

Le 1^{er} Congrès National Des Fonds Solidarité Logement :

Précarité & Logement

Les 23 et 24 Avril 2009 au Palais des Congrès de Bordeaux

Atelier 6 : « Les regards des partenaires sur les FSL »

Les Fonds Solidarité Logement – structures d'aides aux personnes les plus démunies – reposent sur une construction partenariale propre à chaque Département. Ainsi, cet atelier a su mettre en exergue les différents points de vue de ceux qui développent les actions de maintien et d'aides au logement.

Regards croisés des fournisseurs d'énergies, d'eau, des bailleurs et des associations, tels que :

- **Lyonnaise des Eaux** représentée par Pascal BUSCH, responsable agence clientèle, qui a su revenir sur la nature générale de l'implication partenariale du Groupe et sur l'engagement plus spécifique du Centre Régional en Aquitaine. – [Compte-rendu de l'intervention page 2](#)
- **La Fédération Nationale des Associations Régionales d'Organismes HLM** représentée par son directeur François SALTZGEBER qui a rappelé l'importance d'un travail partenarial fort dans chaque département, entre les départements et répondant aux besoins de tous les territoires.
- Philippe CASSAING, représentant **Gaz de Bordeaux**, est revenu sur les pratiques des autres FSL et distributeurs d'énergie et d'eau concernant la "mensualisation adaptée" (c'est à dire une mensualisation dont les prélèvements sont inférieurs à ceux calculés en fonction de la consommation annuelle du client). Actuellement, GAZ DE BORDEAUX n'accepte que des mensualités au moins égales à 50 % d'une mensualité normale. Cependant, il n'y a aucun "engagement" du FSL à aider le client pour le paiement du solde. La réflexion porterait donc sur les modalités d'une véritable contractualisation tripartite de ce dispositif dans le but, également, de permettre des mensualisations inférieures à ce seuil de 50 %. En effet, un certain nombre de clients ne peuvent être mensualisés, y compris à ce seuil de 50 %. Philippe CASSAING évoqua également l'offre "ordonnance thermique" permettant une amélioration de la maîtrise des consommations du client reliant la problématique classique des actions visant à l'amélioration de l'habitat.
- Jacques BOURHIS, chargé de mission solidarité Ile de France – Sud Centre, rappela les principes de la politique de **GDF Suez** envers ses clients démunis, en évoquant notamment les numéros d'appels dédiés et le rôle des Correspondants Solidarité. Il fit ensuite l'état d'une multiplicité de dispositifs FSL délicate à gérer en France – conventions passées avec l'ensemble des départements – en affirmant que le Groupe souhaitait consolider ses relations avec les différents Fonds Solidarité Logement.
- Patrick LAFON, chef de projet pôle solidarité **EDF** et Gilles REYDELLET, directeur de l'**Union des Point d'Information et de Médiation Multi Services** ont rappelé l'importance de tels services pour venir en aide aux personnes les plus démunies, des aides complémentaires aux actions des FSL. - [Compte-rendu de l'intervention page 3](#)

⇒ **En conclusion**, cet atelier a mis en évidence une multitude de points de vues, d'actions, de services traduisant une réelle implication dans la lutte contre les précarités et une réelle envie de construire ensemble : vers des dispositifs d'aides davantage fédérés, réfléchis et efficaces.

**Intervention de Pascal BUSCH représentant pour
la Lyonnaise des Eaux, responsable agence clientèle**

La Convention Solidarité Eau issue de la Loi contre l'exclusion a été signée au plan national par le Syndicat des Entreprises de l'Eau et de l'Assainissement (devenu Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau et de l'assainissement), le 28 avril 2000.

La FP2E s'engage dès lors pour l'ensemble de ses adhérents à mettre en oeuvre les actions prévues par la Convention.

Au 1er avril 2009, on compte 70 conventions départementales signées entre les départements et les professionnels de l'eau, 18 autres départements étant en cours de discussion.

Dans le cadre du Fonds Solidarité Logement, Lyonnaise des Eaux, adhérente à la FP2E, aide les plus démunis à régler leurs factures d'eau en procédant par abandons de créances.

Dans le cadre de ses engagements en matière de développement durable, l'entreprise s'est engagée à tout mettre en oeuvre pour favoriser la signature d'ici 2010 des conventions avec l'ensemble des départements dans lesquels elle est présente (sur 77 départements où Lyonnaise des Eaux gère les services d'eau et d'assainissement, à ce jour, 48 conventions sont signées, et 20 sont en cours de discussion).

