de stabilisation sociale. Ces préoccupations ont pu contribuer à restreindre leur perception de la France à leur environnement immédiat et quotidien.

Aussi, bien que vivant en France parfois depuis plusieurs années, rares sont ceux qui parviennent à se représenter clairement la configuration géographique de ce pays et les découpages administratifs dans lesquels le territoire où ils vivent est intégré à l'instar des autres territoires du pays. A l'extrême, certains peuvent même se figurer ces espaces inconnus comme des semi déserts ou comme habités par une population dont la culture, la langue et le mode de vie diffèrent radicalement de ce qu'ils connaissent (leur pays d'origine pouvant présenter une hétérogénéité forte entre les différentes régions). De plus, ils peuvent avoir du mal à penser que les services auxquels ils font appel et notamment de droits communs se retrouvent et s'organisent presque à l'identique sur l'ensemble du territoire national.

¹ Sixième enquête sur la formation et la qualification professionnelle, Insee, 2003.

Cet atelier d'information et de sensibilisation à la mobilité qui, dans l'idéal, devrait intervenir en amont de l'élaboration du projet d'insertion, vise non pas à contredire ces résistances pour « vendre » à tout prix la mobilité géographique mais à lever certains facteurs irrationnels qui peuvent en être la source : peur de l'inconnu, rumeurs, préjugés ou encore manque d'information.

L'un des principaux obstacles à la mise en œuvre d'un projet de mobilité pour les ménages bénéficiaires de la protection internationale est souvent lié à l'appréhension que génère la perspective d'une nouvelle rupture dans le parcours : quitter une ville dans laquelle on commence à s'installer, avoir un réseau, etc. Ceci est souvent accru par une méconnaissance de la France et des possibilités présentes sur l'ensemble du territoire, notamment chez les bénéficiaires de la protection internationale arrivés dans de très grandes villes et n'ayant pas eu d'opportunité de voyager en France. L'un des enjeux de cet atelier est donc de lever ces obstacles afin de rassurer les participants et créer les conditions d'adhésion à l'idée d'un projet de mobilité. Pour cela, l'animateur doit mettre l'accent sur l'importance de la sécurisation du parcours : recherche simultanée d'un emploi et du logement, adéquation des besoins du ménage et des opportunités d'un territoire validée par des recherches sur la destination envisagée, mobilité de l'ensemble du ménage à la fin de la période d'essai, etc. La mobilité professionnelle et géographique est d'autant plus susceptible d'être un succès et acceptée qu'elle est « anticipée, expliquée et accompagnée »².

Le travail de sensibilisation et d'information effectué à travers cet atelier est un préalable indispensable dans l'accompagnement du public cible. Il doit permettre ensuite à la personne et à son référent de définir ensemble l'étendue du territoire à explorer, sur la base d'arguments fondés et une fois évacuées les craintes liées à la méconnaissance du pays d'accueil.

Concernant la conduite de cet atelier, il importe de garder à l'esprit que, par-delà le caractère très général des sujets traités, la question soulevée en arrière-plan - « où est-ce que vais choisir de m'installer en France ? » - engage tout le projet de vie et d'intégration de la personne et de sa famille. Inévitablement, les informations transmises susciteront chez les participants de nombreux questionnements, auxquels il est essentiel de faire place. C'est la raison pour laquelle le contenu assez dense de cet atelier ne doit pas être envisagé comme un carcan et peut être allégé s'il apparaît nécessaire de consacrer plus de temps à l'échange à partir des réactions et des questions des participants.

Par ailleurs, même si ce contenu pédagogique est présenté ici de manière affirmative et linéaire, il apparaîtra aux usagers sans doute moins abstrait s'il est transmis à travers des techniques participatives : utiliser les connaissances des

² Accord National Interprofessionnel du 11 janvier 2008 sur la modernisation du marché du travail, art. 8.

usagers comme point de départ pour les compléter, partir de leurs expériences sur des territoires français, leur proposer d'effectuer des comparaisons avec leur pays d'origine sur les thèmes développés ou encore partir de leur projet professionnel si certains d'entre eux ont commencé à l'élaborer.

Enfin, les questions et les enjeux traités ici requièrent un temps de maturation. Aussi, bien qu'il ne soit jamais trop tard pour en parler (l'information peut porter ses fruits durant des mois, voire des années après la fin de la prise en charge), il nous semble préférable de les aborder le plus tôt possible dans le processus d'accompagnement. Dans le cas des CADA, cet atelier peut, par exemple, être intégré dans le Projet Global d'Animation et d'Autonomisation et être proposé à **l'ensemble des demandeurs d'asile**. Dans le cas des dispositifs d'hébergement pour réfugiés statutaires ou des prestations en milieu ouvert, des séances peuvent être programmées de manière régulière (en fonction des effectifs) et ouvertes systématiquement à **tous les nouveaux usagers**.

