

La mission sociale de Mulhouse Habitat à votre écoute en cas de difficultés

Chargés de gestion locative précontentieux ou Chargée de mission sociale, deux métiers complémentaires à Mulhouse Habitat. Chacun cherche des solutions pour aider au mieux les locataires confrontés à des difficultés de paiement de loyers ou de tenue du logement.



Sadjia Nouar, Chargée de gestion locative précontentieux en entretien individuel.

Ne vous inquiétez pas, ça sera payé!" Cette phrase, Sadjia Nouar l'entend souvent. Chargée de gestion locative précontentieux à l'agence Bourtzwiller depuis presque un an, elle a pour mission d'assurer le recouvrement amiable auprès des locataires en impayés. "Je ne m'inquiète pas pour moi, c'est pour vous éviter des frais d'huissier!", argumente-t-elle. "Les locataires ne viennent pas dès le premier mois de loyer impayé mais souvent qu'à partir du deuxième. Ils réalisent vite qu'ils ont fait une erreur et qu'ils auraient dû

venir tout de suite." Nadia Bouti est Chargée de mission sociale à Mulhouse Habitat. Elle travaille en collaboration avec les Chargés de précontentieux de chaque agence et apporte un soutien dans certaines situations difficiles. Elle représente Mulhouse Habitat aux commissions départementales d'aide financière pour les locataires en difficulté (FSL) et, plus globalement, les bailleurs sociaux du département, aux commissions de prévention des expulsions (CCAPEX). Elle est en contact avec la CAF dans le cadre de la procédure de signalement des locataires en impayés, bénéficiaires des APL, procédure qui

peut aboutir à la suspension du versement des aides. Elle est aussi amenée à rencontrer, avec le Service d'hygiène de la Ville de Mulhouse, les ménages qui présentent de graves problèmes de propreté et/ou de comportement. "Nous passons autant de fois qu'il le faut, pour faire prendre conscience aux gens qu'il est nécessaire de faire quelque chose. Ça ne marche pas toujours du 1^{er} coup!", précise Nadia Bouti. Autre casquette: assurer le lien avec l'association APPUIS, qui mène des actions d'hébergement et d'accompagnement social et médico-social en direction de ménages en difficulté (voir encadré). •



Comme ici à l'agence Coteaux, les Chargés de gestion locative précontentieux sont présents dans les cinq agences de proximité.

Lors de leurs rencontres, Catherine Hoffarth (association APPUIS) et Nadia Bouti font le point sur le suivi social des familles.

À SAVOIR

Un partenariat entre Mulhouse Habitat et l'association APPUIS

Une convention signée entre Mulhouse Habitat et l'association APPUIS prévoit l'accompagnement annuel de 20 familles locataires ayant une problématique d'impayé, d'aide à l'autonomie, de comportement inadapté, etc. Catherine Hoffarth, Chef du service logement APPUIS, et Nadia Bouti, de Mulhouse Habitat, rencontrent ensemble les familles pour leur expliquer le but du suivi et décider en commun des actions à mener. "C'est vraiment un service que Mulhouse Habitat propose aux locataires", constate Catherine Hoffarth. Gestion du budget, accompagnement dans certaines démarches administratives, réflexion autour d'un éventuel logement mieux adapté, etc. Cette mission est assurée avec cœur. "Mulhouse Habitat est dans la logique de résorber les dettes et d'aider les gens", rajoute-t-elle.

QUESTION À

CATHERINE HOFFARTH, Chef du service logement - Association APPUIS

Quel bilan tirez-vous de ce travail commun entre Mulhouse Habitat et APPUIS?



Je participais aux réunions pour la rédaction de la 1^{ère} convention, en 2002! Nous voyons bien qu'il y a des réussites, des situations qui trouvent une solution. Tant qu'on arrive à ça, on voit que notre mission est utile. On est au cœur de l'institution, ce qui permet de faciliter les relations, créer des liens et un réseau direct. Je trouve que c'est très positif qu'un bailleur se préoccupe des locataires en difficulté, ce n'est pas le cas partout!



Nadia Bouti est Chargée de mission sociale au sein de Mulhouse Habitat. En contact avec les Chargés de gestion locative précontentieux, des travailleurs sociaux et des institutions, elle propose des solutions aux foyers en difficulté.