Le logement des jeunes dans l'Ain : enjeux et perspectives d'action

Sciences Po Lyon / Université Lyon 2
2019-2020

Étude réalisée par :
Elisa Aubin, Adrien Bidaud, Hippolyté Chaubert, Luar Chevrant-Breton, Noha El Housni, Jeanne Lazennec, Eva Martinez, Théophile Ndedi, Sonam Pere,Elsa Rochette, Camille Schwebach.

Coordination assurée par Jordan Parisse et Martine Huyon, avec l'appui de Anne-Sophie Vernay.

Réalisée dans le cadre de la Public Factory, cette étude n'engage que la responsabilité de ses auteurs.

Nous souhaitons avant tout remercier toutes les personnes qui ont contribué à l'élaboration de cet état des lieux sur la question du logement des jeunes dans l'Ain.

Tout d'abord, nous adressons nos sincères remerciements à Isabelle Chanel, directrice de l'ADIL de l'Ain, à Angélique Jacquet-Bernard, chargée d'appui et d'expertise logement à la CAF de l'Ain, à Geneviève Guisti, responsable du service Accompagnement social des familles à la CAF de l'AIN et Hélène Magnon, sous-directrice de la CAF de l'Ain pour nous avoir confié ce projet qui leur tenait à cœur, nous avoir épaulé tout au long de nos recherches, et pour avoir été présentes pour répondre à nos questions.

Nous souhaitons vivement remercier Jordan Parisse pour son aide, sa bienveillance, et sa confiance. La liberté qu'il nous a donnée dans ce projet nous a toutes et tous permis de s'engager pleinement, et d'ainsi grandir à travers ce projet.

Nous témoignons également notre reconnaissance à Martine Huyon pour nous avoir accompagnés sur ce début de projet, et Anne-Sophie Vernay pour avoir pris le relais.

Nous remercions aussi Sciences Po Lyon, ainsi que la Public Factory, et tout son personnel administratif et enseignant, pour l'enseignement de qualité que nous y recevons, et qui nourrit notre réflexion intellectuelle.

Enfin, nous remercions chaleureusement tous les acteurs et toutes les actrices qui ont pris de leur temps pour répondre à nos questions. Ainsi, nous remercions Action Logement, le CCAS d'Oyonnax, le CLLAJ, la Communauté de Communes de la Plaine de l'Ain, la Communauté de Communes de la Côtière, le Conseil départemental, la DDCS de l'Ain, Dynacité, Form'Toit, Haut-Bugey Agglomération, la MDE d'Oyonnax, la Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey, le Point Information Jeunesse de St-Rambert-en-Bugey, SEMCODA, SOLIHA, et l'Union Nationale des CLLAJ.

Parmi eux, nous tenons à particulièrement remercier la Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey et le Centre Social Ouest d'Oyonnax pour nous avoir aidé à organiser les focus groupe et à mobiliser les jeunes.

Table des matières

1. Introduction 6

Une étude pour identifier de nouveaux leviers d'intervention en matière de logement 6

Une étude menée sur deux territoires intercommunaux avec une perspective départementale .. 7

Le territoire du Haut-Bugey 7

Le territoire de la Plaine de l'Ain 8

Une méthodologie visant à articuler les perspectives et à mobiliser les acteurs du territoire 8

Les enjeux du logement des jeunes : quelques points de repères 9

Un état des lieux en trois axes 11

2. L'adaptation de l'offre de logement et d'accompagnement 12

Focus sur le territoire du Haut-Bugey 12

Les caractéristiques du parc immobilier 12

L'adaptation du parc aux attentes des jeunes 12

Adéquation de l'accompagnement et des modalités d'accès 13

Focus sur le territoire de la Plaine de l'Ain 14

Points communs entre les deux territoires 15

Solutions proposées 17

3. La coordination entre les acteurs et les systèmes d'évaluation 19

Focus sur le territoire du Haut Bugey 19

Des partenariats formalisés : un atout majeur 19

Des acteurs relais performants sur le territoire 19

La Maison de l'Habitat (MDH), un acteur central à mobiliser à l'avenir 20

Des partenariats qui mettent au jour la faible implication des acteurs privés du logement : une lacune ? 21

Une coordination à développer 22

Pour assurer une complémentarité entre les missions de chacun des acteurs 22

Pour faire face à la technicité et la globalité des problèmes de logement 22

Réduire les incertitudes de chacune des parties prenantes 22

Pour favoriser l'innovation 23

Focus sur le territoire de la Plaine de l'Ain 24

Le rôle central de la Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey 25

Une coordination nécessaire entre les acteurs du territoire 25

Des enjeux et problématiques communs à l'ensemble du territoire 27

Des acteurs locaux qui doivent trouver leur place 27

Une coopération à renforcer en termes d'évaluation et d'observation du problème « logement des jeunes » dans l'Ain 28

Un manque d'implication de certains acteurs 29

Pistes de réflexion en vue d'améliorer la coopération entre les acteurs 29

4. La communication avec le public 31

Ce qui existe déjà 31

Les supports de communication classiques 31

L'accueil physique et téléphonique 31
Les supports physiques de communication 32
Les réseaux informels et interpersonnels 33

En complément de cette communication classique : la communication par internet 33

Une communication numérique perçue comme secondaire par la plupart des acteurs 33
Les sites internet 34

Quid des réseaux sociaux ? 36

Les limites des dispositifs communicationnels existants 37

Une communication à adapter aux jeunes ? 37

Renforcées par une inégalité d'accès à l'information 38

Des perceptions et préconçus que les processus de communication peuvent modifier 38
Un besoin de transmission de l'information vers les jeunes 39
Un accès inégal à l'information sur le logement et les aides associées 39

Améliorations et propositions 40

Ce qui existe déjà et doit être approfondi 40

Une diversité des canaux de communication et un accompagnement personnalisé 40
Communication en ligne et développement des réseaux sociaux 41
Vers une communication partenariale harmonisée 41

Diffuser l'information aux jeunes qui ne passent par aucune structure 42

Centraliser les demandes d'aides 43

5. Conclusion 44

Index des acronymes

ADIL	Agence Départementale pour l'Information sur le Logement
AEPV	Association des Acteurs Économiques de la Plastics Vallée
ANIL	Agence Nationale pour l'Information sur le Logement
APL	Aide Personnalisée au Logement
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CFA	Centre de Formation d'Apprentis
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CLLAJ	Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes
CSHIR	Comité de Suivi de l'Habitat Indigne et du Relogement
DDCS	Direction Départementale de la Cohésion Sociale
EPCI	Établissement Public de Coopération Intercommunale
HBA	Haut-Bugey Agglomération
HLM	Habitation à Loyer Modéré
INSEE	Institut National de la Statistique et des Études Économiques
MDE	Maison Des Etudiants
MDH	Maison De l'Habitat
MSAP	Maisons de Service Au Public
PIJ	Point Information Jeunesse
PLUIH	Plan Local d'Urbanisme Intercommunal
SEMCODA	Société d'Économie Mixte de Construction du Département de l'Ain
SOLIHA	Solidaires pour l'Habitat
UNCLLAJ	Union Nationale des Comités Locaux pour le Logement Autonome des Jeunes
URCLLAJ	Union Régionale des Comités Locaux pour le Logement Autonome des Jeunes

1. Introduction

Une étude pour identifier de nouveaux leviers d'intervention en matière de logement

La présente étude tire son origine d'un constat provenant d'une expérimentation conduite sur la thématique de la prévention locative dans le parc privé de Bourg-en-Bresse, qui a notamment « *révélé que les jeunes de moins de 30 ans constituaient 25% des publics concernés par les expulsions »*[1]. Face à ce constat, la Caisse d'allocations familiales (CAF) et l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL) de l'Ain ont souhaité réfléchir à la manière de mieux prendre en compte les problématiques de logement des jeunes de moins de 30 ans sur le territoire départemental. Il ont, pour ce faire, solliciter la Public Factory [voir encadré ci-dessous] de Sciences Po Lyon afin d'identifier de nouveaux leviers d'action, en lien avec les partenaires du territoire et les intercommunalités.

Ce travail s'inscrit, en outre, plus spécifiquement dans le cadre d'un appel à projet national lancé par la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF), en lien avec les objectifs fixés par la convention d'objectifs et de gestions (COG) 2018-2022 signée par la CNAF et l'État. En continuité avec les objectifs énoncés par la COG 2013-2017, cette nouvelle convention invite le réseau des CAF à se saisir des enjeux relatifs au logement des jeunes, en développant des actions favorisant leur accompagnement, leur insertion et leur inclusion sociale.

Présentation des commanditaires et de la Public Factory

La CAF (Caisse d'allocations familiales) de l'Ain est un organisme de droit privé à compétence territoriale, en charge de la gestion d'un service public. Elle appartient à la branche *Famille* du régime général de Sécurité sociale. La CAF a pour objectif d'aider les particuliers à travers le versement de prestations (APL, ALS, ALF[2]) à caractère familiales et sociales. Le soutien des familles par le biais de ces versements et le développement d'une politique d'action sociale locale sont les deux missions de cet organisme. La CAF de l'Ain compte 95 692 allocataires et 195 salariés. Si le soutien des plus jeunes face aux difficultés, notamment celles relatives au logement, est l'un des axes centraux de réflexion et d'action en termes de politique sociale[3] menée par la CAF, c'est aussi un objectif qui soulève de nombreuses interrogations.

L'ADIL (Agence Départementale d'Information sur le Logement) de l'Ain, a pour mission d'informer et de prodiguer des conseils d'ordre juridique, financier ou fiscal auprès des particuliers et des acteurs de l'habitat. L'ADIL cherche à mettre en place des politiques de l'habitat, à différentes échelles (nationales et locales). Les juristes sont présents pour assurer des permanences et accueillir les publics sur l'ensemble du département de l'Ain. Son objectif est de favoriser une politique d'accès aux droits et aux logements des publics pour les plus défavorisés.

[1] L'expérimentation a été « menée sur l'arrondissement de la Commission de Coordination des Actions de
[2] L'aide personnalisée au logement (APL), l'allocation de logement sociale (ALS), l'allocation de logement familiale (ALF).
[3] Priorités définies dans le plan d'orientation de la COG 2018-2022 (convention d'objectif et de gestion).

La Public Factory, développée par Sciences Po Lyon et en partenariat avec l'Université de Lyon, se définie comme une « *plateforme de la fabrique de l'innovation* ». L'objectif est de mettre en relation les étudiants, les enseignants, les scientifiques et les acteurs publics ou privés afin de co-construire et d'élaborer des programmes d'actions publiques. Les projets soumis par des commanditaires publics ou privés sont traités par des étudiants mobilisés issus de formations diverses. Ce dispositif puise sa richesse dans une réflexion à la fois pluridisciplinaire et collaborative. En effet, la démarche de « recherche-action » qui sous-tend ce projet, consiste à faire dialoguer les savoirs théoriques et pratiques détenus par l'ensemble des parties prenantes.

L'objectif est double : former les étudiants grâce à un projet professionnalisant, tout en valorisant leurs compétences, et permettre aux commanditaires publics ou privés d'avoir un éclairage extérieur et nouveau sur les questions qu'ils se posent.

La Public Factory a, pour cette commande, mobilisé un groupe de 11 étudiants issus de Sciences Po Lyon et de l'Université Lumière Lyon II, supervisé et encadré par Jordan Parisse, intervenant dans le cadre de la Public Factory, et parallèlement chargé d'études et de recherche à l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP).

Une étude menée sur deux territoires intercommunaux avec une perspective départementale

La CAF et l'ADIL de l'Ain, commanditaires de ce rapport, se sont en effet interrogés sur l'adéquation entre les dispositifs de soutien des jeunes mis en place et les besoins réels de ces derniers sur le territoire aindinois. En raison du temps imparti et des ressources disponibles, mais également en vue de développer une dynamique opérationnelle, nous avons fait le choix de concentrer notre analyse sur des acteurs et des territoires, dans l'optique de mener une étude en phase avec les problématiques identifiées et les acteurs disposant de leviers d'intervention.

Afin de construire un panorama éclairant des problématiques de logement des jeunes, nous avons interrogé les acteurs intervenant à différents niveaux en la matière. Nous avons ainsi sollicité les acteurs intervenant à l'échelle départementale, puis nous avons identifié deux terrains d'études principaux que sont les territoires de la communauté d'agglomération du Haut-Bugey (Haut-Bugey Agglomération, HBA) d'une part, et de la communauté de communes de Plaine de l'Ain (CCPA) d'autre part, auxquels nous avons également associé, de manière complémentaire, le territoire de la communauté de communes de la Côtière-Montluel (C3M). Les focus réalisés en parallèle sur ces deux intercommunalités aux caractéristiques distinctes permettent ainsi d'appréhender les spécificités propres à chacune d'elles tout en identifiant également des éléments d'analyse transversaux. Nous présentons ici les deux principaux territoires d'études.

Le territoire du Haut-Bugey

Géographiquement, ce territoire se situe au nord du département de l'Ain et à proximité de la Suisse. Le Haut-Bugey se caractérise à la fois par des espaces ruraux et une vallée industrielle. Le dynamisme économique du territoire est tirée par l'industrie plasturgique. Trois aires urbaines structurent le territoire : Oyonnax, Montréal-la-Cluse et Nantua. Le Haut-Bugey est peuplé de 63 403

habitants (2016) pour une densité de 92 habitants par km². La tendance démographique est en baisse avec une diminution de -0,2 % (taux de croissance démographique) entre 2011 (64 028 habitants) et 2016. Les jeunes de 15 à 29 ans y représentent 16,1 % de la population globale. Le taux de chômage parmi les 15-24 ans s'élève à 47,6 %. Le territoire souffre du déclin de l'industrie qui provoque disparitions d'emplois et départs d'habitants. Par ailleurs, la population est relativement peu qualifiée : en 2009, la part des jeunes actifs (20-29 ans) sans diplôme s'élève à 22 % alors qu'elle n'est que de 13 % pour l'ensemble de la région, selon les statistiques INSEE. Ce territoire peu peuplé avec une dynamique industrielle en déclin engendre de multiples difficultés pour la population et notamment au niveau du logement et de l'emploi, ce qui justifie le choix du Haut Bugey comme terrain d'étude. Par ailleurs, cette situation n'est pas un cas isolé dans le département, permettant ainsi de comprendre les problématiques propres à ce type de situation.

Le territoire de la Plaine de l'Ain

Le territoire de la plaine de l'Ain se compose de 53 communes et de 77 249 habitants (2016, INSEE) avec une densité de 108 habitants par km². Contrairement au précédent, le territoire jouit d'un important dynamisme démographique avec un taux de croissance de la population de 1.05% entre 2011 (73 303) et 2016. Ce dynamisme s'explique par sa proximité avec la métropole de Lyon. Situé au nord-est de Lyon, c'est aussi un pôle industriel attractif grâce à l'implantation de la centrale nucléaire du Bugey (à Saint-Vulbas) et du Parc Industriel de la Plaine de l'Ain (PIPA). Le territoire est néanmoins très fragmenté avec un espace périurbain fortement sous l'influence de l'agglomération lyonnaise et un espace très rural moins peuplé. On observe de fortes disparités entre le secteur ouest plutôt dynamique et le reste du territoire plus isolée géographiquement. Les jeunes (15-29 ans) représentent 16,5% de la population globale, avec une part de chômeurs parmi les jeunes (15-24 ans) s'élevant à 25,6%.

Une méthodologie visant à articuler les perspectives et à mobiliser les acteurs du territoire

Cette étude s'inscrit dans un projet conduit sur deux années. Lors de cette première année, l'objectif a été de saisir, comprendre et recueillir les enjeux et difficultés relatives au logement des jeunes de moins de 30 ans. La deuxième année sera, quant à elle, consacrée à l'élaboration opérationnelle de projets expérimentaux et partenariaux visant à répondre aux difficultés identifiées dans le cadre du présent état des lieux. S'inscrivant dans une démarche de recherche-action, l'objectif de ce travail est de cumuler les savoirs des étudiants, des professionnels et des jeunes afin de co-construire des outils ludiques, efficaces et adaptés aux besoins des différentes parties prenantes.