Pour préparer au mieux cet atelier, l'animateur peut se référer à d'autres outils élaborés par France terre d'asile :

- Le Guide de l'insertion par la mobilité géographique produit en 2009 par France terre d'asile dans le cadre du programme Clef de France porté par la plate forme de Promotion de l'insertion par la mobilité géographique avec le soutien du Fonds européen pour les réfugiés,
- Le CD Rom « vivre en France » présentant les diagnostics territoriaux en matière d'opportunité notamment en matière d'accès à l'emploi et logement. Cet outil réalisé en 2010 dans le cadre d'un travail de mise en commun des projets RELOREF et PRIM/Clef de France, projets soutenus par le Fonds européen pour les réfugiés.

L'ensemble de ces outils sont disponibles sur simple demande auprès de la Direction intégration de France terre d'asile (directionintegration@france-terre-asile.org).

OBJECTIF GENERAL

L'objectif de cet atelier est de permettre aux participants de maîtriser le choix d'un lieu d'installation en France, en recourant éventuellement à la mobilité géographique, à l'issue d'une réflexion personnelle appuyée sur des éléments d'information objectifs.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

Suite à cet atelier, le participant sera en capacité de :

- ▶ Se repérer en France : les contours géographiques, les découpages administratifs, les réseaux de communication ;
- ▶ Comprendre les principaux facteurs à l'origine de disparités spatiales en termes d'emploi et de logement ;
- ▶ Avoir conscience que les disparités ne sont, en général, pas en faveur des grandes métropoles ;
- ▶ Se documenter sur les territoires ;
- ▶ Identifier les interlocuteurs de la mise en œuvre d'un projet de mobilité.

CONDUITE DE L'ATELIER

INTRODUCTION



L'animateur anime une discussion entre les participants sur leurs impressions par rapport à la mobilité : « Avez-vous déjà vécu ailleurs en France ? », « Avez-vous déjà voyagé en France ? », « quelles sont vos impressions ? ».

L'animateur demande aux participants si certains d'entre eux ont déjà envie de mettre en œuvre un projet de mobilité, le lieu et leurs motivations. Au cours de l'atelier, l'animateur donne, dans la mesure du possible, des indications spécifiques à ces lieux.

I. LES PRINCIPAUX REPÈRES GÉOGRAPHIQUES EN FRANCE, L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET L'ACCÈS AUX SERVICES EN FRANCE

L'objectif du premier volet de cet atelier est moins de renseigner précisément les auditeurs sur tel ou tel point de géographie que de permettre une **approche « en douceur »** des questions complexes qui seront développées en aval. Avant d'aborder la question plus spécifique du choix d'une région, la sensibilisation à la mobilité des réfugiés statutaires implique un rappel des connaissances de base concernant à la fois la **géographie, l'organisation administrative** de la France et également **l'organisation et la répartition des services** disponibles sur l'ensemble des territoires (services sociaux et culturels, transports, offre de soins, etc.).

L'animateur veille à situer géographiquement le lieu où se déroule l'atelier et à positionner relativement les divers repères mentionnés (distance, temps de transport, etc.). Il utilise des cartes et demande aux participants de localiser eux-mêmes, lorsqu'ils le peuvent, les espaces mentionnés.

1. LA FRANCE: QUELQUES REPÈRES

Le territoire national se compose de la **France métropolitaine**, située sur le continent européen, et de la **France d'outre-mer**. Dans le cadre de cet atelier de sensibilisation à la mobilité, une attention plus particulière sera apportée à la France métropolitaine.



France métropolitaine : ensemble des parties européennes de la France. Elle comprend son territoire continental et les îles proches de l'océan Atlantique, de la Manche et de la mer Méditerranée. La France métropolitaine se différencie ainsi de la France d'outre-mer, c'est-à-dire les parties de la République française précisément situées en dehors de l'Europe.

Une population inégalement répartie

La France comporte **36 000 communes** de toutes tailles.

Les villes de plus de 200 000 habitants : Paris, Marseille, Lyon, Toulouse, Nice, Nantes, Strasbourg, Montpellier, Bordeaux, Lille, Rennes. Il y a également **28 communes de plus de 100 000 habitants** dont Reims, le Havre, Saint-Etienne, Toulon, Grenoble, Dijon, Angers, Nîmes, Aix, le Mans, Nancy, Caen, Besançon...