Le centre régional Bordeaux Aquitaine a participé au dispositif dès la première convention en 2000 et a doublé le montant des abandons de créances en 2007 sur le territoire de la Communauté Urbaine de Bordeaux.

Son implication dans l'accompagnement des clients en difficulté se traduit également par :

- une information concrète sur le dispositif et les organismes d'aide sociale,
- des modes de paiement adaptés proposés aux clients en difficulté (étalement de la dette, mensualisation adaptée),
- des solutions à une meilleure maîtrise de sa consommation, au travers notamment de diagnostic gratuit des installations des clients (identification de fuite, sensibilisation aux comportements coûteux).

En 2008, le Centre Régional Bordeaux Aquitaine a pratiqué 1.108 abandons de créances au bénéfice de clients en situation de précarité.

Par ailleurs, les dispositions mises en pratique depuis plusieurs années par le Centre Régional Bordeaux Aquitaine, et l'entreprise de manière générale, s'intègrent au nouveau décret du 13 août 2008, applicable au 01 décembre 2008 et relatif à la procédure avant toute coupure d'eau en cas d'impayé d'eau.

Intervention de PATRICK LAFON,
chef de projet « Pôle Solidarité », Représentant EDF

Le Groupe EDF est engagé depuis bientôt 25 ans dans des actions de solidarité en faveur des publics fragilisés et des clients démunis. Cet engagement se traduit non seulement par une action de terrain auprès des collectivités territoriales à travers le Fonds de Solidarité Logement, mais également par les partenariats nationaux comme locaux destinés à lutter contre la pauvreté et l'exclusion.

Les structures de médiations sociales et notamment les PIMMS (Point d'Information et de Médiation Multi Services) sont des structures d'accueil pertinentes pour les opérateurs publics. Gilles Reydellet le Directeur Général de l'Union des Pimms vous indiquera ce qu'est le concept des Pimms, son originalité et son modèle de co-financement Public/Entreprises.

L'ambition d'EDF est d'être présente dans ces dispositifs avec d'autres partenaires en association avec les Collectivités Territoriales, les Conseils Généraux etc.. afin que les clients et notamment les plus précaires puissent bénéficier de conseils pour mieux utiliser l'énergie et pour mieux gérer leurs factures d'énergie.

Pour EDF : les PIMMS, s'inscrivent dans une démarche de proximité et de rapprochement des habitants avec d'autres entreprises et organismes investis d'une mission de service public.

La neutralité de la structure et sa posture de médiateur lui permettent de

- **Soutenir et orienter** les habitants dans l'utilisation des services publics par une information adaptée et un accompagnement personnalisé,
- **Renforcer la cohésion sociale** en apportant aide et écoute pour toutes les démarches de la vie courante.

Si les premiers PIMMS furent implantés sur les territoires relevant de la Politique de la Ville (le premier Pimms fut créé à Lyon sur le quartier des Etats Unis), nous avons décelé depuis dès 2002/2003 un accroissement de la précarisation d'une frange de la population en milieu urbain, mais aussi en milieu rural. Ce constat était nouveau pour nous....

Les études effectuées par nos équipes de chercheurs ont révélé que ce phénomène nouveau était lié à l'augmentation du coût du loyer en milieu urbain (dans le secteur privé) et du manque de logements sociaux. Une partie de la population et notamment les plus précaires s'éloignaient des centres urbains. Si en secteur urbain, les structures d'accueils sont généralement présentes ce n'est pas le cas en milieu rural...

Les familles précaires en secteur rural souffrent d'une difficulté supplémentaire, accéder aisément aux accueils des différents opérateurs. En rural, les structures de proximité des opérateurs publics se font de plus en plus rare. Monter des projets communs est complexe, il faut pouvoir fédérer un grand nombre d'institutions et partager des objectifs communs.

C'est sur ce constat simple que les équipes locales d'EDF se sont rapprochés du Pimms de Caen et du CG 14 pour voir comment on pourrait développer un projet dont l'objectifs est de permettre de bénéficier à des publics qui en sont éloignés, des services rendus par le Pimms de Caen. Puis à la demande du CG 50 de développer des actions de médiation sur le secteur du Val de Vire dans la Manche. C'est ce projet unique que nous avons souhaité vous relater.