Afin d'appréhender au mieux le sujet d'étude et le territoire concerné, nous avons, dans un premier temps, réalisé des recherches théoriques. D'une part, nous avons établi un état de l'art de la littérature scientifique portant sur la jeunesse et ses problématiques d'habitat. D'autre part, nos recherches en amont nous ont également permis de produire un état des lieux de la situation de chaque territoire du département.

Nous avons ensuite opté pour une méthode d'enquête qualitative, fondée sur la réalisation d'entretiens et de focus groupes, en vue, notamment, de comprendre les représentations des acteurs et leurs problématiques. Nous avons donc, dans ce cadre, réalisé un total de 18 entretiens

avec les acteurs de niveau départemental et ceux intervenant sur chacun des territoires ciblés (voir encadré ci-dessous).

Liste des entretiens réalisés

Territoire	Structure	Date
Haut-Bugey	CCAS – Oyonnax	21/01/2020
	Dynacité	18/12/2019
	Maison des Etudiants – Oyonnax	18/12/2019
	Mission Locale Oyonnax-Bellegarde-Gex	19/12/2019
	MSAP – Nantua	18/12/2019
	Haut-Bugey Agglomération	18/12/2019
	SEMCODA	18/12/2019
Plaine de l'Ain	Communauté de communes de la Plaine de l'Ain	14/01/2020
	Dynacité	16/12/2019
	Form'Toit	12/12/2019
	Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey	12/12/2019
	Point Info Jeunesse de Saint-Rambert-en-Bugey	Courriel
Côtière-Montluel	Communauté de communes de la Côtière-Montluel	10/02/2020
Niveau départemental	Conseil départemental	12/12/2019
	Direction départemental de la cohésion sociale	16/12/2019
	SoLiHa	14/02/2019
	Action Logement	24/01/2020
	Association Tremplin	09/03/2020
Niveau régional	Union régionale des CLLAJ	09/12/2019

Nous avons ensuite souhaité enrichir ces données par l'expérience des premiers concernés en interrogeant des jeunes habitants sur le territoire de l'Ain. Nous avons donc réalisé des focus groupes, c'est-à-dire des entretiens collectifs avec des jeunes. Ces focus groupes ont pris la forme de temps d'échange, de temps débat avec les enquêtés par la mise en place de petits ateliers sollicitant l'avis des participants. Sur chacun des territoires a été réalisé un focus groupe avec la présence d'une dizaine de jeunes. Ces entretiens collectifs ont pu voir le jour grâce à l'aide de la mission locale d'Ambérieu pour le territoire de la Plaine de l'Ain et du centre social Ouest d'Oyonnax pour le Haut-Bugey. Ces temps d'échanges collectifs ont permis de comprendre les difficultés des jeunes et aussi de saisir leurs attentes et représentations par rapport au logement. Cette méthode n'est, en outre, pas seulement un moyen de récolter des matériaux empiriques, mais permet également de mobiliser les acteurs autour de ces questions, afin qu'ils puissent s'en saisir.

Les enjeux du logement des jeunes : quelques points de repères

Les jeunes (de moins de 30 ans) se logent tout d'abord majoritairement dans le parc locatif. En effet, pour des raisons économiques, les jeunes ont difficilement accès à la propriété tant en raison des prix sur le marché de l'immobilier que de la nécessité, pour devenir propriétaire, d'avoir des revenus fixes et assez élevés[4]. De plus, ils résident majoritairement dans le parc privé. En effet, selon les données de l'ANIL, *« le parc locatif privé accueille trois fois plus de jeunes ménages que le parc locatif*

[4] Agence nationale pour l'information sur le logement (Anil), 2011, Le Logement des jeunes*, Anil Habitat Actualité*, novembre, p. 3-15.

social : 59 % contre 19 % ». Ce constat peut interroger puisque les prix des logements du parc social sont globalement moins élevés que ceux pour un logement analogue dans le parc privé.

Néanmoins, on peut mettre à jour trois raisons pouvant expliquer cette situation[5]. Tout d'abord, la rareté relative des « petits logements » (type 1 ou 2 pièces) dans l'offre locative sociale (22% contre 44% dans le parc locatif privé) au niveau national explique pour partie la domination du parc locatif privé comme choix d'habitat pour les plus jeunes, souvent à la recherche de logements plus petits. De plus, l'offre disponible est moins importante car les locataires du parc social sont moins mobiles. En effet, l'accès à ce type de logement étant complexe et long, les locataires du parc social tendent à le conserver sur une plus longue durée. Enfin, cette complexité et la longueur des procédure, se révèlent souvent incompatibles avec une population fortement mobile.

On peut également observer que les jeunes sont fortement touchés par des difficultés d'accès aux logements. Les problématiques sont diverses : le coût (taux d'effort), la discrimination générationnelle, la sur-mobilité des jeunes (par rapport au reste de la population) ou encore la tension emploi-logement.

Le taux d'effort correspond à la part des dépenses (loyer, remboursement emprunt) rapportée au revenu, il croît de manière importante pour les plus jeunes. La charge financière du logement dans la part des revenus des jeunes pèse extrêmement lourd. Le taux d'effort net moyen des jeunes entre 2002 et 2006 passe de 19% à 22% pour les moins de 25 ans et de 15,6% à 18,5% pour les 25-29 ans, soit une augmentation de 3 points. La part du coût du logement dans le revenu des moins de 30 ans tend à fortement augmenter, pénalisant ainsi ces derniers dans l'accessibilité à un logement[6].

Les jeunes font face à d'autres difficultés dans l'accession à un logement autonome comme l'expliquent François Ménard et Bertrand Vallet. En effet, les jeunes sont victimes d'une certaine *« frilosité de certains bailleurs [...] extrêmement rigides et parfois discriminants vis à vis des jeunes »*[7]. Les systèmes de paiement de loyer en avance ou la nécessité d'avoir des garants, pénalisent également les plus jeunes. *« L'image des jeunes auprès des bailleurs ne leur est d'ailleurs pas toujours favorable. Les jeunes apparaissent comme "instables" voire "gêneurs" »*[8].

De fait, cette discrimination est étroitement corrélée à la tension entre emploi et logement engendrant pour les jeunes plus d'insécurité et de précarité. En effet, en raison des transformations de l'emploi depuis les années 1980, la situation d'emploi se caractérise de plus en plus par une flexibilisation et une précarisation de celle-ci. Le taux de chômage des jeunes (15-29 ans) est l'un des plus élevé (18% en 2015), et la part des NEET (*Not in Education Employment and Training*) tend à augmenter. Les situations de sous-emploi des jeunes, c'est-à-dire, des situations de travail à temps partiel subi ont aussi augmenté passant de 7 % en 2003 à 10 % en 2015. Ces situations d'insécurité financière font que les plus jeunes tendent à chercher des alternatives temporaires non

[5] Selon les données issues de L'agence nationale pour l'information sur le logement, 2011

[6] Kesteman Nadia. Le logement des jeunes : synthèse des études statistiques récentes. *Politiques sociales et familiales*, n°99, 2010. pp. 113-120

[7] Vallet François, « Introduction. Les jeunes et l'habitat : enjeux et perspectives de recherche », *Agora débats/jeunesses*, vol. 61, no. 2, 2012, pp. 51-60

[8] De Linares Chantal. « Les enjeux d'une politique de logement pour les jeunes », *Agora débats/jeunesses*, 25, 1, 2001 p. 147-164.

satisfaisantes pour pallier leurs problématiques d'habitat, par exemple par le biais de la « cohabitation de nécessité ». Ainsi, l'âge de la décohabitation est de plus en plus tardif[9].

Enfin, nous évoquerons ici une dernière difficulté des plus jeunes, celle de leur sur-mobilité les pénalisant dans leur recherche de logement. Dans l'article de Nadia Kesteman (2010) on peut lire que la mobilité des ménages de moins de 30 ans est de 32%. À l'inverse, elle est seulement de 5% pour les plus de 55 ans. *« Plus précisément, 40 % des jeunes de moins de 25 ans changent tous les ans de logement »*[10]. Cette mobilité accrue peut s'expliquer par la hausse du nombre de personnes qui s'engagent dans un cursus universitaire. Bien souvent, ce parcours d'études supérieures est jalonné de périodes de stages, accroissant la mobilité des plus jeunes. De plus, la flexibilisation du marché de l'emploi exige que les jeunes soient fortement mobiles, face à un marché du logement « rigide et exigeant ». En effet, on remarque une forte mobilité des personnes résidants dans l'Ain[11] : d'une part, une mobilité résidentielle, où 70% des personnes ayant déménagé l'année précédente changent de commune d'habitation. D'autre part, une mobilité quotidienne liée à l'emploi, puisqu'une grande majorité des Aindinois (75,2%) travaillent dans une commune autre que celle dans laquelle ils vivent.

Un état des lieux en trois axes

Le présent rapport propose une analyse de la situation des jeunes face au logement sur les territoires du Haut-Bugey et de la Plaine de l'Ain, ainsi que dans une perspective départementale. À partir de nos entretiens et des recherches que nous avons menés, nous avons fait le choix de mettre en lumière trois dimensions permettant d'éclairer le contexte dans le département de l'Ain, et qui peuvent constituer autant de leviers pour l'action.

Dans un premier temps, nous interrogerons l'offre de logement telle qu'elle est structurée sur le territoire. Une seconde partie sera ensuite consacrée aux enjeux du partenariat et de la coordination entre les acteurs en vue d'améliorer la prise en charge des jeunes en matière de logement. Enfin, le dernier axe de ce rapport sera quant à lui consacré aux moyens de communication auxquels ont recours les acteurs du logement.

Ces trois axes permettent ainsi d'établir un constat sur les territoires d'enquête mais aussi de proposer des premières pistes de réflexions et solutions à mettre en réflexion avec l'ensemble des acteurs concernés en vue de consacrer la deuxième année du projet à construire collectivement, dans une logique expérimentale, des réponses à la fois partenariales et impliquant les jeunes eux-mêmes.

[9] Faure Laurence, Le Dantec Eliane, « Expériences résidentielles, insécurité socio-économique et reconfiguration des appartenances sociales lors de l'entrée dans la vie adulte », *Sociologie*, Vol 8, N°2, 2017, PP. 161-180.

[10] Kesteman Nadia, « Le logement des jeunes : synthèse des études statistiques récentes », *Politiques sociales et familiales*, n°99, 2010. pp. 113-120

[11] INSEE RP 2016.

2. L'adaptation de l'offre de logement et d'accompagnement

Focus sur le territoire du Haut-Bugey

Les caractéristiques du parc immobilier

Le dernier rapport de l'INSEE[12] évalue le nombre de logements disponibles à 31 691. La grande majorité (plus de 85 %) sont des résidences principales. Si la propriété reste le statut d'occupation dominant (50,4%), la location est significativement plus élevée que la normale (47,5% contre 35,7% dans le département et 39,9% en France). Un phénomène qui s'explique entre autres par l'importance du parc social (36,9 % à mettre en perspective avec les 25 % requis par la loi Solidarité et Renouvellement Urbain ou SRU), tout spécialement dans le chapelet urbain (qui concentre 92,4 % des HLM). La vacance atteint 10,5% et une part importante des logements (17,5%) en espace rural sont des résidences secondaires[13]. La vacance est en progression : le nombre de logements concernés a augmenté de 30% entre 2008 et 2013. Ce sont les zones urbaines qui affichent le plus haut niveau de vacance à savoir 11,5% soit 2312 logements disponibles.

Le parc immobilier de HBA se distingue par la forte présence de "passoires énergétiques" (la plupart des bâtiments ayant été construits avant les premières réglementations). Si le parc social est suivi par les bailleurs sur ce sujet, il est plus compliqué de faire avancer les choses en ce qui concerne le parc privé. Durant l'entretien avec l'Agglomération du Haut-Bugey nos interlocutrices nous ont également signifié la présence de logements indécents, tout spécialement dans les centre-ville d'Oyonnax et Nantua. Au niveau de l'intercommunalité, un Comité de Suivi de l'Habitat Indigne et du Relogement (CSHIR) a été mis en place pour gérer la question. Pareillement, des actions de soutien à la rénovation énergétique ont été lancées par la HBA.

L'adaptation du parc aux attentes des jeunes

Les entretiens, recoupés avec les données collectées, font remonter que les jeunes cherchent prioritairement des logements de type T1 (studio) ou T2 (deux pièces). Cette typologie semble en effet particulièrement adaptée à un jeune seul ou un couple sans enfant. D'autant plus que le panel interrogé ne souhaite pas vivre en colocation. Ainsi, au niveau de l'intercommunalité 14,1% des résidences principales sont des T1/T2. Près de la moitié sont des T3/T4 ce qui s'explique par la forte représentation des couples avec enfant sur le territoire. Les logements de type T1/T2 sont largement plus représentés dans le « chapelet urbain » (Oyonnax, Nantua, Bellignat) où se concentrent également les étudiants et les jeunes actifs. Proportionnellement, l'offre en petits logements est un peu faible alors que 31% des ménages sont composés d'une personne seule et 27% de couples sans enfant. Une tendance qui progresse et qui s'explique par le vieillissement de la population, la natalité, et la décohabitation plus précoce des jeunes. Ici également, le chapelet urbain se caractérise par des niveaux encore plus marqués : 17,3% des résidences principales sont des T1/T2. Ce constat d'une relative faiblesse du nombre de T1/T2 (des typologies adaptées aux jeunes) est toutefois à nuancer. Premièrement parce que le marché reste détendu même en ce qui concerne les T1/T2.

[12] https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=EPCI-200042935#chiffre-cle-3

[13] Plan Local d'Urbansime Intercommunal valant programme local de l'Habitat 2019 page 36

Ensuite parce que, grâce à des niveaux de prix modérés, les personnes seules ou les jeunes couples peuvent s'orienter vers des T3 plus disponibles.

Il ressort également de l'étude que notre population privilégie les chapelets urbains et les centre-ville en termes de localisation. Or le territoire de HBA se caractérise par une vacance marquée dans les centre-ville. Toutefois cette vacance, si elle s'explique en partie par la périurbanisation des villes (le bassin autour d'Oyonnax et Nantua s'est développé ces dix dernières années), est essentiellement la conséquence de logements de qualité insuffisante surtout dans le parc privé locatif. En effet, 38,5% des logements sont classés médiocres ou très médiocres (soit 7 ou 8) par le cadastre (Source Filocom 2013).

Par ailleurs, il est à noter que le parc social a été plébiscité par les jeunes rencontrés. Un parc dans lequel beaucoup habitaient ou avaient habité. Considéré comme plus abordable, de meilleure qualité et mieux entretenu, les jeunes apprécient également l'inclusion de nombreux frais dans le loyer (chauffage, eau, etc.), ce qui facilite la gestion. À cet égard, l'importance du parc social dans le Haut-Bugey (l'intercommunalité la mieux pourvue du département) est potentiellement un levier à actionner. En effet, le chapelet urbain est correctement doté : le parc social représente plus de 40 % des logements à Oyonnax, Bellignat et Arbent (trois des cinq communes les plus importantes). De plus, même si la demande existe sur les typologies T1/T2 (source PLUIH 2019, p. 67) la vacance reste relativement importante sur cette catégorie (Dynacité enregistre respectivement 7% et 12%). Il n'y par ailleurs aucune tension sur les T3 pour lesquels Dynacité annonce 50% de vacance (source : entretien Dynacité).

Enfin, une problématique qui fut régulièrement soulevée, tant par les jeunes rencontrés que les acteurs du territoire, est le déficit en logements meublés. En effet, l'offre est extrêmement limitée et se concentre surtout sur les résidences pour étudiants et alternants. Or, ce sont des types d'habitats très recherchés par les jeunes qui ne disposent souvent pas de leur propre ameublement et qui attendent de la praticité. C'est d'autant plus vrai que certains d'entre eux ne comptent pas s'installer durablement dans le Haut-Bugey. C'est le cas des intérimaires ou des titulaires de CDD, nombreux sur le territoire, et qui n'ont pas accès aux résidences pour étudiants/alternants.

Adéquation de l'accompagnement et des modalités d'accès

L'adaptation des caractéristiques du parc immobilier aux attentes des jeunes ne suffit pas à elle seule pour juger de l'accessibilité au logement. Il convient également de discuter des modalités d'accès au logement et de l'accompagnement offert.