Au total, il y a **255 communes de plus de 30 000 habitants**. La population française vit majoritairement dans des villes. La plupart sont « à taille humaine » tout en permettant de bénéficier de la proximité des services (commerces, infrastructures...).

Environ 80% de la population française vit en zone urbaine ou péri-urbaine³.



Densité de population : nombre d'habitants habitant une portion donnée d'un territoire. Elle est généralement mesurée en nombre d'individus par unité de surface.

³ Insee, Le nouveau zonage des aires urbaines, 2010

En France, les populations sont majoritairement réparties autour des littoraux et des grands centres urbains. Ainsi, Levallois-Perret, dans les Hauts-de-Seine est la commune la plus densément peuplée (26 031 hab. par km²) ; la majorité des 50 communes les plus densément peuplées se trouvant également en Île-de-France ; et Paris le département où la population est la plus concentrée (20 980 hab. par km²) ; suivi respectivement par les Hauts-de-Seine (8 805), la Seine-Saint-Denis (6 383) et le Val-de-Marne (5 351)⁴[]. A contrario, la **diagonale du vide** est une bande de territoire allant de la Meuse aux Landes où les densités de populations sont faibles.

La diversité des paysages français

L'animateur souligne le fait que la diversité des paysages français a un impact sur les conditions de vie en particulier en ce qui concerne la situation de l'emploi et du logement.

Quels sont les grands fleuves ? Il y a quatre principaux fleuves : la Loire, la Garonne, le Rhône et la Seine. Ils traversent certaines grandes villes et marquent le paysage français. A titre d'exemple, le Rhône traverse Lyon, Valence, Avignon et Arles.

Quelles sont les frontières ? Les frontières marines de la France métropolitaine sont : la Manche au nord, l'océan atlantique à l'ouest et la Méditerranée au sud. Il y a 8 pays frontaliers : Allemagne, Andorre, Belgique, Espagne, Italie, Luxembourg, Monaco, Suisse. Ainsi, la France est au cœur de l'Europe, ce qui facilite les possibilités de circulation.

Quels sont les principaux reliefs ? Les Alpes, les Pyrénées, le Massif central et le Jura sont les quatre principaux reliefs de la France : les paysages de montagnes marquent la géographie de la France et la structure économique de ces régions. En effet, les espaces montagneux sont moins peuplés : les villes sont concentrées dans les vallées (Grenoble, Chambéry) au pied des montagnes, même s'il existe des villages ou des petites villes dans les hauteurs. L'activité en montagne est marquée par l'agriculture et le tourisme.

2. L'ORGANISATION INSTITUTIONNELLE ET ADMINISTRATIVE

La division administrative de l'Etat français, une présence homogène sur tout le territoire

La France est découpée administrativement en régions et en départements. Plusieurs départements constituent une région. Il y a **27 régions** dont 22 en métropole et **101 départements** dont 96 en métropole. Chaque région est dotée d'un Conseil régional et d'une préfecture tandis que les départements sont dirigés

⁴ Insee, Population légale millésimée 2009, entrée en vigueur le 29 janvier 2011.

par des préfectures de département et des Conseils généraux. Les préfectures sont les représentantes de l'Etat (niveau national) dans le département ou la région, tandis que les Conseil sont élus au niveau local pour administrer la région ou le département. Les villes, quant à elles, sont administrées par les mairies.

Ainsi, les organes de l'Etat sont présents sur tout le territoire français et il est donc partout possible d'avoir facilement accès à l'administration, par exemple pour effectuer ses démarches (titre de séjour, ...).

L'animateur indique le nom de la région et du département où à lieu l'atelier. Il utilise les cartes pour donner des repères géographiques et veille à donner des exemples sur l'ensemble du territoire.

L'homogénéité des moyens éducatifs sur le territoire

En France il y a environ **65 000 établissements scolaires** dont la grande majorité sont des établissements publics et gratuits. Le système éducatif est divisé en plusieurs niveaux : primaire (maternel et élémentaire), secondaire (collège et lycée), professionnel, apprentissage et supérieur. Il y a donc de nombreux établissements répartis sur l'ensemble du territoire français.

L'académie constitue l'échelon administratif permettant de décliner en **région** la politique éducative définie par le gouvernement. Concrètement, si l'on souhaite, par exemple, faire reconnaître un niveau d'étude universitaire, c'est au rectorat de l'académie qu'il faut adresser sa demande.

Ecoles, collèges et lycées sont implantés dans chaque département. L'ensemble des académies possèdent au moins une université et plusieurs établissements d'enseignement supérieur. La grande majorité des formations professionnelles sont également accessibles aux jeunes dans chacune des régions.

Exemples d'écoles ayant leur établissement principal dans la région Auvergne :

- CUST Institut des sciences de l'ingénieur de l'Université Blaise Pascal Clermont-Ferrand II - Aubière (63).
- ENITA Clermont-Ferrand Ecole nationale d'ingénieurs des travaux agricoles de Clermont-Ferrand - Lempdes (63).
- ENSC Clermont-Ferrand Ecole Nationale Supérieure de Chimie de Clermont Ferrand - Aubière (63).
- ESC Clermont Ecole Supérieure de commerce de Clermont-Ferrand - Clermont-Ferrand (63).
- IFMA Institut Français de Mécanique Avancée - Aubière (63).

Ecoles ayant un établissement secondaire ou une antenne dans la région Auvergne :

- CNAM Conservatoire national des arts et métiers - Aubière (63).
- ENGREF Ecole nationale du génie rural, des eaux et des forêts - Aubière (63).

Les départements les moins peuplés disposent donc des mêmes moyens éducatifs, voire même souvent d'**un taux d'encadrement (nombre d'enseignants pour 100 élèves) supérieur**. En effet, davantage de moyens sont traditionnellement affectés dans les départements ruraux, au sein desquels les regroupements d'élèves sont plus difficiles.

Par exemple, les départements de la Lozère et du Cantal sont particulièrement privilégiés du point de vue des dotations dont ils bénéficient (plus de 7 enseignants pour 100 élèves contre une moyenne nationale de 5,35%).

L'accueil des tout-petits au sein des structures de garde est également davantage développé en province, hormis dans les régions du Nord et du pourtour méditerranéen.

En s'appuyant sur la carte, l'animateur montre qu'il y a des régions où le **taux de réussite au baccalauréat** (général, professionnel et technologique confondus) est plus élevé que d'autres (ouest de la France, Midi-Pyrénées, Rhône Alpes, Alsace).

Il y a 80 universités en France et les principales villes universitaires, en dehors de Paris, sont Angers, Bordeaux, Caen, Grenoble, Lille, Lyon, Toulouse, Nancy, Nantes, Marseille, Montpellier, Rennes, Strasbourg.



Scolarité : en France, la scolarité (le fait d'aller à l'école) est dite « publique, laïque et obligatoire » de 6 à 16 ans. De nombreux enfants rentrent dans le système scolaire plus tôt et/ou le quittent après avoir fait des études au-delà du secondaire. Les diplômes les plus valorisés sont ceux passés après le baccalauréat.

L'implantation du système de santé

Le système de santé en France est très performant. Le nombre de médecins par habitants est l'un des plus élevés au monde (3,22 pour 1 000 habitants en 2008). Les médecins et les structures de santé (hôpitaux, cliniques, ...)

sont présents sur l'ensemble du territoire et fournissent des services de qualité. Les grandes villes accueillent des centres hospitaliers de pointe. Certes, la densité de médecins (nombre de médecins pour 1000 habitants) et d'hôpitaux dans les départements ruraux est généralement plus faible. Cependant, le corps médical est très fortement représenté dans les départements du Sud, même ruraux, et en tous cas davantage que dans les départements défavorisés de l'Île-de-France.

En Île-de-France, on compte environ 1,7 médecin pour 1000 habitants, mais ces médecins sont très inégalement répartis : 2,8 médecins pour 1000 hab. à Paris mais 1,3 médecins en Seine-Saint-Denis. Cela signifie que, dans ce dernier département, l'accès aux soins est plus difficile que dans la plupart des départements ruraux du Sud.

3. LES RÉSEAUX DE COMMUNICATION AU SERVICE DE LA MOBILITÉ

Les réseaux de communication français se sont historiquement **construits en étoile autour de Paris** et des plus grandes villes de France. Cependant, en se densifiant, ils permettent dorénavant de **relier toutes les principales villes entre elles**, souvent avec des durées très courtes.

L'animateur donne des exemples concrets de trajets entre les villes via les différents moyens de transport en précisant les distances, les coûts et la durée.

Le réseau routier

Le réseau routier français est très performant et en bon état sur l'ensemble du territoire. Il est composé d'autoroutes, de routes nationales, départementales et communales. La France compte actuellement un **réseau autoroutier** de presque 11 100 km, dont environ 8 000 km à péage, à travers tout le pays (à l'exception de la Corse et d'une grande partie de la Bretagne). Elles relient les grandes villes en permettant de rouler à grande vitesse. L'usage des autres routes est gratuit.