Lors de l'étude, la population étudiante s'est distinguée du reste des jeunes. En effet, les étudiants semblent bénéficier d'une offre de logement plus satisfaisante, et en cohérence avec leurs besoins. Il n'existe par ailleurs pas de tension sur le marché des résidences étudiantes du territoire. De plus, ce public dispose d'un accompagnement personnalisé grâce à la Maison des Étudiants, ainsi qu'au soutien des gestionnaires de résidences à leur disposition. À cela s'ajoute l'aide parentale, le suivi des structures universitaires et l'entraide de la communauté étudiante. À cet égard, leur situation sur le territoire paraît assez satisfaisante.

Toutefois, s'il existe une solution adaptée pour les étudiants et apprentis, la situation est autre en ce qui concerne les jeunes actifs. Le parc public se caractérisant par des délais incompressibles, le risque est que ceux-ci se tournent vers des logements privés parfois indécents. Il serait pertinent d'offrir à cette catégorie de population une solution adaptée. Ce constat est d'autant plus vrai que l'accompagnement dont ils disposent est moins cohérent. Cet accompagnement est effectué

essentiellement par les bailleurs, les acteurs relais (tels que les Points Infos Jeunes), les centres sociaux et les Maisons de Services au Public (MSAP). Autant d'acteurs ayant des fonctionnements différents et étant éparpillés sur le territoire. Par ailleurs, l'accès à ces derniers n'est pas garanti : lors de notre entretien avec la MSAP de Nantua, il est ressorti que la grande majorité des infrastructures d'aide et d'accompagnement se trouvent en centre-ville d'Oyonnax. Internet ne suffit pas à pallier ces difficultés d'accès à l'information. En effet, confrontés à la diversité des acteurs et des accompagnements, les réponses que les jeunes obtiennent ainsi sont souvent imprécises, difficiles à comprendre, ou trop spécifiques.

Il convient également d'évoquer le cas spécifique des intérimaires de la plasturgie. En effet, l'importance de ce secteur économique dans l'agglomération du Haut-Bugey est à l'origine de flux de travailleurs intervenant sur de courtes périodes. Cela engendre donc une nouvelle problématique : le risque d'une confrontation entre location traditionnelle et location de courte durée. Les propriétaires peuvent en effet avoir tendance à privilégier cette dernière dont la rentabilité est plus élevée et qui l'expose moins à des risques d'impayées. Il est donc nécessaire d'instaurer une relation de confiance entre propriétaires privés et jeunes locataires, mais aussi de s'assurer que l'accueil de ces professionnels en missions ponctuelles ne représente pas un obstacle à l'accès au logement pour les résidents. Sur ce sujet il semble que l'implication des entreprises industrielles soit très minime. En effet si elles souhaitent que leurs salariés soient au plus près des usines pour pouvoir effectuer au mieux leurs missions, elles ne se sont pas saisies des externalités négatives de ces afflux de travailleurs temporaires.

Focus sur le territoire de la Plaine de l'Ain

Concernant le territoire de la Plaine de l'Ain, plusieurs éléments récurrents semblent importants à souligner.

Tout d'abord, lors d'un focus groupe organisé à la Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey nous avons pu constater un problème d'adaptation de l'offre de logement pour les jeunes, surtout au regard des transports. En effet, les participants ont insisté sur le fait que la question de la mobilité était centrale : il y a peu de moyens de transports leur permettant de rejoindre le centre-ville depuis leurs lieux de vie. Il y a des lignes de bus, mais peu régulières et peu nombreuses. Sans être véhiculé, il est très compliqué de trouver un emploi : beaucoup d'emplois se trouvent dans la plaine de l'Ain, mais cela pose la question des transports, dans la mesure où il n'y a pas de lignes de bus. Ceux qui ne disposent pas du permis de conduire déclarent donc qu'il est très compliqué d'avoir une mobilité adaptée à un emploi.

Lors du premier comité de pilotage du projet, le 21 février 2020, à Bourg-en-Bresse, ainsi que lors les différents entretiens effectués, le problème du parc industriel de la plaine de l'Ain a été souligné : il y a des emplois disponibles mais peu de possibilités de logement dans le secteur. Les jeunes actifs, notamment, ont beaucoup de difficultés à se loger et doivent donc trouver une habitation plus loin et faire les trajets tous les jours (ce qui remet également en avant la problématique des transports).

Un membre du service habitat à la Communauté de communes de la Plaine de l'Ain confirme le problème spécifique lié au parc industriel de la plaine de l'Ain : *« Le parc industriel n'est pas à proximité d'Ambérieu-en-Bugey directement, il est quand même perdu au milieu de nulle part et donc en termes de logement il n'y en a pas beaucoup à proximité du parc, et en termes de déplacement c'est compliqué si on n'a pas une voiture. Même en vélo c'est compliqué de faire le trajet tous les jours surtout avec les horaires décalés qu'on peut retrouver »*. Selon lui, ce qu'il manque ce sont des

petits logements surtout à proximité de la centrale du Bugey *« où il va y avoir une rénovation complète sur 10 ans, avec une arrivée d'un pic de 5 000 salariés, mais en moyenne il y a 2 ou 3 000 salariés en plus. Et on se rend compte qu'il y a beaucoup de logements du parc privé qui étaient en location classique que les propriétaires ont passés en gîtes »*.

Un membre de la Communauté de commune de La Côtière-Montluel évoque également les problèmes spécifiques concernant ce territoire. Ici, la principale problématique est que l'on est dans une zone très industrialisée, mais au sein de laquelle les entreprises envisagent de ralentir le mouvement d'industrialisation car elles ne disposent pas d'assez de main d'œuvre, notamment au niveau des jeunes. L'explication, se trouverait dans l'attractivité de la métropole de Lyon, géographiquement proche, qui pousse les jeunes actifs à s'orienter vers la grande ville plutôt que de rester sur leur territoire d'origine. C'est un point très important pour ce qui est des différences entre le Haut-Bugey d'un côté et la Plaine de l'Ain/La Côtière de l'autre. Cela s'est d'ailleurs exprimé à l'occasion du focus groupe organisé à Ambérieu, où l'ensemble des jeunes présents ont déclarés vouloir quitter le territoire.

Le focus groupe de la plaine de l'Ain a également fait ressortir le fait que l'offre de logements sociaux ne semblait pas assez pensée et adaptée aux jeunes. Seulement deux des participants s'étaient tournés vers ce type d'offre en pensant que c'était une solution plus appropriée pour eux. En pratique, l'un·e n'a pas vu son dossier retenu et a déclaré que si le processus de demande en ligne était, selon son point de vue, simple à effectuer, il fallait constamment relancer les interlocuteurs, sans quoi aucun logement ne leur était proposé. Dans la zone d'Ambérieu-en-Bugey, l'un·e des jeunes a souligné qu'elle·il ne se tournerait pas vers le parc social car, selon ses termes, *« [il n'en avait] pas trop l'idée »*. L'autre participant·e a quant à elle·lui déclaré qu'elle·il s'était finalement dirigé·e vers un logement privé puisqu'il·elle avait obtenu des offres plus rapidement. Ces constats sont aussi connus des acteurs du logement, car l'un des acteurs l'a aussi précisé dans un entretien, en ajoutant que les logements devraient être plus petits afin d'être attrayants pour les jeunes.

Au niveau de l'adaptation de l'accompagnement, on remarque qu'il y a également des problèmes car pratiquement l'ensemble des jeunes n'avait qu'une vague idée de ce qu'était la CAF et n'avait pas beaucoup plus de connaissances sur les autres structures. Les faibles connaissances des jeunes vis à vis des organismes d'aides laissent entendre que les informations sont peut-être mal transmises ou qu'elles ne sont pas assez adaptées.

Si l'on entend également souvent auprès des acteurs du logement que la colocation est une option privilégiée des jeunes, le focus groupe semble mettre en question cette affirmation. En effet, les participants ont déclaré qu'ils ne souhaiteraient pas vivre avec d'autres personnes qu'ils ne connaissaient pas. Globalement, les participants se déclarent plus enclin à vivre seul ou en concubinage qu'avec des amis ou des personnes qu'ils ne connaissent pas. Cela pose donc la question de ce qu'est réellement la volonté des jeunes sur ce point : les acteurs du logement l'envisage souvent comme une solution innovante alors que les jeunes que nous avons rencontrés ne semblent pas être *a priori* attirés par ce mode de résidence.

Points communs entre les deux territoires

On voit donc, sur les deux terrains, que logement, réseau de transports et emploi sont liés : si l'un est défaillant, cela a un impact sur les autres. Il apparaît, en outre, que les jeunes sont particulièrement concernés par ce problème. S'ils n'ont pas accès à un logement autonome à proximité de leur emploi ou ne peuvent bénéficier d'un réseau de transport adapté, cela les pousse à plutôt rester sur leur

territoire d'origine et à parfois manquer des opportunité. En effet, les jeunes n'ont, pour une part importante d'entre eux, que de faibles ressources à consacrer à leur logement, et beaucoup sont contraints de continuer à vivre chez leurs parents. Ils recherchent donc une habitation peu coûteuse et adaptée à leur condition. Or, nous l'avons vu, le parc privé et social ne comportent pas assez de logements de petite taille dans certains territoires. De plus, beaucoup ne disposent pas encore du permis de conduire alors même qu'un nombre croissant d'emplois demandent une mobilité importante, cela peut se révéler être une véritable difficulté - comme le montre par ailleurs avec précision le sociologue Benoît Coquard[14]. D'où l'importance que revêt pour eux le couplage logement et mobilité.

Lors de leurs recherches de logement, ils se heurtent également à d'autres problématiques qui mettent en concurrence le parc privé et le parc social. En général le parc social se distingue par des loyers et des charges plus faibles que ceux du marché, au contraire du parc privé où les loyers sont souvent dans la moyenne ou plus élevés avec un coût d'entrée dans le logement plus important. Les jeunes doivent, pour y accéder, remplir des critères très stricts, et passer par l'intermédiaire d'une agence immobilière leur semble peu envisageable du fait des coûts supplémentaires que cela engendre. Cependant le parc privé est cependant beaucoup plus sollicité car le temps de réactivité des propriétaires et des agences immobilières est plus rapide que celui des bailleurs sociaux. Souvent, face à l'urgence de la situation, certains se résignent à payer plus cher. D'autres explications ont été soulevées lors de nos recherches, comme la réputation entachée des logements sociaux auprès des individus, qui en ont parfois une perception erronée. Ils peuvent en effet craindre une stigmatisation, voir ne pas se sentir assez légitimes pour prétendre à un logement social. Et le sentiment que les résidences ou logements sociaux seraient dans un état négligé ou délabré dans certaines zones est bien présent et a été souligné lors des focus groupe au cours desquels les résidents reprochent une mauvaise qualité du parc, laissé l'abandon dans certaines résidences. Surtout, la perspective d'une longue procédure, dûe à la réputation du parc social, décourage les demandes.

Nous faisons le même constat avec les deux participants au focus groupe ayant déjà rempli un bail : ces deux jeunes nous ont expliqué qu'ils avaient rencontré des difficulté en ce qui concerne l'état des lieux, du fait de leur méconnaissance de ce système. L'un·e des deux jeunes a sollicité l'ADIL pour résoudre son litige mais elle·il n'a eu selon elle·lui que des « conseils » - ce qui est cependant la mission première de l'ADIL donc cela soulève le fait que la communication autour de son rôle et de ses missions n'est peut-être pas assez fait auprès des jeunes - et pour elle/lui les délais entre les prises de rendez-vous étaient trop longs. Elle.Il aurait, selon elle.lui, eu besoin de plus d'accompagnement régulier. Les jeunes rencontrent ainsi des difficultés à chacune des étapes conduisant à la location d'un appartement, y compris une fois qu'ils y sont installés. En effet, beaucoup d'entre eux ne reçoivent pas ou plus d'accompagnement après leur entrée dans le logement, notamment parce qu'ils peuvent considérer ne plus en avoir besoin ou ne plus pouvoir y accéder. À cette méconnaissance des possibilités d'accompagnement pouvant être mobiliser, s'ajoute également une faible connaissance de la diversité des offres d'aides dont ils peuvent bénéficier. De ce fait, certains jeunes se retrouvent parfois très rapidement en situation d'impayés et doivent donc renoncer à leur logement autonome.

Aussi, comme nous avons pu le remarquer précédemment, les jeunes que nous avons rencontré n'émettent pas d'attrait particulier pour la colocation : celle-ci serait envisagée seulement avec des personnes qu'ils connaissent.

[14] Benoît Coquart, *Ceux qui restent. Faire sa vie dans les campagnes en déclin*, Paris, La Découverte, 2019.

Solutions proposées

Face à ces différentes problématiques, nous avons identifié plusieurs pistes d'actions à envisager. A cet égard, il convient de rappeler que logement, transport et l'emploi sont indissociables. D'où l'importance de coordonner ces trois enjeux afin que l'offre de logement soit la plus en adéquation possible avec le public ciblé.

Sur la question de la mobilité, certains acteurs ont évoqué l'idée du développement du covoiturage entre les lieux d'activités et les zones résidentielles. Cependant, cette idée a aussi soulevé beaucoup de réserves de la part d'autres acteurs : cela ne peut être une solution suffisante dans la mesure où les entreprises y sont encore globalement réticentes pour diverses raisons. En effet, une implication plus importante des entreprises du territoire sur ces solutions de mobilité est absolument nécessaire. Plus les entreprises favoriseront ces pratiques au travers d'une communication intranet, d'une adaptation et coordination des horaires entre entreprises voisines, ou par la mise en place d'une plateforme collaborative de transport interne ou inter-entreprise, plus les salariés auront recours à ces solutions afin de faciliter leurs déplacement vers leurs lieux de travail. Une étroite collaboration avec les entreprises locales semblent donc inévitable et à mettre en place dès que possible.

L'idée d'une incitation à l'achat d'une voiture serait une bonne alternative au covoiturage. En effet de nombreux aides à l'obtention du permis de conduire sont déjà proposées par les acteurs. Certaines aides restent encore très affilié au public de la structure tel que l'aide du Pôle Emploi pour « les jeunes de moins de 30 ans étant inscrit sur la liste de demandeurs d'emploi depuis au moins 6 mois » ; ou encore de la Mission Locale qui s'adresse aux jeunes inscrits ou accompagnés par la structure. D'autres aides proviennent de contrepartie, tel que l'aide de la Commune en échange d'une activité bénévole ou la participation de la Région au frais pour les jeunes ayant effectués une mission d'engagement volontaire. Il y'a également l'existence de microcrédit avec un taux d'intérêt faible, délivrait par des établissements financier pour les jeunes en dessous du SMIC ou en recherche d'emploi. Du côté de l'obtention d'un véhicule, des aides financières types primes et autres sont proposés par la CAF ou la Région, des bonus sont délivrés par le gouvernement pour l'achat de véhicule électriques ou peu polluant... En multipliant l'accès à ces aides par un assouplissement des conditions, on permet aux jeunes de devenir plus mobiles. On garantit ainsi leur capacité à effectuer les trajets quotidiens entre leur habitation et leur lieu d'activité. Cela leur permettrait de ne pas dépendre d'un réseau de transports en commun encore insuffisant, bien qu'en développement. Une telle mesure leur offrirait la possibilité d'accéder à des logements plus éloignés et plus abordables.

Toutefois le développement du réseau de transport reste, selon nous, la solution la plus pertinente puisqu'il garantit la mobilité du plus grand nombre, voire même l'émergence d'activités dynamisant le territoire. De nombreux jeunes peuvent en effet rencontrer des difficultés à disposer d'une option de mobilité individuelle, que ce soit des difficultés personnelles ou autres. De ce fait, une bonne couverture des transport en commun sur le territoire garantit l'existence d'un trajet et bénéficie davantage au territoire qu'une aide individuelle.

Cependant, assurer la mobilité sur le territoire n'est pas suffisant. Parallèlement, il convient de s'assurer que les dispositifs d'aides au maintien des jeunes dans leur habitation sont bien mobilisés. Notamment MOBILI-JEUNE, versée par Action Logement aux jeunes en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Ils peuvent y avoir droit jusqu'à leurs 30 ans, pour une année, ce qui représente un apport non négligeable. Au même titre que la garantie VISALE ou l'avance LOCA-PASS qui s'adressent à tous les jeunes. De nouvelles aides ont également été pensées pour soutenir les jeunes locataires, comme les bourses au logement versées mensuellement directement aux propriétaires.