Le chemin de fer

Le système de chemin de fer français est géré par la SNCF. Les grandes villes sont reliées par un réseau de trains à grande vitesse (TGV) reliant par exemple Paris à Marseille en 3h30, et Paris à Lille en 1h. Cependant, les plus petites villes sont également reliées par le train grâce à des réseaux régionaux très bien desservis.

Les transports en commun

Toutes les grandes villes et la plupart des villes moyennes développent un réseau de transport en commun (métro, tramway, bus, vélos...) permettant de se déplacer à bas prix lorsqu'on ne possède pas de véhicule.

Les villes ayant un système de **métro** : Paris, Lille, Lyon, Marseille, Rouen, Rennes et Toulouse.

Les villes ayant le **tramway** : Angers, Bordeaux, Brest, Caen, Clermont-Ferrand, Grenoble, Ile-de-France, Lille-Roubaix-Tourcoing, Lyon, le Mans, Marseille, Montpellier, Mulhouse, Nancy, Nantes, Nice, Orléans, Reims, Rouen, Saint-Etienne, Strasbourg, Toulouse et Valenciennes.



L'un des principaux freins à la mobilité géographique est trop souvent l'absence de moyen de transport personnel. Il est donc nécessaire de procéder le plus tôt possible, s'il y a lieu, à l'échange du permis de conduire. Si le bénéficiaire ne possède pas de permis de conduire, les demandeurs d'emploi, « pour lesquels il est constaté que ne pas avoir le permis de conduire automobile (permis B) constitue un frein à la reprise d'emploi, peuvent bénéficier, sous certaines conditions, d'une aide financière de la part de Pôle emploi destinée à prendre en charge tout ou partie des frais d'apprentissage du permis ». Il faut en faire la demande auprès de Pôle emploi.

L'animateur est invité à se renseigner sur les autres dispositifs existants au niveau local.



Animation : L'animateur distribue un fond de carte de France aux participants et leur propose de localiser différents éléments tels que : les principaux fleuves, reliefs et villes. Il demande aux participants de colorier la région dans laquelle a lieu l'atelier et d'hachurer le département.

4. OÙ S'INFORMER ?

L'animateur peut indiquer rapidement les ouvrages (livres, guides), les références, les cartes, les sites internet ainsi que les centres ressources (maisons de région, offices du Tourisme, librairies ou magasins spécialisés comme l'espace de L'Institut Géographique National de Paris par exemple) auprès desquels il est possible d'obtenir davantage d'informations. Toutes ces références figurent dans le mémo et la fiches bibliographique à remettre aux participants à l'issue de la séance.

Il est possible d'obtenir des informations sur la géographie de la France dans :

- Les ouvrages spécialisés (guides touristiques, livres, cartes...) ;
- Les lieux ressources comme les Offices du tourisme ;
- Internet : les sites des offices du tourisme, des mairies, des conseils régionaux ainsi que www.wikipedia.org

II. ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION SUR LE CHOIX D'UN LIEU D'INSTALLATION EN FRANCE

Ce second volet de l'exposé **doit permettre d'apporter des éléments de décision précis et objectifs aux personnes (au-delà des rumeurs auxquelles elles sont susceptibles de s'attacher) et évacuer certaines idées reçues sur le monde rural en France**. Il s'agit de montrer que la compréhension du monde rural et de la province française ne peut pas se faire selon les critères de perception des pays d'origine, dans lesquels un fossé parfois énorme entre la capitale et la province est constaté.

Le projet de mobilité doit à la fois correspondre aux aspirations et être réaliste. Il doit être en adéquation avec les opportunités d'intégration présentes sur un territoire. Ces opportunités dépendent principalement : du temps nécessaire pour trouver un logement adapté à ses besoins et capacités financières et de l'adéquation entre le projet professionnel et l'offre locale d'emploi. Mettre en œuvre un projet de mobilité implique d'avoir au préalable sécurisé au moins l'un de ces deux aspects : avoir trouvé un logement et/ou avoir trouvé un emploi.

1. CONDITIONS DE LOGEMENT : LE LIEN ENTRE PRESSION DÉMOGRAPHIQUE ET TENSIONS SUR LE MARCHÉ LOCATIF DANS LES GRANDES MÉTROPOLES.

Il existe des départements français dans lesquels les logements sont plus accessibles, plus grands et moins chers que dans les grandes métropoles. Les conditions d'accès au logement ne sont pas uniformes sur l'ensemble du territoire. L'animateur réfère à l'atelier logement « le fonctionnement du logement en France » et rappelle que le marché du logement est plus ou moins tendu selon :

- Le nombre de logements disponibles et leur taille ;
- Le nombre de personnes à la recherche d'un logement ;
- Le prix des logements.