L'objectif est que les propriétaires aient l'assurance d'un revenu régulier. Un dispositif de baux glissant a également été évoqué au cours de nos entretiens. Le concept est qu'une association se porte garante d'un·e jeune auprès du propriétaire. L'association s'assure de son autonomisation : sa gestion quotidienne des charges, l'entretien du logement, ses relations de voisinage. Cet accompagnement pourrait durer jusqu'à une année afin de s'assurer de la capacité du locataire à assurer une bonne gestion de son logement.

Hormis les aides, d'autres solutions de logements alternatifs restent également possibles dans certaines situations. Si la colocation n'est pas adaptée à tous, elle reste intéressante surtout dans certaines formes alternatives. L'idée serait de proposer des logements "hybrides" dotés d'une partie commune mais également d'espaces personnels pouvant être verrouillés. D'autres propositions ont été avancées, comme le logement chez l'habitant et les logements intergénérationnels, même si ces solutions ne peuvent s'adresser qu'à une minorité. En effet il s'agit d'un autre type de colocation qui implique de vivre avec un·e inconnu·e, situation à laquelle beaucoup de jeune reste encore réticent. Sachant cela, il ne faut pas le leur imposer mais bien le présenter comme une porte ouverte à laquelle ils peuvent avoir recours. Des résidences pour intérimaires seraient également envisageables. Ainsi, ces derniers bénéficieraient de logements dédiés et flexibles, conformément à leurs besoins.

La formation et le recours aux animateurs de quartier, en première ligne et au contact permanent des familles et les jeunes, semble être aussi une piste à explorer. En effet ils réussissent plus facilement à établir un contact avec les jeunes et à les mobiliser. Avec une formation adaptée sur les dispositifs proposés par les acteurs locaux et régionaux, ils pourraient être un relais stratégique auprès des jeunes. Ce point sera développé ultérieurement dans la partie 4.

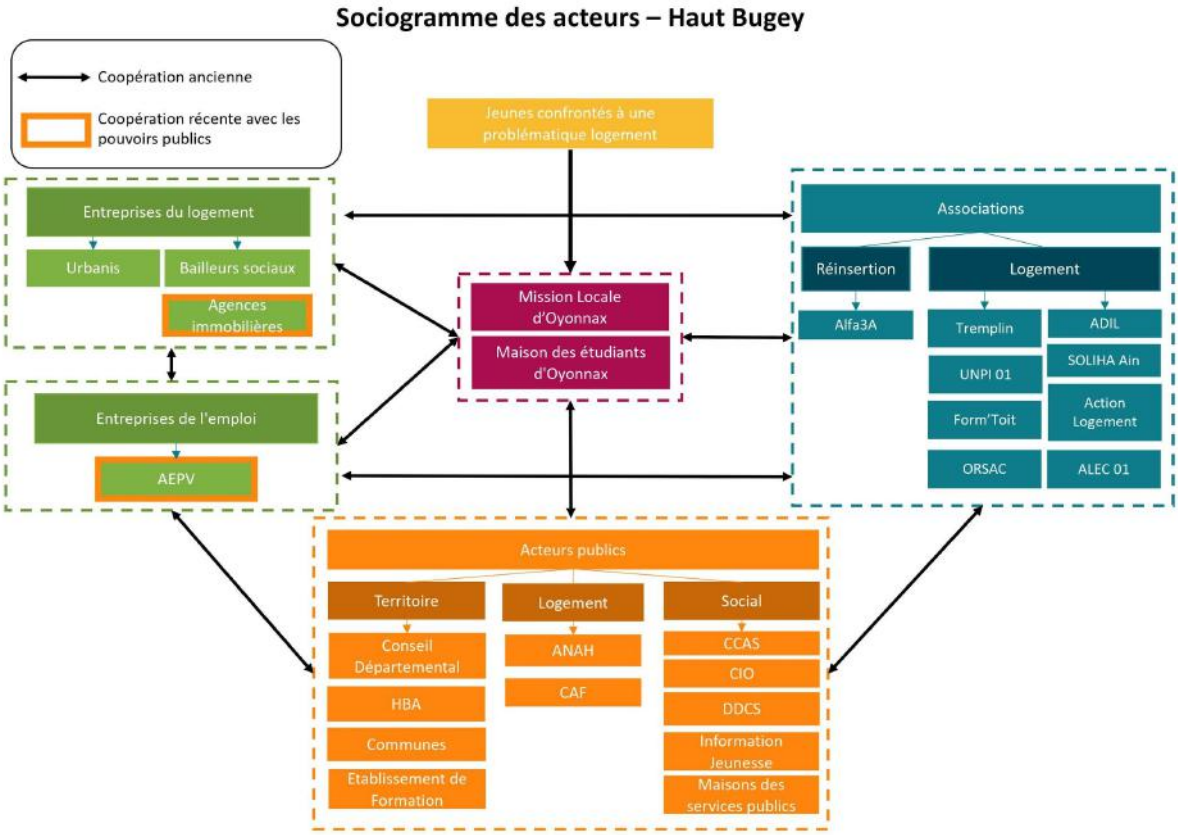
Le Maison de l'Habitat (plus amplement abordée ultérieurement), actuellement en cours de structuration sur le territoire du Haut-Bugey, est une initiative susceptible de rationaliser l'accompagnement sur le territoire. Le projet initié et porté par l'agglomération se veut être le lieu regroupant l'ensemble des acteurs du logement. L'ambition est de réunir un représentant de chaque structure au sein d'un même lieu. Cela pourrait limiter l'éparpillement de l'offre d'accompagnement et en améliorer la cohérence, par une mise en réseau des acteurs

Les besoins qui ressortent de ces observations semblent donc être les suivants : une offre de logement plus adaptée à la situation des jeunes, un meilleur réseau de mobilité et une adaptation de l'accompagnement afin qu'il soit plus simple et accessible. Néanmoins, il est important que cette nouvelle approche soit développée avec la participation des toutes les parties prenantes. Il est nécessaire de faire d'autres focus groupe avec les jeunes afin de préciser et valider ces propositions. Il faut également intégrer les acteurs privés aux échanges, et notamment les entreprises. Il semble dès lors important de mettre l'accent sur la coordination entre les acteurs du territoire concernés par la problématique du logement des jeunes, ainsi que de prêter attention aux dispositifs de communication des différents outils et services d'aide et d'accompagnement existants.

3. La coordination entre les acteurs et les systèmes d'évaluation

Focus sur le territoire du Haut Bugey

Des partenariats formalisés : un atout majeur



Des acteurs relais performants sur le territoire

- Mission Locale Oyonnax-Bellegarde-Gex

La Mission Locale d'Oyonnax-Bellegarde-Gex joue un rôle essentiel pour la coordination des acteurs dans le HBA. Étant l'acteur de référence pour les jeunes non-scolarisés en insertion, elle se place comme un interlocuteur central entre les jeunes et les acteurs de l'emploi, de l'éducation, des transports, des centres sociaux et du logement et Haut-Bugey Agglomération. Par ses missions d'information, d'orientation et d'accompagnement global des jeunes, elle incite à la création de partenariats entre un grand nombre d'acteurs issus de champs très différents. Son directeur, rencontré lors d'un entretien, souligne effectivement la nécessité de construire des partenariats entre la Mission Locale et les autres institutions et défend une « dynamique de projet » au sein de la structure. Celui-ci a par ailleurs rappelé qu'une rencontre avec été organisée en ce sens à l'antenne de Bellegarde, qui a permis aux jeunes présents de rencontrer plusieurs acteurs du logement présents sur le territoire (notamment l'ADIL, le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, Action Logement, Form'Toit…), d'obtenir des informations et ainsi mieux appréhender l'entrée et le

maintien dans le logement. Cet exemple confirme le rôle de relais qu'assure la Mission Locale dans le HBA, qu'il apparaît essentiel de souligner.

- La Maison des étudiants d'Oyonnax

La MDE d'Oyonnax joue un rôle proche en la matière, mais elle est destinée aux étudiants, quelle que soit leur formation. Disposant d'une permanence à la résidence proposée par la Société d'Économie Mixte de Construction du Département de l'Ain (SEMCODA), elle se charge, entre autres, d'accompagner la population étudiante d'Oyonnax (environ 500 étudiants) et de coordonner les relations avec les bailleurs et les acteurs de l'information sur le logement. La personne tenant la permanence, salariée chez Alfa3A, renvoie les étudiants en priorité vers les résidences étudiantes avant les agences immobilières et les propriétaires privés. Sa position de relais entre les résidences et les étudiants est confortée grâce à la localisation de son bureau au sein même de la résidence étudiante. En revanche, cette personne est beaucoup moins présente à Hauteville ou à Cormaranche, étant seule sur le territoire pour assurer sa mission. Elle estime toutefois que sa présence est moins nécessaire à Hauteville et Cormaranche, car la rotation se fait spontanément : les étudiants sont autonomes en relouant d'eux-mêmes leurs logements aux nouveaux arrivants. Les échanges semblent toutefois plus difficiles à mettre en place avec les entreprises, qui n'ont pas toujours, selon elle, « *le réflexe de la MDE* » pour entrer en contact avec les étudiants.

La Maison de l'Habitat (MDH), un acteur central à mobiliser à l'avenir

- Un projet conçu dans un esprit partenarial

La Maison de l'Habitat, impulsée par Haut-Bugey Agglomération, est en passe de devenir le nouvel acteur majeur à l'échelon intercommunal de coordination entre les acteurs publics, les acteurs du logement, les entreprises et les habitants. Sa création entre dans le cadre d'un Plan Partenarial de Gestion de la Demande (de logement social), obligatoire pour les EPCI qui ont un Plan Local d'Urbanisme et de l'Habitat (PLU-H). Le Plan Partenarial de Gestion de la Demande prescrit en effet aux EPCI de mettre en place des points physiques d'informations sur le logement social. Pour aboutir à ce projet désormais validé politiquement, l'ensemble des acteurs publics et privés en lien avec l'habitat ont été mobilisés (CSHIR, associations, agences immobilières, notaires, département), les acteurs économiques (l'AEPV), ainsi que les élus locaux.

- Les objectifs de la Maison de l'Habitat : la coordination globale de l'information et des partenaires à l'échelle du HBA

L'objectif de la MDH sera d'informer et d'accompagner les habitants du Haut-Bugey autour des problématiques de logement dans leur ensemble en réunissant un grand nombre d'acteurs de ce domaine, à travers un lieu physique mais également un accueil téléphonique. En tant que guichet de l'information, la MDH regroupera ainsi la CAF, l'ADIL, Alpha 3A, l'UFC-Que Choisir de l'Ain, Jeunes 01, la Mission Locale... etc. qui disposeront de permanences dans ses locaux et pourront y proposer des rendez-vous. La MDH permettra d'une part de réunir les différents partenaires dispersés sur le territoire, ainsi que d'attirer de nouveaux partenaires non présents sur le territoire. D'autre part, le rôle de l'animateur de la MDH, qui jouera un rôle de coordinateur et de premier interlocuteur avec le public, s'avérera essentiel puisque celui-ci devra répondre aux questions et orienter les demandes vers les organismes d'information et d'accompagnement pertinents.

Avec la Maison de l'Habitat, il s'agira dès lors de :

- Gagner en lisibilité et en visibilité concernant la coordination des acteurs.
- Centraliser les informations notamment avec des remontées des données de terrain.

- Transmettre l'information à tous les partenaires.
- Répondre plus facilement aux problématiques rencontrées.

- Une avancée notable dans la prise en compte des enjeux du logement des jeunes

La MDH s'inspire d'autres maisons de l'habitat mises en place sur plusieurs territoires, et particulièrement de celles du Grand Chalon[15], de Valence Romans Agglomération[16] et de Seine Eure Agglomération[17]. Toutefois, la MDH de Haut-Bugey Agglomération a la particularité de « *voir plus large* » que la plupart des MDH déjà existantes, puisque « *50% des autres MDH ont été créés pour répondre à la question du logement social tendu, ce qui n'est pas le cas chez nous, et les 50% restants sont concentrées sur la rénovation énergétique* », selon les porteurs du projet que nous avons rencontrés. Les quatre sujets centraux qui seront pris en charge par la MDH seront : la rénovation énergétique, l'amélioration du parc privé, l'adaptation du logement à la perte d'autonomie ainsi que le logement des jeunes. Le fait que la question du logement des jeunes constitue l'un des volets essentiels de ce projet apparaît ainsi novateur pour la communauté d'agglomération, qui n'a jusqu'alors pas ou peu appréhendé les problématiques de logement au prisme de cette catégorie spécifique de population. De plus, la Maison de l'Habitat est aussi un premier pas de rapprochement entre l'agglomération et les jeunes. Les porteurs du projet sont en effet entrés en contact avec le CLLAJ, sans qu'un partenariat n'ait été encore formalisé au moment où nous les avons rencontrés.

Des partenariats qui mettent au jour la faible implication des acteurs privés du logement : une lacune ?

Le sociogramme ci-dessus et les divers entretiens menés permettent de constater que les acteurs privés du logement (agences immobilières, notaires, propriétaires privés) sont moins impliqués, voire absents, des partenariats mis en place dans le Haut-Bugey. Le CCAS d'Oyonnax nous précise notamment : *« Avec les bailleurs privés, un peu moins mais avec les bailleurs sociaux, les associations, les différents services publics on est beaucoup en partenariat*. » De même, la MDE d'Oyonnax ne dispose pas des moyens suffisants pour assurer systématiquement le relais avec les propriétaires privés et les agences immobilières en raison de l'absence de service logement comme à la MDE de Bourg. De fait, elle oriente en priorité les étudiants vers les bailleurs sociaux. Ainsi, en n'intégrant pas les acteurs privés du logement dans une logique d'action collective avec les autres acteurs (pouvoirs publics, bailleurs sociaux, les associations et les entreprises locales) déjà lancée sur le territoire, la confiance mutuelle, la définition des objectifs et le contrôle du respect des obligations sont plus difficile à mettre en œuvre. Cette lacune est susceptible de compromettre *in fine* la relation entre les propriétaires privés et les locataires. Lors du focus groupe organisé au centre social Ouest d'Oyonnax, un fort contraste a été dessiné par les jeunes présents entre leur impuissance face aux propriétaires privés, difficilement accessibles et contrôlables, et les relations plus apaisées avec les bailleurs sociaux dotés de médiateurs sociaux agissant en partenariat avec les associations d'accompagnement social.

[15] Pour plus d'informations sur l'Espace Habitat Conseil du Grand Chalon, consulter : https://www.legrandchalon.fr/fr/vie-pratique/habitat/lespace-habitat-conseil.html

[16] Pour plus d'informations sur la Maison de l'Habitat de Valence Romans Agglomération, consulter : http://www.valenceromansagglo.fr/fr/au-quotidien/habitat-logement.html

[17] Pour plus d'information sur la Maison de l'Habitat de Seine Eure Agglomération, consulter : https://maison-habitat.seine-eure.fr/

Une coordination à développer

La présence de partenariats déjà existants dans le Haut-Bugey constitue un socle favorable au développement de nouvelles coordinations entre les acteurs du territoire.

Pour assurer une complémentarité entre les missions de chacun des acteurs

La complémentarité des compétences et ressources de chacun fait qu'il est impossible pour un acteur de résoudre seul les problèmes de logements. Prenons l'exemple du CCAS, pour lequel cette complémentarité est d'abord budgétaire : par exemple, pour les cas d'impayés de loyer, le CCAS sollicite en premier le département pour débloquer le Fond Solidarité Logement. Si celui-ci ne peut prendre en charge la totalité de la dette locative, alors le CCAS assure le relais en accordant une prise en charge pour le montant restant. Ensuite, chaque acteur est complémentaire au niveau de ses compétences et de ses missions. C'est la raison pour laquelle le CCAS s'appuie beaucoup, au quotidien, sur le Conseil Départemental, qui assume la mission de protection de l'enfance. Le CCAS accueille en effet d'abord les personnes sans enfants à charge, tandis que le Conseil Départemental prend en charge les familles, ce qui organise une répartition des responsabilités institutionnelle.

Pour faire face à la technicité et la globalité des problèmes de logement

Les problèmes de logement sont interdépendants des autres champs de la vie. Lorsque les individus ont besoin d'un accompagnement global, celui-ci va de pair avec l'action conjointe de tous les acteurs concernés (emploi, logement, mobilité, centres sociaux…). Le parc privé d'Oyonnax connaît par exemple un véritable problème d'insalubrité. On peut donc souligner le bien-fondé de la création du CSHIR mis en place au niveau de l'intercommunalité. L'insalubrité pose en effet des problèmes de droit, de santé, d'insertion sociale et professionnelle par le maintien dans le logement. D'où la présence de la CAF (qui peut confisquer les APL versées au propriétaire jusqu'à la mise aux normes du logement, qui doit être faite dans un délai fixé par la CAF de 18 mois), de l'ADIL (pour la maîtrise de l'outil juridique), de l'ARS (Agence Régionale de Santé, qui intervient au titre du code de la santé pour les logements très dégradés, insalubres, qui doivent parfois être détruits), de la Direction Départementale des Territoires (DDT), des communes et de la Maison Départementale des Solidarités (qui effectue des signalements).

Réduire les incertitudes de chacune des parties prenantes

- Améliorer les relations entre les bailleurs et les jeunes locataires : l'exemple du partenariat Tremplin-bailleurs sociaux

Les contractualisations globales et les baux glissants contractualisés entre l'association de réinsertion Tremplin et les bailleurs sociaux Dynacité et SEMCODA ont en partie apaisé la relation parfois tendue entre le bailleur et la ou le jeune locataire. Il s'agit pour le bailleur social, non pas de contractualiser avec la ou le jeune locataire directement mais avec une association (contractualisation globale). Cette dernière met à disposition le logement tout en assurant un accompagnement social, budgétaire et administratif auprès du ou de la jeune locataire en difficulté. En cas de trouble de voisinage par exemple, un travailleur social intervient pour résorber la situation, sous peine - en dernier ressort - de confisquer le logement. Si l'occupation du logement se passe sans difficulté, le bailleur social passe ensuite en bail glissant : la ou le jeune devient cocontractant du bail, tout en demeurant suivi par l'association pour une durée de plusieurs mois. Lorsque la ou le jeune locataire est estimé suffisamment autonome, le bailleur social passe enfin en contrat classique.

Cette forme de partenariat entre le secteur associatif de réinsertion et les bailleurs présente deux avantages : d'une part, elle permet une entrée accompagnée dans le logement pour la ou le jeune locataire. En effet, du côté des jeunes, il peut s'avérer difficile pour eux de gérer seul un logement autonome lorsqu'ils quittent pour la première fois le foyer parental ou lorsqu'ils ont connu un parcours difficile (CHRS, accompagnement social…). D'autre part, ce type de partenariat garantit une certaine sécurité pour le bailleur, alors qu'il est impossible de déterminer en commission d'attribution si la ou le locataire sera en mesure de gérer au mieux son logement ou respectera les règles de vie communes. Ainsi, les contractualisations globales et baux glissants participent à l'instauration d'un climat de confiance mutuelle qui facilite *in fine* l'accès et le maintien dans le logement pour les jeunes.

- Une réponse à la demande des entreprises et des salariés et favoriser la corrélation emploi-logement

On remarque dans le HBA que les partenariats entre les entreprises et les acteurs du logement sont non seulement plutôt favorables à l'insertion professionnelle des jeunes et à l'acquisition d'un logement, mais aussi aux entreprises locales. Par exemple, la Maison des Alternants d'Oyonnax résulte d'un partenariat nommé "*Plastic Campus"* entre des entreprises, des acteurs du logement et les pouvoirs publics. Son impact positif est double, puisqu'elle simplifie la recherche de logement pour les stagiaires et les apprentis, tout en donnant aux entreprises les moyens de disposer d'une main d'œuvre qualifiée. La Maison de l'Habitat développe également des actions allant dans ce sens en associant l'AEPV (Association des Acteurs Économiques de la Plastics Vallée) dans les comités de pilotages ou les comités techniques. À long terme, il s'agit de soutenir l'activité économique en permettant aux jeunes actifs de se loger sur le territoire.

Pour favoriser l'innovation

La coordination, la coopération et l'échange permettent, en outre, d'enrichir les points de vue. Comme nous l'avons souligné précédemment, en s'inspirant et en entrant en contact avec les autres collectivités, le HBA a su à la fois importer mais aussi adapter le projet de Maison de l'Habitat aux problématiques propres au territoire du Haut-Bugey.

Les facteurs de la coordination dans le Haut-Bugey

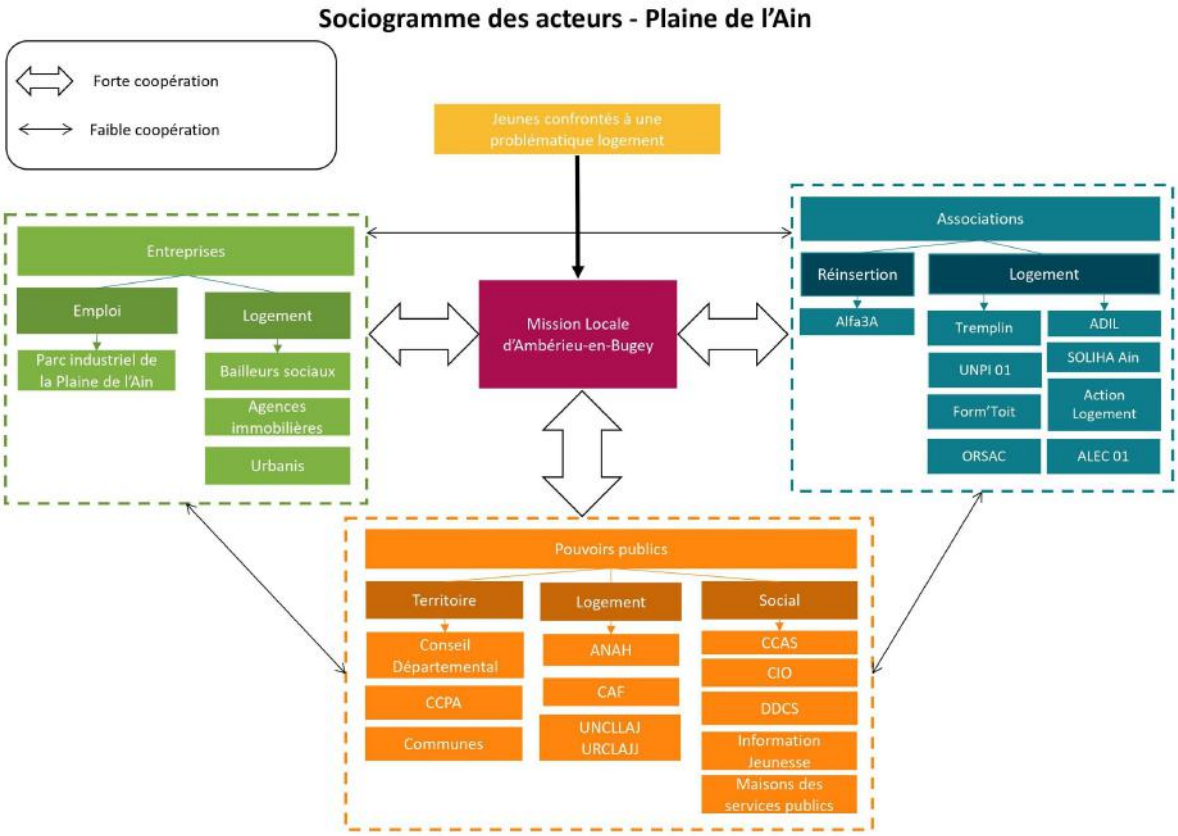
L'ancrage temporel

Le partenariat est un processus qui se construit avec le temps et la répétition des échanges, afin que la coordination devienne plus fluide et systématique. Ainsi, notre interlocutrice au CCAS souligne que la structure est désormais *« repérée »* auprès des particuliers et des partenaires, quatre ans après l'ouverture de son poste en 2016. De la même manière, la personne en charge des permanences à la MDE est davantage en mesure d'assurer son rôle de relais d'information entre les étudiants et les bailleurs sociaux après trois ans de présence au sein de la résidence : « *Avec les écoles ça va mieux puisque ça fait déjà trois ans. Dans chaque établissement je vais avoir un contact. Par exemple pour les portes ouvertes où j'ai eu des réponses très rapides. »* On ne peut également que rappeler les nombreuses réunions entre les élus locaux et le HBA qui ont été nécessaires pour mettre en place la MDH. Désormais, le HBA peut dès lors s'appuyer plus étroitement sur les élus, ce qui représente un levier décisif pour la mise en place de projets futurs.

L'interconnaissance

D'une manière générale, les acteurs du Haut-Bugey ont une bonne connaissance des autres acteurs sur le terrain en tant que partenaires ou potentiels partenaires, publics comme privés. Par exemple, plusieurs acteurs nous ont spontanément demandés lors des entretiens si tel ou tel collègue ou organisme avait été rencontré ou contacté. Le travail de connaissances des acteurs sur le territoire est en effet fondamental. D'une part, il « *facilite la mise en œuvre des projets et politiques nationales et l'accompagnement des jeunes »,* comme l'indique l'un de nos interlocuteurs travaillant très régulièrement avec les acteurs de l'action socio-culturelle. D'autre part, un tel travail améliore la l'articulation des problématiques d'emploi et de logement, ce qui bénéficie non seulement aux jeunes, mais aussi à l'ensemble des demandeurs, en particulier lorsque les bailleurs sont en relation avec les entreprises locales. C'est la raison pour laquelle un bailleur social rencontré souligne l'importance que revêt, pour lui, le fait de connaître le tissu des entreprises locales et les partenaires pour faciliter les contacts.

Focus sur le territoire de la Plaine de l'Ain



Le rôle central de la Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey

La Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey joue un rôle central sur le territoire, en proposant une multitude de services notamment liés au logement.

D'une part, la Mission Locale travaille avec les acteurs territoriaux spécialisés dans l'aide à l'accès au logement, ce qui lui a permis d'élargir son champ d'action et de proposer différents services spécialisés. Cela lui permet d'orienter les jeunes sur des sujets spécifiques liés au logement. La Mission Locale collabore ainsi avec la CAF, l'ADIL, des bailleurs sociaux (SEMCODA, ICF Habitat [Société Immobilière de Chemins de Fer Français], SOLIHA, et Dynacité, notamment dans la mise en place de collocations entre jeunes apprentis), les assistantes sociales municipales, Form'Toit, le relais pour du logement d'insertion, etc. Elle est aussi partenaire du Conseil Départemental de l'Accès au Droit de l'Ain (CDAD), structure juridique formée de juristes et d'avocats auxquels elle peut faire appel lors d'un litige entre un ou une jeune et le propriétaire du logement qu'il occupe.

D'autre part, la centralité du positionnement de la Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey dans la Plaine de l'Ain sur les enjeux de logement s'est accrue lorsqu'elle est devenue CLLAJ (Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes). En effet, face au constat qu'énormément d'informations relatives au logement lui étaient demandées par les jeunes, la Mission Locale a adhéré à l'URCLLAJ (Union Régionale des Comités Locaux pour le Logement Autonome des Jeunes) et à l'UNCLLAJ (Union Nationale des Comités Locaux pour le Logement Autonome des Jeunes). Dans un premier temps, deux réseaux d'associations lui ont fourni un soutien technique et des outils de réponse face à la demande d'informations relatives au logement, ce qui lui a donné la possibilité de mieux répondre aux besoins des jeunes dans ce domaine. Dans un second temps, l'affiliation à l'URCLLAJ lui a permis d'obtenir des subventions de la Communauté de Commune de la Plaine de l'Ain mais aussi du département de l'Ain pour favoriser le développement du CLLAJ. La Mission Locale a ainsi élargi ses compétences et propose désormais un service spécialement dédié au logement aux jeunes qu'elle accompagne. Elle projette, pour la suite, d'ouvrir un local lui étant uniquement dédié.

Une coordination nécessaire entre les acteurs du territoire

Au regard de la centralité de la Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey sur le territoire, peu de partenariats, en comparaison avec le Haut-Bugey, sont mis en place. En effet, comme nous pouvons le constater sur le sociogramme des acteurs dans la Plaine de l'Ain, s'il existe une multitude de structures partenaires de la Mission Locale, les acteurs locaux connaissent des difficultés à se coordonner entre eux.

D'une part, de la même manière que dans le Haut-Bugey, les divers entretiens menés nous ont permis de constater que les acteurs privés du logement sont peu impliqués dans les les divers partenariats mis en place sur le territoire. Par exemple, pour des raisons de rentabilité, le parc privé a tendance à privilégier les locations de courte durée et non les locations à long terme, ce qui désavantage les jeunes dans leur recherche d'un logement.

D'autre part, les organismes d'accompagnement des jeunes et/ou d'aide à l'accès au logement travaillent en collaboration avec les acteurs publics qui cherchent à mener à bien diverses politiques nationales ou locales relatives aux domaines de la jeunesse et du logement. Dans une certaine mesure, les acteurs publics orientent l'action de ces organismes en les subventionnant. Par exemple, l'association SOLIHA, dont l'objectif est que chacun puisse disposer d'un logement sain, sûr et décent, travaille avec le Conseil Départemental de l'Ain qui finance des projets que le département

met en œuvre avec l'État (autour de la précarité énergétique, de l'habitat indigne, etc.). De plus, Action Logement, qui gère la participation des employeurs à l'effort de construction, est un acteur local partenaire de l'État dans le cadre du plan national *Action Cœur de Ville*. Ce plan, mis en place par le Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, vise à redynamiser les villes moyennes face au constat qu'elles se paupérisent, notamment via l'apport de fonds aux investisseurs pour réhabiliter des vieux logements de centre-ville. Il faut aussi souligner que des tensions peuvent émaner entre les différentes structures locales bénéficiant de subventions publiques, ce qui mène parfois à une forme de « guerre aux subventions ».

Par ailleurs, il existe une coopération entre les acteurs en termes de communications. Celle-ci est nécessaire pour assurer la bonne diffusion des informations relatives aux aides proposées par les différents organismes. Ainsi, à l'échelle du département, le Bureau Information Jeunesse de Bourg-en-Bresse est un service public permettant d'orienter les jeunes vers des structures locales adaptées à leurs besoins, notamment en termes de logement. A l'échelle locale, ce service est aussi proposé avec le Point Information Jeunesse de Saint-Rambert-en-Bugey, qui travaille avec la Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey.

Enfin, un manque de coopération inter-territoriale entre la Plaine de l'Ain et le Nord Isère se fait ressentir. Les problèmes relatifs au logement et à la mobilité dans la Plaine de l'Ain se prolongent dans le Nord Isère, le territoire administratifs ne correspondant pas au territoire des problématiques. Afin que les plans d'aide mis en place sur le territoire de la Plaine de l'Ain soit pertinents, une coordination et un dialogue renforcé avec le territoire du Nord Isère est nécessaire.

Des difficultés d'évaluation des dispositifs mis en place

Afin d'évaluer les dispositifs mis en place par les différents organismes sur le territoire, une harmonisation des systèmes d'évaluation est nécessaire. C'est, par exemple, le cas pour Action Logement. Cette association est issue du regroupement d'une vingtaine d'associations indépendantes, chargées de gérer la participation de l'employeur à l'effort de construction. Malgré ce regroupement, il existe encore une vingtaine de systèmes informatiques différents (un pour chaque ancienne association). Cela crée des difficultés d'évaluation du dispositif en aval, par exemple, Action Logement a des difficultés à produire des statistiques et à collecter des informations sur le profil des personnes ayant reçu des aides financières de leur part.

Une coordination des acteurs en termes d'évaluation des dispositifs est aussi souvent de rigueur. En effet, comme nous l'avons évoqué précédemment, certains acteurs du territoire travaillent ensemble pour accompagner les jeunes dans leur recherche d'un logement. Il conviendrait donc que l'évaluation des dispositifs mis en place par ces acteurs se fasse conjointement, notamment pour évaluer la pertinence et le fonctionnement de celle-ci. C'est par exemple le cas de la Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey, qui travaille conjointement avec le Conseil Départemental de l'Ain pour évaluer les dispositifs qui ont été mis en place. Dans un premier temps, cette structure dresse un bilan annuel, qui est ensuite analysé en collaboration avec le Conseil Départemental pour tirer des conclusions sur la pertinence des dispositifs.