De manière générale, là où la densité de population est moins forte (en province, en dehors des grandes agglomérations...), la pression immobilière est moins forte : les logements sont plus grands, les prix plus bas, les délais d'obtention d'un logement sont plus courts et le parc privé est plus accessible car les exigences des propriétaires sont moins élevées.

Parc social : un logement plus grand et plus vite hors des grandes agglomérations.

Dans les grandes villes, les délais d'obtention de logement sociaux peuvent être très élevés, entravant une intégration rapide. La crise est particulièrement aigüe en Ile-de-France, où les délais anormalement longs fixés dans le cadre du DALO témoignent de l'engorgement du système⁵:

Departement	Délai
Paris	6 ans pour un studios ou t1 ; 9 ans pour un t2 ou t3 ; 10 ans pour un t4 et plus.
Seine-et-Marne	3 ans
Yvelines	3 ans
Essonne	3 ans
Hauts-de-Seine	4 ans
Seine-Saint-Denis	3 ans
Val de Marne	3 ans
Val d'Oise	3 ans

Dans les autres très grandes villes française, telles que Lyon, Marseille, Bordeaux, Toulouse, le marché du logement est également particulièrement tendu et les délais d'attente avant d'obtenir un logement social sont longs.

Ailleurs, cependant, il est possible de trouver un logement social en l'espace de quelques mois en fonction de la composition des ménages. Ainsi, en Haute-Normandie, les délais d'attente vont de 6 mois à un an, dans l'Hérault, le délai moyen est de 11 mois. Ces chiffres cachent de grandes disparités selon les villes.



L'animateur met en lien ces données fournies à titre d'exemple avec les données recueillies dans son département.

Dans le cadre d'un projet de mobilité, une personne ayant trouvé un emploi dans une ville où elle souhaite s'installer peut être amenée à accepter une solution d'hébergement temporaire avant de trouver un logement pérenne. Dans ce cas de figure, il est généralement recommandé que la personne travaillant parte s'installer puis soit rejointe par sa famille quand une solution pérenne est trouvée ou à la fin de la période d'essai de l'emploi.



Information : L'intervenant social en charge de l'accompagnement individuel dans le cadre d'un projet de mobilité est encouragé à s'adresser au SIAO du département d'accueil afin de trouver, si besoin, une solution de logement temporaire.

Un coût du logement dans le parc privé plus accessible dans les zones rurales.

Les différences de loyer observées sur le territoire témoignent de fortes inégalités.

La location d'un appartement de 70m² peut coûter à Paris environ 2000€ par mois, à Lyon environ 1100€, à Amiens 750€, 650€ à Nîmes, etc. Un ménage dont une ou deux personnes sont salariées peut donc plus facilement prétendre à un logement dans le parc privé en respectant un taux d'effort inférieur à un tiers en province.

2. L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE CONCENTRÉE DANS LES GRANDES MÉTROPOLIS NE CORRESPOND PAS AUX PLUS FORTS BESOINS DE MAIN D'ŒUVRE.

Le taux de chômage en France est élevé (environ 10%). Cependant, ce chiffre cache des inégalités géographiques et sectorielles. Il existe des départements français dans lesquels le chômage est faible et qui ont davantage besoin de main-d'œuvre.

Des inégalités géographiques d'accès à l'emploi

Les zones où le chômage est le plus élevé sont : le nord de la France, le Languedoc Roussillon et la région PACA ainsi que la Seine Saint-Denis. Au contraire, l'ouest de la France, la région Rhône Alpes et l'Auvergne sont plus épargnés par le chômage. Ainsi par exemple, le taux de chômage régional oscille entre 7,8 % en Bretagne et 12,7 % dans le Languedoc-Roussillon. Au niveau départemental, le taux de chômage en Lozère est d'environ 5 % alors qu'il s'élève à 13,5% dans

l'Hérault. **12 départements** en particulier connaissent des taux de chômage très bas : l'Ain, l'Aveyron, le Cantal, la Corrèze, le Gers, l'Ille et Vilaine, le Jura, la Lozère, la Mayenne, la Haute-Savoie, les Deux-Sèvres, la Vendée. On observe parallèlement, dans ces départements, **une bonne fluidité du marché du travail** (à savoir un retour rapide au travail des demandeurs d'emploi) et une faible part de demandeurs d'emploi de longue durée.

Les départements avec une densité de population faible connaissent un exode des jeunes générations. A l'âge des études les habitants partent vers les grandes métropoles. Le mouvement inverse s'amorce pour les populations à partir de 30 ans et plus, âges auxquels les personnes ont parfois constitué une famille et choisissent une certaine qualité de vie hors des grandes concentrations urbaines. Par conséquent, ces départements faiblement peuplés subissent un vieillissement de la population plus fort que la moyenne nationale.