Enfin, un besoin d'outils d'évaluation performants a été souligné lors des entretiens, notamment pour évaluer l'accompagnement des individus et suivre l'évolution du travail

effectué par les organismes dans le temps. Un acteur d'Action Logement précise : « *On a des difficultés à produire des statistiques, et encore plus des statistiques qui porteraient sur un département et sur les jeunes. On va savoir combien on a donné d'aides, combien on a financé, etc. Mais si on part d'une problématique 'jeunes' sur un secteur, on ne peut pas le mesurer.* » La Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey fait face à des difficultés du même ordre : « *Pour les résultats au niveau du logement c'est difficile encore pour nous parce qu'on n'a pas d'outils performants pour mesurer notre travail* ».

Des enjeux et problématiques communs à l'ensemble du territoire

Les entretiens que nous avons pu mener ont permis de mettre en lumière une absence relative de coopération entre les acteurs impliqués dans la thématique du logement, et ce de manière différenciée, sur l'ensemble du département de l'Ain. Cette absence de coopération soulève plusieurs interrogations. Elle pose tout d'abord la question du rôle joué par chaque acteur et de la connaissance mutuelle des prérogatives de chacun. Elle éclaire également une autre dynamique, qui est celle d'un manque d'évaluation et d'observation en commun du problème « logement des jeunes » sur le territoire. Enfin, elle permet aussi de s'interroger sur l'implication limitée de certains acteurs.

Des acteurs locaux qui doivent trouver leur place

Les entretiens que nous avons réalisés ont progressivement permis de montrer qu'il existe un manque de lisibilité autour du rôle joué par chaque acteur et de la connaissance mutuelle des prérogatives de chacun. Cette problématique est ainsi notamment illustrée par un coordinateur à l'URCLLAJ Auvergne-Rhône-Alpes lorsqu'il évoque la relation entretenue par les CLLAJ avec Action Logement. Il considère en effet que « *l'enjeu sur l'Ain aujourd'hui* » est que « *chacun ait bien compris les missions de l'un et de l'autre* ». Il conclut en disant que « *sur l'Ain, il faut trouver la place de chacun, ce qui n'est pas toujours évident* ».

Il en est en effet parfois difficile de cerner la limite entre chevauchement et complémentarité des missions de chacun des acteurs. Si cette séparation est parfois très claire en théorie, ce n'est pas toujours le cas dans les faits, notamment pour le public. Si l'on prend l'exemple du CLLAJ, « *noyé dans la Mission Locale* » (un acteur de l'accompagnement des jeunes), dans le cas de la plaine de l'Ain, il n'est pas toujours évident de comprendre quelles sont les prérogatives de chacun de ces services en termes d'information et de suivi des jeunes. Il en est de même par exemple avec les Points Informations Jeunesse. Ils constituent une autre source d'information pour les jeunes sur le plan du logement, et ont vocation à agir en complémentarité des Missions Locales. Ils peuvent cependant apparaître, dans une certaine mesure, comme une structure concurrente aux autres associations et services chargés de l'information des jeunes.

Pour répondre au mieux aux besoins du public jeune, un véritable travail interne au secteur du logement des jeunes doit être mené par l'ensemble des acteurs pour renforcer l'animation partenariale. D'après un cadre de Form'Toît, il est ainsi nécessaire de *« convaincre sur la complémentarité »* des acteurs en interactions autour de la question du logement des jeunes.

Il s'agit très concrètement de faire se rencontrer les différents acteurs pour qu'ils puissent échanger sur leurs missions, leur fonctionnement, les dispositifs qu'ils mobilisent, et ce de manière à pouvoir

mieux agir en complémentarité. C'est dans ce sens qu'un représentant de la Communauté de Communes de La Côtière affirme qu'une des solutions aux problèmes du logement est que tous les acteurs concernés se rencontrent et échangent.

Tout cela ne doit cependant pas se faire en faisant fi des différents partenariats déjà élaborés. Il s'agit davantage de renforcer cette logique partenariale.

Une coopération à renforcer en termes d'évaluation et d'observation du problème « logement des jeunes » dans l'Ain

En ce qui concerne les outils d'évaluation et d'observation de la problématique du logement des jeunes, on note également une absence de coopération. Elle se traduit très concrètement par des difficultés à partager une analyse commune et globale des dynamiques identifiées. Cela pose la question de l'efficacité de l'action publique.

De nombreux acteurs publics, que ce soit en lien avec l'information ou l'accompagnement des jeunes, reconnaissent ne disposer que de faibles moyens d'évaluation et d'observation. De ce fait, il leur est difficile de rendre compte des dynamiques qu'ils observent et de leur emprise sur ces dernières. L'un des acteurs rencontré considère ainsi que « *les systèmes d'évaluation en aval, c'est tout le problème* ».

Ces acteurs ne sont pourtant pas totalement démunis de dispositifs d'évaluations. Ils possèdent des outils qui leur permettent *a minima* de rendre compte de leur activité. En revanche, l'idée selon laquelle ces acteurs sont en incapacité de « *mesurer leur travail* », c'est-à-dire leur emprise sur le problème « *logement des jeunes* », revient ponctuellement. Dans leur majorité, ils ne disposent pas d'indicateurs permettant d'établir de manière claire et définie si les actions qu'ils ont menées ont permis de répondre à leur missions et objectifs initiaux : « *Est-ce que le résultat [de nos actions] c'est l'accès à l'autonomie [du jeune en matière de logement] ? Je ne sais pas* » (un acteur de l'accompagnement des jeunes)). Cela peut ainsi générer auprès de certains agents le sentiment de fournir « *beaucoup de travail pour parfois peu de résultats* ».

En revanche, d'autres acteurs sont de leur côté en mesure de produire un certain nombre de statistiques, rendant compte notamment de la sociologie du public qu'ils côtoient. C'est une chose, à l'inverse, que d'autres ne sont pas en mesure de réaliser, comme le déplore l'un de nos interlocuteurs : « *Est-ce qu'ils sont en ménage ? est ce qu'ils ont un enfant ? Ça, on ne le sait pas. Ce type d'information permettrait de produire une offre plus adaptée* ».

Ces difficultés concernant l'observation et l'évaluation de la problématique jeune en termes de logement sont renforcées par le manque de coopération entre acteurs. En l'absence de mise en commun de leurs analyses des phénomènes et dynamiques sur lesquels chaque acteur travaille, il est dès lors plus compliqué de traiter le problème dans sa globalité, et ce de façon commune. On a pu constater que certains acteurs ne peuvent pas, ou ne veulent pas, partager entre eux les données qu'ils possèdent quant à l'évaluation de leurs actions. L'un d'entre eux regrette ainsi l'absence « *d'outils en partenariat* » qui permettraient la communication et l'échange mutuels de données concernant les différents publics et problématiques jeunes que chacun rencontre.

Il faut cependant souligner certaines limites des dispositifs d'évaluation et d'observation. On peut évoquer le difficile suivi du ou de la jeune qui, « *une fois le logement trouvé […] s'évanouit dans la nature* » aux yeux des agents l'ayant accompagné. Le ou la jeune ainsi sorti des radars de l'assistance publique et des associations, il est difficile de déterminer si il ou elle se trouve toujours, ou non, en

difficulté face au logement. En outre, le recours à un système de partage des données récoltées par les acteurs doit être envisagé au regard du règlement général sur la protection des données.

Un manque d'implication de certains acteurs

Au regard de nos investigations, on peut s'interroger sur un possible manque d'implication de la part de certains acteurs à l'échelle du département, quant à la thématique particulière du logement des jeunes.

En effet, ce manque d'implication a été ponctuellement signalé lors des entretiens. Un représentant de la Communauté de Communes de La Côtière, a ainsi fait référence à une réunion organisée sur le thème du logement par l'ADIL et la CAF, à Montluel, à laquelle seulement un acteur s'est rendu parmi les invités. La liste des conviés était pourtant exhaustive et balayait « *tout le territoire de manière très large* ». Un tel absentéisme ne peut que susciter des interrogations quant à l'intérêt porté à la question du logement des jeunes. De son côté, la Communauté de Commune de la Plaine de l'Ain avait déploré le manque de capacité d'investissement dont bénéficient les bailleurs sociaux, acteur clé mobilisé pour tenter de répondre au problème du logement des jeunes.

À l'inverse, c'est le manque d'implication des acteurs politiques qui a été souligné à de multiples reprises. Plusieurs partenaires des différentes Communautés de Communes ont rappelé la marge de manœuvre dont disposaient les communes en matière de logement et d'habitat. Sont ainsi décriés « *une politique [du logement] extrêmement morcelée* » et un manque de volonté politique de se saisir de la problématique du logement des jeunes sur le territoire de l'Ain, et ce dans toute sa complexité. Liée aussi aux thématiques de l'emploi, de la mobilité et de l'attractivité du territoire, la problématique du logement des jeunes requiert la mobilisation de l'ensemble des services municipaux.

Le manque d'implication de la part de certains acteurs peut s'expliquer par l'absence de démarche globale de coopération et de mobilisation des différentes parties prenantes sur la thématique du logement des jeunes. Ainsi, dans le cadre de notre enquête, les centres sociaux et certains PIJ ne sont pas apparus comme des acteurs mobilisés sur la thématique du logement des jeunes. De plus, c'est peut-être au niveau des acteurs privés que le manque d'implication est le plus flagrant. Ayant pourtant un rôle déterminant à jouer dans la résolution de cette problématique, les représentants du secteur privé (bailleurs privés, entreprises privées) semblent se désintéresser du sujet. Dans un cas comme dans l'autre, il n'est pas question ici de leur faire porter la responsabilité, mais davantage de montrer que ces acteurs ne sont pas assez sollicités, à l'échelle du territoire, pour se saisir d'une problématique qui les concerne pourtant aux vues de leurs prérogatives et des publics qu'ils rencontrent dans leurs activités quotidiennes. La mobilisation de ces acteurs est un enjeu de premier plan à l'échelle du département de l'Ain dans son ensemble.

Pistes de réflexion en vue d'améliorer la coopération entre les acteurs

À partir des constats précédents, on peut dresser une liste de pistes à envisager par la suite pour répondre aux enjeux et problématiques soulevés en matière de coopération et de mobilisation des acteurs sur l'ensemble du territoire.

- Créer un observatoire multi partenarial de l'offre et demande de logement des jeunes sur le département de l'Ain.

- Mettre en lumière les complémentarités et les chevauchements existants entre les prérogatives de chaque acteur pour envisager la réorganisation des missions de chacun.
- Favoriser la rencontre et l'échange entre les acteurs activement mobilisés sur la problématique du logement des jeunes
- Envisager le développement d'une « Maison De l'Habitat » sur le territoire de la plaine de l'Ain
- Réfléchir à de potentiels mécanismes et dispositifs permettant la mobilisation des représentants du secteur privés, bailleurs et entreprises, et des collectivités territoriales, en s'appuyant sur les interrelations entre la problématique logement des jeunes et les enjeux de mobilité et d'emploi.
- Encourager le conseil départemental à impulser une dynamique de cohésion territoriale des politiques locales de l'habitat.

Ainsi, le renforcement de la coopération entre les acteurs impliqués dans la thématique du logement est un des principaux enjeux sur le territoire de l'Ain. Cette absence relative de coopération entre acteurs est également perceptible en ce qui concerne la communication au public, autre enjeu majeur mis en avant dans ce dossier.

4. La communication avec le public

Ce qui existe déjà

Il s'agira ici de faire une liste, sûrement non exhaustive, des moyens de communication utilisés par les différents acteurs du logement, sur nos deux terrains d'enquête confondus.

Les supports de communication classiques

L'accueil physique et téléphonique

- Les permanences dans les locaux et l'accueil téléphonique

Tout d'abord, il est apparu dans nos entretiens que l'accueil physique représentait la grande majorité de la communication des acteurs du logement. L'accueil physique peut prendre différentes formes. Premièrement, il s'agit de permanences dans les locaux des acteurs. Sept des seize acteurs que nous avons interrogés fournissent ce service : en effet, Action logement, le Centre Communal d'Action Sociale de la ville d'Oyonnax, la MDE du Haut Bugey Agglomération, la Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey, le Point Information Jeunesse de Saint-Rambert-en-Bugey, SEMCODA et SOLIHA proposent ce service.

Ces permanences sont ouvertes dans des horaires de bureaux plutôt classiques. En effet, Action Logement, le Centre communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville d'Oyonnax, la Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey, le Point Information Jeunesse (PIJ) de Saint Rambert en Bugey et la SEMCODA proposent un accueil physique et téléphonique tous les jours de la semaine, dans des horaires qui varient selon les organismes, mais s'étendent sur la journée (9h-17h ; 8h30-17h30…). Ainsi, les permanences dans les locaux des organismes ne sont pas particulièrement adaptées aux personnes qui travaillent. On peut ici se poser la question de l'accessibilité de ces permanences à toutes et tous. Il serait peut-être intéressant de travailler sur l'ouverture de permanences le week-end, entre midi et deux, ou plus tard le soir. C'est une remarque encore plus nécessaire lorsque l'on regarde les permanences d'autres acteurs. Le CCAS de la ville d'Oyonnax, SOLIHA et la MDE du Haut-Bugey Agglomération ont des horaires encore plus restreints. Le CCAS de la ville d'Oyonnax propose un accueil téléphonique tous les jours, et un accueil physique le lundi, mercredi, jeudi 9h-11h ; 13h-16h et le mardi et le vendredi sur rendez-vous. SOLIHA offre une permanence téléphonique et physique de 10h à 12h le mardi, jeudi et vendredi. Cependant, les personnes qui possèdent déjà un dossier chez SOLIHA peuvent passer dans les locaux quand ils le souhaitent afin de demander des renseignements et de consulter les personnes ressources. Enfin, la MDE du HBA propose une permanence dans les locaux d'ALFA3A une fois par semaine. On peut ainsi constater qu'il apparaît compliqué pour un jeune en emploi de se rendre à ces permanences.

Cependant, il est important de souligner que la Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey, SOLIHA et le PIJ de Saint-Rambert-en-Bugey proposent aussi des permanences dans d'autres communes que celles sur lesquelles sont implantés leurs sièges respectifs. En effet, la Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey propose des permanences d'une demi-journée dans plusieurs communes avoisinantes, de même pour SOLIHA qui propose une fois par mois des permanences dans des communes aux alentours, dans des salles mises à disposition par les mairies. Le PIJ de Saint-Rambert-en-Bugey possède, lui, une permanence hebdomadaire à Tenay tous les vendredis matin de 9h à 12h. Ces permanences dans d'autres lieux sont ici un point très positif en terme d'accueil du public et d'accessibilité de

celui-ci, permettant ainsi à davantage de jeunes, notamment sans moyen de transport, d'accéder à l'information.

Lors de ces permanences d'accueil, qu'elles soient physiques ou téléphoniques, les différents organismes se chargent d'informer et d'orienter la ou le jeune. Ils prodiguent conseils et informations, afin d'orienter la ou le jeune pour le mieux dans ses démarches. La réponse donnée peut aussi parfois être une réorientation vers un autre organisme plus pertinent.

- La présence dans les salons, forums, portes-ouvertes…

L'accueil physique passe d'autre part par la présence des acteurs dans les différents salons, forums, et portes-ouvertes. C'est aussi un type de communication que nous avons souvent retrouvé chez les acteurs interrogés.

En effet, Action Logement, Dynacité, le CLLAJ, Form'Toit, la MDE du Haut-Bugey Agglomération et la Communauté de Communes de la Côtière nous ont mentionné, dans les entretiens réalisés, leur présence sur divers salons, forums ou portes-ouvertes. Bien évidemment, chaque organisme est présent sur les évènements qui sont le plus pertinent pour lui. Par exemple, Action logement, qui offre des dispositifs pour les alternants et les jeunes salariés, est présent au forum pour les étudiants, aux portes-ouvertes des universités et des lycées professionnels et ce pour toucher de potentiels étudiants. Action logement est aussi présent chez Pôle emploi ainsi que dans des entreprises. Dynacité participe au Salon de l'Étudiant et aux portes-ouvertes des lycées. Le CLLAJ participe à la Semaine Nationale du Logement des Jeunes qui a lieu fin mai. Form'Toit est présent au Salon de l'Apprentissage, aux portes-ouvertes des centres de formation, et au Forum mobilité. La MDE du Haut-Bugey Agglomération est aussi présente aux portes-ouvertes et dans divers salons. De son côté, la Communauté de Communes de la Côtière est présente au Forum pour l'emploi.