Dans les départements où la population active régresse, l'offre d'emploi ne diminue pas en proportion. En effet, la population inactive vieillissante demeure consommatrice de services à la personne et les entreprises poursuivent leur activité, ou viennent s'implanter, même si elles éprouvent des difficultés à recruter dans leur environnement immédiat.

En zone rurale, ces difficultés concernent surtout les secteurs de l'industrie agro-alimentaire, du bâtiment, de l'hôtellerie et des services à la personne. Les métiers sous tension sont essentiellement les suivants : les assistantes maternelles, les gardes d'enfants, les aides à domicile et aides ménagères, les auxiliaires de vie, les agents de service et d'entretien de locaux, les aides soignants, les conducteurs de véhicules, les employés de maisons, les ouvriers qualifiés, les cuisiniers et employés polyvalents de cuisine, les employés de l'hôtellerie, les agents de sécurité et de surveillance, les serveurs de café ou restaurants, les secrétaires bureautiques, les enseignants, les cadres administratifs et dirigeants.

L'attractivité économique des territoires et les disparités sectorielles :

Beaucoup de départements sont conscients de ce problème et s'investissent dans une politique d'accueil de nouvelles compétences dans le département. Pour attirer des emplois et assurer leur développement économique, les territoires peuvent accueillir des usines, des bureaux (attractivité économique productive) ou encore miser sur l'arrivée de publics particuliers tels que les retraités ou, les touristes. Ainsi, les zones d'emplois dans les massifs montagneux attirent les touristes (dans les Alpes par exemple : Briançon, Maurienne, Chablais, Mont-Blanc, deux salariés sur dix travaillent en relation avec les touristes...) tandis que le littoral attire touristes et retraités (Royan, Sables-d'Olonne, Challans, Céret...).



Animation : De nombreuses vidéos promotionnelles réalisées par des mairies ou des offices du tourisme sont disponibles sur internet (Rouen, Grenoble, Montpellier, Nantes, le Havre...). L'animateur peut en diffuser une de son choix.

3. DÉVELOPPER DES LIENS SOCIAUX EN DEHORS DE SA COMMUNAUTÉ ET DES GRANDES MÉTROPOLES.

L'intégration dans une nouvelle ville ne s'arrête pas aux faits d'avoir trouvé un logement et/ou un emploi stable. **Avoir des liens sociaux, profiter de l'offre culturelle, éducative, associative présente sur le territoire, mobiliser les infrastructures et les administrations sont le signe d'une intégration réussie.**

Certains participants sont peut être entourés ici par leur famille ou par des membres de leur communauté. Effectivement, les communautés immigrées se concentrent en majorité dans les grandes villes. On observe une corrélation nette entre la part de réfugiés, ou plus généralement d'immigrés, et la densité des départements. Ce sont généralement ceux qui ont les densités les plus faibles qui accueillent en proportion de leur population, le moins d'immigrés et de demandeurs d'asile.

La concentration des immigrés et des demandeurs d'asile dans les grandes agglomérations et en particulier en Ile-de-France conduit à un engorgement des services sociaux et des services des étrangers des préfectures, et par conséquent, toutes les démarches (échange du permis de conduire, carte de résident, accès au RMI, différentes prestations sociales...) prennent généralement davantage de temps pour aboutir dans les grandes villes.

Cependant les communautés immigrées sont assez bien représentées dans certains départements moins peuplés. Les participants qui ont pour souci de garder des liens avec leurs compatriotes ou des personnes de culture proche peuvent travailler avec leur conseiller pour repérer les principaux lieux d'implantation des différentes communautés immigrées en France (associations, lieux de culte ou encore installation sur une commune jumelée avec une ville du pays d'origine).

Mais, s'il est légitime de vouloir renouer avec ses racines lorsque l'on est en exil, la concentration et le repli de certaines communautés sur elles-mêmes sont souvent synonymes d'exclusion. Dans le cadre d'un projet de mobilité vers un autre département, il est également possible d'effectuer, en lien avec son conseiller, des recherches sur les groupements et associations locales qui

correspondraient aux centres d'intérêts des participants et leur permettraient de recréer des liens sociaux sur une base non communautaire (ce qui favoriserait également un apprentissage plus rapide de la langue). A titre d'exemple, le **réseau associatif français** est très dense : 1,1 millions d'associations en 2007. Au-delà des associations de solidarité présentes un peu partout sur le territoire et qui peuvent assurer, si besoin, la poursuite de l'accompagnement social des participants, il existe des associations thématiques dans tous les domaines (sport, culture, musique...). Se sont des lieux privilégiés de rencontre et de partage.

CONCLUSION

Un documentaire sur l'approche de l'insertion par la mobilité a été réalisé par France terre d'asile dans le cadre du programme européen « *Clef de France* » (*un emploi, un logement par la mobilité*).

Ce documentaire intitulé « **Un billet pour l'intégration** » se compose de témoignages de réfugiés ayant réalisé un parcours mobilité ainsi que des acteurs locaux ayant contribué activement à leur accueil. Il est destiné à une diffusion lors des ateliers mobilité. Diffuser au public des expériences concrètes de personnes ayant rencontré des difficultés d'insertion similaires aux leurs permet de renforcer votre argumentaire et rendre plus lisibles les réalités d'une installation sur un territoire inconnu.

Ce documentaire est accessible sur le site internet suivant : www.france-terre-asile.org. Le CD Rom peut être également fourni par la direction intégration de France terre d'asile sur demande.



L'animateur conduit une discussion autour de la question : comment expliquer que les réfugiés statutaires se rassemblent dans les grands centres urbains si les logements y sont plus chers, plus petits, plus difficiles d'accès et si les opportunités d'emploi se trouvent souvent ailleurs ?

Au regard des éléments de comparaison que nous venons de présenter concernant l'emploi et le logement, il est impossible d'expliquer cette attractivité des grandes métropoles pour les populations primo arrivantes par leur capacité d'intégration. Les « atouts » d'une grande métropole, lorsque l'on vit depuis peu sur le territoire français, répondent surtout à **des impératifs de survie** :

- ▶ possibilité de gagner sa vie dans l'économie parallèle ;
- ▶ entraide communautaire ;
- ▶ maillage important de l'hébergement d'urgence ;

- dispositif d'aide sociale développé ;
- multiplicité des associations caritatives.

A partir du moment où les participants ont obtenu un statut, il s'agit d'**envisager les choses à plus long terme**. L'objectif n'est pas d'inciter les participants à tout prix s'expatrier en milieu rural, mais tout au plus, de les amener à considérer l'opportunité de trouver ailleurs une qualité de vie (emploi stable et durable, logement...) qu'ils n'auront sans doute pas en s'installant dans les grandes métropoles.

Se lancer dans un projet de mobilité doit être **le choix de toute la famille**. De manière générale, la mobilité doit être activée par une perspective professionnelle sûre : l'un des membres de la famille trouve un emploi et déménage pour se rapprocher de son nouveau lieu de travail. Cela nécessite parfois d'accepter un logement temporaire le temps d'obtenir un logement pérenne. A la fin de la période d'essai ou lorsque le ménage obtient un logement, le reste de la famille rejoint la personne.



Animation : l'animateur distribue la boîte à outils « Quelles questions se poser avant de se lancer dans un projet mobilité ? », lit les questions à voix haute et invite les participants à réfléchir à ses questions. Les réponses des participants leurs permettent de réfléchir en amont de leur entretien individuel post atelier portant sur ce sujet.

L'échange avec les participants à la fin de cet atelier s'avère indispensable. **Les personnes présentes ont toujours des interrogations auxquelles il faut faire place et répondre**. Ce moment d'échange permet également aux participants de s'exprimer plus librement et de manière plus précise. Cette interaction encourage également les usagers à échanger entre eux sur leurs propres expériences.



L'animateur distribue la liste des ouvrages, articles et sites de références pour aller plus loin dans sa réflexion autour du projet de mobilité. Cette liste est disponible dans la « boîte à outils ».



France terre d'asile

Siège social
24, rue Marc Seguin
75 018 PARIS
Tél. : 01 53 04 39 99
Fax : 01 53 04 02 40

Prix des droits de l'homme de la République française 1989.

Caractère de bienfaisance reconnu par arrêté préfectoral du 23 février 2005.

Mention d'honneur décernée par l'Unesco en décembre 2010.

Statut consultatif spécial auprès du Conseil économique et social des Nations unies depuis juillet 2012.

Membre du Conseil européen pour les réfugiés et les exilés (ECRE).

Membre de la Plate-forme des droits fondamentaux de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne.

Membre du Collectif des associations unies pour l'hébergement et le logement.

Membre de l'Union Nationale Interfédérale des Oeuvres
et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (UNIOPSS).

Direction de l'intégration-emploi/logement (DIEL)
RÉSEAU POUR L'EMPLOI ET LE LOGEMENT DES RÉFUGIÉS - RELOREF

e-mail : reloref@france-terre-asile.org