Cette liste, non exhaustive, nous permet de voir que la présence des acteurs du logement est assez importante dans les salons, les forums, et les diverses portes-ouvertes. Cette présence est un axe important de la communication des acteurs avec les jeunes, qui permet notamment d'aller chercher la ou le jeune où elle ou il se trouve, c'est-à-dire à l'université, dans les lycées (généraux ou professionnels), dans les entreprises pour les jeunes salariés… Cette présence semble nécessaire et pertinente pour se faire connaître des jeunes qui connaissent globalement peu ces structures, et qui n'ont pas nécessairement le réflexe d'y avoir recours par eux-mêmes.

Les supports physiques de communication

Ensuite, les acteurs en lien avec le logement utilisent aussi des moyens de communication reposant sur des supports physiques.

Tout d'abord, les panneaux d'affichage électronique situés dans les villes, sont utilisés à la fois par la Communauté de Communes de la Côtière et le CLLAJ, ceci dans l'objectif de toucher les jeunes mais aussi les familles, ce qui peut faciliter le bouche-à-oreille. Ensuite, la diffusion d'information dans le journal local est également mentionné dans l'entretien réalisé avec Haut-Bugey Agglomération. Enfin, les plaquettes et les flyers sont plus rarement mentionnés dans les entretiens, mais nous avons pu constater que ces outils vont de pair avec l'accueil physique que l'on peut trouver chez la plupart des acteurs du logement interrogés.

Cependant, la question des modalités d'utilisation des moyens de communication est paradoxalement peu ressortie de nos entretiens. À cela nous pouvons émettre plusieurs hypothèses. Tout d'abord, il se peut que les acteurs n'utilisent pas ces canaux de communication. Il se peut, en

outre, que cela révèle une forme d'impensé : peut-être que ceux-ci ne sont pas perçus par les acteurs rencontrés comme des canaux de communication pertinents ou efficaces ?

Les réseaux informels et interpersonnels

Parallèlement, nos entretiens révèlent l'importance de l'utilisation des réseaux informels et interpersonnels dans la délivrance de l'information. En effet, pour le CLLAJ, il nous est rapporté dans l'entretien que « *ce qui marche le mieux c'est le bouche-à-oreille, ça représente 50% des jeunes* ». La notion de « bouche-à-oreille » revient aussi dans nos entretiens avec Form'Toit, ainsi qu'avec la MDE du Haut Bugey Agglomération.

L'utilisation de ces canaux de communication est aussi revenue dans le focus groupe que nous avons réalisé à Oyonnax. En effet, lorsque les jeunes ont besoin d'aide, que ce soit pour une aide financière ou bien pour avoir des informations ou pour remplir un document, elles et ils vont avoir beaucoup plus tendance à se tourner vers leur famille, voisins, ou vers les médiateurs de quartiers. Le médiateur de quartier qui était lui-même présent lors de ce focus groupe était assez bien informé sur les dispositifs qui entourent le logement, les différentes aides disponibles et les différents organismes qui existent.

Ainsi, les réseaux informels et interpersonnels apparaissent comme étant des vecteurs de communication centraux.

En complément de cette communication classique : la communication par internet

Aux supports de communication physique s'ajoute la communication numérique. Elle semble être devenue indispensable aujourd'hui tandis que nous avons de moins en moins recours à des supports papiers pour trouver une information mais nous nous tournons plus volontiers vers internet. Cette partie sera donc consacrée à l'usage que les acteurs du logement font d'internet et à l'efficacité de cette communication numérique.

Une communication numérique perçue comme secondaire par la plupart des acteurs

Il importe tout d'abord, de relever que pour la plupart des acteurs interrogés, la communication numérique semble relever d'une communication de second plan, qui en accompagne une principale plus classique. Il est ainsi fréquent que dans les entretiens, à la question *« quels moyens de communication utilisez-vous ? »*, les personnes interrogées n'évoquent pas la communication numérique mais uniquement leurs permanences dans des locaux, la communication par des panneaux lumineux, etc. Ce n'est ainsi, parfois, qu'en réponse à une question précise sur leur communication par internet que les acteurs parlent de leurs sites et usages des réseaux sociaux.

Ainsi sur seize entretiens menés, cinq n'évoquent jamais la communication numérique. Les organismes interrogés disposent pourtant tous d'un site internet dédié, à deux exceptions correspondant aux organismes dépendants des communautés de communes qui disposent d'un onglet sur le site de celles-ci.

Si cette mise au second plan est justifiée pour certains acteurs peu connus -où le passage par internet supposerait de connaître leur existence en amont-, il est cependant plus étonnant de ne rien entendre sur la communication numérique de la part d'acteurs connus par le public comme Action Logement. On pourrait en effet penser que, pour de tels acteurs, les jeunes se tourneraient avant tout vers internet pour obtenir des informations.

Cette considération secondaire entraîne parfois une moins bonne gestion de ce pan de la communication qui est pourtant en partie reconnue par les acteurs. Par exemple, lors de l'entretien avec un l'un d'entre eux, ce dernier soulignait : « *Tout ce qui est communication en ligne est délicat, il faut être certain de trouver un support adéquat, et au niveau local c'est compliqué, surtout que les mairies ne maîtrisent pas trop ces compétences de communication* ».

Globalement, cependant, les acteurs ont investi le champ de la communication numérique que ce soit au travers de sites internet ou des réseaux sociaux.

Les sites internet

La transition numérique s'est opérée pour la plupart des organismes qui disposent tous d'une forme de présence sur internet et pour la plupart d'un site Internet dédié. L'objet de cette partie sera alors d'étudier la qualité de ces sites internet, leur contenu, leur facilité d'utilisation.

- Un bon accès aux offres de logement et offres d'aides au logement par les sites internet des organismes concernés

Premièrement, les sites internet des acteurs proposant une offre de logement ou une offre d'aide au logement sont globalement de qualité. Les offres des organismes sont ainsi disponibles sur leurs sites et les formulaires et autres démarches de demande sont pour la plupart réalisables en ligne.

C'est le cas des aides de la CAF, mais aussi des aides d'Action Logement : les demandes pour bénéficier de l'avance LOCA-PASS[18], de la garantie VISALE[19] ou de l'aide MOBILI-JEUNE[20] notamment, peuvent se faire en ligne. Un court questionnaire est ainsi à chaque fois proposé pour, dans un premier temps, tester son éligibilité et ensuite effectuer sa demande en ligne. Ces questionnaires, plutôt courts et simples, encouragent la ou le jeune à demander l'aide en question et nous semblent satisfaisants (exemple en annexe 1).

Le site du conseil départemental fait cependant exception puisque la demande en ligne n'est pas disponible pour les aides qu'il pilote comme le FSL (Fond de Solidarité au Logement) où la demande doit se faire par le biais d'une prise de contact avec un travailleur social[21].

Pour ce qui est des sites des bailleurs sociaux, ils nous semblent également de qualité. Sur le site de Dynacité[22] par exemple, on trouve dès la page d'accueil un encadré nous permettant de rechercher un bien avec les options d'achat ou de location, la localisation du bien, le type de bien recherché et le budget disponible (voir annexe 2). Une fois la recherche effectuée, les biens disponibles sont localisés sur une carte interactive et il est possible d'accéder directement à la fiche descriptive de chaque bien. On dispose alors d'une description et de photos du bien ainsi que d'un contact pour demander de plus amples renseignements. Un onglet sur le site rappelle également les démarches nécessaires pour obtenir un logement social et renvoie vers le site du gouvernement où effectuer sa demande en ligne. Le site de la SEMCODA[23] fonctionne de manière similaire et dispose des mêmes fonctionnalités. De plus, en dehors de leurs sites, les offres des bailleurs sociaux sont également transmises sur les plateformes privées telles leboncoin.fr ou seloger.com ce qui donne une plus grande visibilité au parc social. Une limite est à relever sur ces deux sites cependant : il est fréquent

[18] https://locapass.actionlogement.fr
[19] https://www.visale.fr
[20] https://www.actionlogement.fr/l-aide-mobili-jeune
[21] https://www.ain.fr/solutions/fond-solidarite-logement-acces-logement-prestation-de-base/
[22] https://www.dynacite.fr
[23] https://www.semcoda.com

que seule une photo de l'immeuble et non pas de l'intérieur du bien soit attachée à l'annonce de celui-ci, ce qui lui fait perdre en attractivité.

Le site de Form'Toit[24] fonctionne de la même manière et permet de plus de contacter les bailleurs dont les coordonnées sont indiquées sur le site sans devoir nécessairement échanger avec Form'Toit. Cette souplesse permet aux jeunes alternants et apprentis notamment, à qui s'adresse prioritairement le dispositif, d'avoir accès à une offre adaptée sans médiation. Cela est revendiqué par l'organisme : *« après il y a tout ceux qu'on ne voit pas, c'est-à-dire ceux qui vont sur la plateforme, qui trouve les coordonnées des résidences sur la carte et qui appellent directement. C'est aussi la vocation du dispositif, en faire un bien public où les gens vont et peuvent trouver l'information. »*.

- Peu de renvoi vers les organismes et aides partenaires

La situation est plus nuancée pour ce qui est des organismes ou acteurs qui interviennent sur le plan de l'information sur le logement, ou dont le logement ne constitue qu'une partie de la mission ou de l'offre.

Dans ce cas, en général, on peut déplorer le manque de liens entre les organismes et aides existantes. C'est ce que remarque un bailleur social que nous avons rencontré : malgré une communication active sur son site internet, il regrette de peu atteindre le grand public par faute de relais par les réseaux et partenaires existants. On trouve ainsi peu de renvoi vers les sites de la CAF, d'Action Logement ou vers le formulaire de demande de logement social sur les sites des organismes dédiés à l'information.

On peut souligner ici l'exception du site de l'URCLLAJ[25] où l'on trouve beaucoup d'informations, des vidéos de vulgarisation explicatives, la possibilité de prendre un rendez-vous vidéo ou encore un 'bot' informatique : un robot qui répond automatiquement aux questions les plus fréquentes. Le site fait un point très clair sur les aides d'Action Logement et et renvoie vers la section du site où effectuer la demande. Le site évoque même des offres d'Action Logement qui sont moins connues et que les jeunes ne penseraient pas forcément à demander parce que disponibles dans un onglet différent sur le site d'Action Logement : aide à la mobilité et financement de la mobilité professionnelle (ou aide MOBILI-PASS). Le site de l'URCLLAJ présente d'autre part le logement social et redirige vers le formulaire de demande officiel.

En général cependant, la coopération entre les acteurs pourrait être largement améliorée. Quelques exemples illustrateurs : sur le site de Haut Bugey Agglomération est évoqué le logement social[26] mais sans renvoi vers les sites des bailleurs sociaux ou vers le formulaire de demande de logement social ; le site de la Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey[27] évoque dans ses missions *« l'information sur les différents types d'aides au logement »* mais ne renvoie vers aucune d'entre elles. Cette énumération n'est pas exhaustive.

D'autre part, si ce renvoi est fait, il est en général partiel : le site de l'URCLLAJ, par exemple, présente ainsi des demandes de logement social et des aides d'Action Logement mais omet la CAF ou autres aides existantes. C'est le même constat pour le site Jeunes 01[28] qui ne renvoie que vers les aides

[24] http://formtoit.org
[25] https://auvergnerhonealpes.uncllaj.org
[26] http://www.hautbugey-agglomeration.fr/logement_social.html
[27] https://mljbpa.goodbarber.app
[28] https://jeunes01.info-jeunes.fr

d'Action Logement à la suite du questionnaire *« À quoi ai-je le droit ? »*, ce qui est trompeur pour un ou une jeune qui se fierait uniquement à ce questionnaire.

Il semble donc que les organismes et acteurs sont assez pertinents pour ce qui est de référencer en ligne leur propre offre et guider l'utilisateur dans son approche de celle-ci. Cependant, lorsqu'il s'agit de renvoyer vers les autres structures, les liens ne sont pas faits, ce qui pose problème dans un secteur où les acteurs et dispositifs existants sont multiples.

Quid des réseaux sociaux ?

Lors des entretiens menés, les acteurs ont fréquemment fait part d'une impression de manque de communication sur les réseaux sociaux. Une structure cherchait ainsi à embaucher un stagiaire en communication avec la volonté de les investir: « Le service compte se renforcer sur les nouveaux médias qui correspondent davantage aux jeunes ». Une autre commençait tout juste à se développer sur les réseaux sociaux : « il faut évoluer avec son temps donc réseaux sociaux, et ça pour le moment on ne l'a pas développé... » puis « Non, mais c'est en cours là. On a Facebook, notre site et puis Instagram ». Une autre encore prévoyait de le faire : « Par les réseaux sociaux un peu aussi mais ça j'avoue on n'a pas encore le temps trop de le faire, c'est prévu dans le cahier des charges 2020 ». Tandis qu'une dernière structure soulignait ce qu'il lui restait à faire « Les étudiants on va plus les toucher via Facebook, Instagram, un peu Snapchat même si on ne communique pas comme on devrait sur ce réseau ».

Investir les réseaux sociaux devient aujourd'hui, pour un certain nombre d'acteurs rencontrés, une nécessité car cela peut constituer un moyen de toucher autrement les jeunes. La plupart des organismes sont ainsi, aujourd'hui, au moins présents sur Facebook : à l'exception du CCAS d'Oyonnax, de la Communauté de Communes de La Côtière et de la DDCS de l'Ain, tous les autres acteurs disposent en effet d'une page Facebook (la garantie VISALE d'Action Logement a même une page dédiée supplémentaire).

Les autres réseaux sociaux sont moins investis mais on observe tout de même que 9 des organismes interrogés disposent d'un compte Twitter (ou c'est du moins le cas de l'organisme mère : l'UNCLLAJ pour les CLLAJ par exemple) et 5 d'un compte Instagram.

Force est de constater cependant que ces réseaux sociaux sont pour la plupart peu suivis et encore moins partagés : sur Facebook les mentions « j'aime » qui indiquent un suivi de la page partent de 17 pour le Conseil Départemental de l'Ain, tournent autour de 1000 mentions « j'aime » pour la plupart des pages et le maximum est atteint par la garantie VISALE qui profite de près de 6000 « j'aime » mais fonctionne, rappelons-le, au niveau national. De plus, même pour les pages les plus suivies, les publications sont peu "aimées" ou commentées et encore moins partagées, ce qui pose la question de la pertinence de cette communication. Il en est de même sur Twitter où les partages (par le biais de "retweet") sont très peu nombreux.

Quant au contenu de cette communication sur les réseaux sociaux, elle semble poursuivre avant tout un but de communication avec les partenaires des organismes plus qu'avec son public. C'est particulièrement le cas sur Twitter où la plupart des publications mettent en valeur des partenariats ou des projets menés à bien mais ne s'adressent pas au public, ce qui a pu être explicité par l'un des acteurs que nous avons rencontrés : « Après Twitter on ne l'utilise pas forcément pour les jeunes, c'est plus pour communiquer auprès de nos partenaires ». Certains organismes se tournent, à l'inverse, davantage vers leurs publics et ses besoins, à l'image de la Mission Locale d'Ambérieu-en-

Bugey qui relaie sur Facebook des offres d'emploi susceptibles d'intéresser les jeunes, des offres de formation, etc.

Il semble donc primordial de s'interroger sur l'efficacité de cette communication par les réseaux sociaux. Lorsqu'elle est mise en place, elle est apparemment peu vue et peu suivie, ce qui pose la question de sa pertinence et de son mode d'utilisation. Sur Twitter et Instagram elle semble en effet davantage destinée aux partenaires des acteurs du logement qu'au public directement. La situation est plus nuancée pour le cas de Facebook qui représente le réseau social le plus développé en matière de communication institutionnelle mais qui est parallèlement un réseau social que les jeunes délaissent de plus en plus.

Il s'est donc agi ici de détailler les moyens de communication existants que les acteurs et institutions mobilisent pour faire connaître leurs dispositifs et faciliter l'accès au logement des jeunes notamment. Cette communication ne se fait pas exclusivement à destination des jeunes puisque certaines aides auxquelles nous nous sommes intéressées ne s'adressent pas exclusivement à eux. Cependant, force est de constater que les jeunes connaissent peu, voire pas du tout, les dispositifs existants. C'est tout d'abord une impression collective au sein de notre groupe, issue de nos propres expériences, puisqu'aucun d'entre nous réalisant ce dossier – pourtant tous étudiants habitant en logement autonome – ne connaissions les aides proposées à l'exception de la CAF. C'est également un constat établi à partir des focus groupes puisque les jeunes interrogés ne connaissaient que peu les organismes et dispositifs existants.

Cette impression a été également confirmée au travers de nos entretiens où les acteurs interrogés rapportent pour la plupart que les jeunes ne connaissent peu ou pas leurs aides.

Il nous semble donc judicieux d'explorer maintenant ce qui constitue les limites de ce qui existe aujourd'hui en matière de communication.

Les limites des dispositifs communicationnels existants

Une communication à adapter aux jeunes ?

Nous l'avons vu, les différentes structures rencontrées utilisent pour la plupart les moyens de communications physiques ou en ligne que nous avons détaillés auparavant : panneaux d'affichage, journaux locaux, sites internets etc. En l'état, ces moyens de communication ne semblent cependant pas toujours adaptés aux jeunes, comme le souligne l'un des acteurs interrogé : « *Les jeunes qui ont le moins d'autonomie et donc du mal avec la communication institutionnelle comme le site internet de la mairie et des institutions, le journal de la commune [sont plus difficiles à toucher]"*.

Selon cet acteur, ce type de communication institutionnelle touche en effet principalement les jeunes déjà relativement informés : « *on fait des ateliers collectifs […] pour les jeunes en Mission Locale, en CFA (Centres Formation Apprentissage), dans les entreprises* » mais cela ne touche que les jeunes déjà en lien avec ces organismes auparavant car « *s'ils sont en atelier c'est que ce sont des jeunes qui sont déjà informés* ». Cela montre bien la difficulté d'entrer en contact avec les jeunes les plus isolés qui ne bénéficient pas d'informations par le biais d'organismes d'accompagnement ou d'intervenants de proximité. Cette difficulté pourrait être en partie remédié par une communication en ligne mieux conçue stratégiquement mais qui se heurte à la maîtrise encore imparfaite de la communication en ligne par un grand nombre d'acteurs du logement dans l'Ain que nous avons détaillé plus haut.

Ainsi, même si l'ensemble des acteurs du logement sont présents sur internet, l'utilisation qui est faite de cet outil n'est pas toujours optimale. En effet, les compétences dans ce domaine ne sont pas forcément réunies pour en faire un usage réellement efficace qui permette de toucher effectivement le plus grand nombre de jeunes. C'est particulièrement le cas des réseaux sociaux qui, s'ils sont existants, ne sont pas développés de manière pertinente pour toucher un public jeune. Parmi ceux présents sur Instagram, ils sont rares à y proposer une communication adaptée. L'un d'entre eux n'a par exemple aucune publication, un autre ne publie que des photos d'individus qu'on peut supposer être les membres de l'équipe. Cela interroge donc la pertinence du contenu vis-à-vis du public ciblé.

La communication en ligne perd d'autre part en efficacité de par son caractère éclaté. Ainsi, le grand nombre de sites internet qui reflète le grand nombre d'acteurs du logement manque de lisibilité. Un acteur du logement soulignait, sur ce point, le fait que les sites qui centralisent les informations ont davantage de visibilité et sont plus efficaces : « *le plus pertinent c'est la démarche portée par le réseau information jeunesse, avec des sites Infos Jeunes qui informent les jeunes sur toutes les problématiques de santé, d'emploi, de logement* ».

Renforcées par une inégalité d'accès à l'information

Des perceptions et préconçus que les processus de communication peuvent modifier

En matière de logement des jeunes, il existe des idées préconçues dans les deux sens : des bailleurs et propriétaires vis-à-vis des jeunes et des jeunes vis-à-vis du parc social comme privé.

Les bailleurs sociaux et les propriétaires sont souvent réticents à louer un bien à des jeunes. En effet, comme le montre la chercheuse Marine Bourgeois dans sa thèse, *Tris et sélections des populations dans le logement social. Une ethnographie comparée de trois villes françaises*[29], les bailleurs sociaux bénéficient de larges marges d'autonomie pour trier et sélectionner les candidats. Ce sont également eux qui décident d'orienter leur communication ou non vers les jeunes. Un processus de déconstruction des préconçus consistant à associer les jeunes à des comportements irresponsables ou irrespectueux de leur voisinage et des locaux pourrait ainsi être mené à travers des campagnes de communication.

D'autre part, en France, de forts préjugés pèsent sur les logements sociaux : « *Les HLM, que des tours, des barres et des quartiers difficiles », « des passoires thermiques », « des logements réservés aux plus démunis »* etc., tel que les décrit le guide des « 10 idées reçues sur les HLM », publié par l'Union Sociale pour l'Habitat en 2015. Ces préjugés sont aussi présents dans l'imaginaire des jeunes n'ayant pas vécu en logement social, comme nous avons pu le constater lors des focus groupes. On peut penser que lorsqu'ils en ont fait l'expérience, leur perception peut fortement changer. Ainsi, lors du focus groupe à Oyonnax, les jeunes avaient plutôt une bonne image du logement social, qu'ils considéraient avantageux car « peu cher », « mieux entretenu », « plus fiable » (sans risque d'arnaque). Selon eux, le défaut principal est le temps d'attente pour obtenir un logement et ils partagent la représentation selon laquelle les canaux informels accélèrent le processus et sont parfois plus efficaces que la voie formelle : « *J'ai attendu un an et demi pour avoir un logement : j'ai fini par aller voir la mairie, et dire que j'allais me retrouver dehors, le maire a appelé le bailleur en urgence et j'ai eu un logement* ». Les jeunes étaient plutôt méfiants vis-à-vis des dispositifs d'aide au

[29]Bourgeois, Marine. *Tris et sélections des populations dans le logement social*. 2017, p. 679. https://www.union-habitat.org/sites/default/files/articles/documents/2018-12/1._bourgeois_marine_-_these.pdf

logement et préféraient recourir à une aide familiale plutôt qu'à ce type d'aide : « *Je ne m'en remets pas à la société quand j'ai un souci, je ne vais pas dans le système : le système quand tu y rentres t'es mort* ». La communication des diverses structures du logement pourrait ainsi contrebalancer et nuancer ces préjugés, à l'image du guide sur les idées reçues sur les HLM.

Un besoin de transmission de l'information vers les jeunes

À contre-courant de l'idée selon laquelle « *c'est celui qui ne veut pas être au courant qui n'est pas au courant* » comme nous avons pu l'entendre lors de l'un des entretiens, l'accès à l'information n'est pas évident. Pour que l'information parvienne au récepteur, elle doit être délivrée sous une forme adéquate qui sera comprise et appropriée par le récepteur (ici la ou le jeune). Elle doit aussi être délivrée par des canaux qui permettront à la ou le jeune de trouver l'accès à l'information. Il est important de diffuser pro activement les informations, en allant au-devant des jeunes, sans qu'ils aient besoin de rechercher par eux-mêmes cette information, car pour rechercher une information il faudrait d'abord qu'ils connaissent son existence. Ainsi un ou une jeune ne va pas rechercher les modalités des dispositifs d'aide à la garantie pour un logement, si elle ou il ne sait pas qu'une telle aide existe. Les institutions doivent donc agir activement pour que les informations soient transmises aux jeunes.

Beaucoup de dispositifs d'aide ne sont pas mobilisés. Par exemple, selon Action Logement, il y aurait cinquante mille apprentis en Auvergne Rhône Alpes qui pourraient bénéficier du dispositif MOBILI-JEUNES (aide de mille euros à la mobilité), or seulement onze mille sont versées. Cela s'explique soit car les jeunes concernés ne sont pas au courant, soit car ils ne quittent pas le logement de leurs parents.

L'étude Baromètres DJEPVA (Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative) sur la jeunesse réalisée par l'INJEP (Institut National pour la Jeunesse et l'Éducation Populaire) et publiée en novembre 2019, montre que la connaissance des prestations sociales est inégale selon le profil des jeunes. En 2019, le profil des jeunes ayant le plus souvent entendu parler des dispositifs d'aides sociales disponibles est le suivant : des jeunes femmes, des diplômés, des jeunes âgés de 25 à 30 ans et également des jeunes au chômage et s'imposant des restrictions. Il y a donc une connaissance socialement et économiquement différenciée des dispositifs d'aide au logement.

Un accès inégal à l'information sur le logement et les aides associées

Le contexte familial est d'une grande importance dans l'accès à l'information. Comme le montrent ces extraits d'entretiens, la transmission d'information par les parents est prépondérante dans le processus de communication : *« Les parents n'ont pas forcément expliqué aux enfants comment ça marche, la déclaration d'impôt, qu'il faut payer ses charges etc. Du coup il y a des jeunes qui peuvent être en difficulté.*» Leur rôle dans les démarches est aussi prégnant : *"Si les parents n'aident pas à la construction d'un dossier, il n'y a rien qui se passe. »*.

Lors des focus groupes, ce rôle joué par les parents et le contexte familial a largement été mis en exergue. Ainsi, nous avons pu constater que la plupart des jeunes connaissent les dispositifs par l'intermédiaire de leurs parents, ou encore de leurs voisins, qui les ont déjà sollicités eux-mêmes. De plus, si les jeunes ont déjà dû faire un état des lieux, ce sont leurs parents qui leur ont donné des conseils sur les détails auxquels il fallait être attentif, alors que celles et ceux qui n'ont pas bénéficié de ces conseils se sont parfois « faits avoir » - selon leurs termes - par des propriétaires peu

scrupuleux. Il existe donc une inégalité entre les jeunes pouvant compter sur les conseils, l'appui et le soutien de leur contexte familial et les jeunes qui ne sont pas accompagnés par leur famille.

De plus, nous avons remarqué qu'en matière de logement, les acteurs ont tendance à orienter principalement les jeunes vers la Mission Locale, notamment sur le territoire de la Plaine de l'Ain, avec le risque de se reposer beaucoup sur cette structure. Dès lors, les informations passent essentiellement par la Mission Locale. Or la Mission Locale s'adresse à un public spécifique : ce sont souvent à des jeunes qui ne sont pas accompagnés par leur famille. De plus, les jeunes qui participent ateliers collectifs organisés par les CLLAJ sont, pour la plupart déjà informés. La problématique est alors de capter les jeunes qui sont en dehors des structures existantes, comme le souligne un acteur rencontré : « *Si ce sont des jeunes qui ne vont pas à la Mission Locale, qui ne vont pas chercher un logement social, qui ne vont pas aller voir les bailleurs sociaux et qui ne font pas appel à Action Logement, ceux-là on les verra pas. Ils vont se débrouiller tout seuls, ils vont aller dans le parc privé pour trouver un logement. Ils n'auront pas d'accompagnement* ». L'organisation et la participation à des événements dédiés permettent ainsi de toucher des jeunes qui sont en dehors des structures existantes (CFA, Missions Locales, entreprises), notamment lors de forums ou de salons.

Néanmoins, la problématique générale demeure qu'« *il n'existe pas de campagne spécifique pour les jeunes de moins de 30 ans. Les étudiants ne savent pas qu'ils sont éligibles au logement social »* selon un bailleur sociale. Cela pose la question de l'adaptation des moyens de communication à cette cible en particulier.

Améliorations et propositions

Ce qui existe déjà et doit être approfondi

Beaucoup de dispositifs de communication actuellement en place fonctionnent, d'autres pourraient être approfondis, voire généralisés et enfin certains seraient à améliorer. L'objectif principal est de mettre en œuvre une communication adaptée au public des jeunes. Les différentes institutions que nous avons étudiées sont, pour la plupart, dans une phase de réflexion sur l'adaptation de leurs outils de communication au public des « jeunes ».

Une diversité des canaux de communication et un accompagnement personnalisé

Il est tout d'abord primordial que les canaux de communication soient variés afin de pouvoir toucher tous les publics. En effet, la catégorie "jeunes" recouvre des réalités très différentes. L'inégalité de l'accès à l'information accentue les inégalités préexistantes entre les jeunes.

Ainsi la communication relative au logement est un enjeu complexe car le public auquel elle s'adresse est très divers. De fait, pour que l'information parvienne à des individus se situant dans des contextes si différents, elle doit emprunter des canaux variés. Il faut souligner la diversité des canaux d'action utilisés par les différentes structures comme nous l'avons précédemment détaillé. Multiplier les voies de circulation de l'information permet de la faire parvenir à des publics différents. Ceux qui sont en contact avec la Mission Locale ne sont pas les mêmes que ceux qui sont étudiants à l'université par exemple.

De plus, l'accompagnement personnalisé des jeunes est un plus dans la transmission de l'information. Ainsi, Form'Toit développe un accompagnement avec les jeunes afin de comprendre leurs besoins, et a aussi une fonction de relais en informant sur les différentes aides existantes ou en orientant les jeunes vers la Mission Locale. La Mission Locale d'Ambérieu-en-Bugey évoquait aussi le

projet de réaliser un atelier avec des jeunes en colocation pour parler à des jeunes de la colocation car, « *qui parle aux jeunes mieux qu'un jeune ?* ». La personnalisation de l'accompagnement est développée par certaines structures mais nécessite de disposer des moyens adéquats. Elle permet de réellement saisir les besoins du jeune et de pouvoir l'informer de manière plus adaptée selon sa situation.

Communication en ligne et développement des réseaux sociaux

Différentes institutions ont leur propre site web, néanmoins, chaque site pourrait inclure des liens vers des ressources propres au logement des jeunes et vers les sites internet d'autres structures proposant de l'accompagnement ou une offre de logement, tout en expliquant quels sont les missions de chaque structure par rapport au logement. En effet, les partenaires se relaient peu sur leurs sites mutuels.

Lorsque l'information sur le logement est diffusée sur un site plus général (tel que celui de la communauté de communes), elle est alors peu visible et accessible. Une actrice du logement dans l'Ain remarquait ainsi qu'il serait intéressant de créer un site pour le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) qui gère les plateformes téléphoniques car pour le moment, il y a seulement le site de la préfecture et il est difficile de trouver les documents sur le site internet. Il faudrait créer des sites autonomes qui puissent ensuite être relayés. Par exemple, la MDH pourrait avoir un site autonome de l'intercommunalité afin de bénéficier d'une meilleure visibilité.

S'il est pertinent que chaque administration ait son propre site, la création d'un site centralisant les informations à destination du public permettrait de développer une meilleure visibilité et plus d'efficacité. La collaboration de plusieurs structures sur un même site internet pour diffuser l'information au logement telle que la plateforme en ligne Jeune 01[30], site commun à la MDE Bourg, la MDE Haut-Bugey et au Bureau Information Jeunesse (BIJ), constitue une solution. Même si ce site gagnerait à être perfectionné. En l'état la plateforme ne relaie que des annonces sur Bourg-en-Bresse, et renvoie fréquemment à la MDE. La participation d'un plus grand nombre d'acteurs au développement de ce site permettrait qu'elle s'institue comme plateforme commune vers laquelle renvoyer. L'utilisation conjointe de la plateforme par divers acteurs se joignant à l'initiative donnerait de l'ampleur à la plateforme pour une meilleure centralisation et efficacité de l'information.

Il est par ailleurs très pertinent que des bailleurs sociaux comme la SEMCODA ou Dynacité diffusent leurs annonces sur des sites nationaux tels que leboncoin, ou se loger.com. Ainsi, les jeunes cherchant un logement directement via ces plateformes et qui ne seront pas en contact avec les acteurs institutionnels du logement comme les CLLAJ, les missions locales, ou les CCAS, peuvent néanmoins avoir accès aux offres du parc social. Sachant qu'ensuite, la SEMCODA ou Dynacité se chargent d'expliquer à la ou le jeune toutes les démarches à effectuer. Ce type de pratique permet d'atteindre les jeunes qui n'ont pas recours aux structures institutionnelles et donc par conséquent ne sont pas informés par ces structures. Se poser en intermédiaire via ces plateformes constitue une réelle alternative à développer par les autres acteurs du logement que les bailleurs sociaux.

Vers une communication partenariale harmonisée

Le partage des ressources est un point clé pour la communication à destination des jeunes à propos du logement. Par exemple, beaucoup de structures diffusent des plaquettes ou des flyers, qu'elles élaborent souvent seules. Par exemple les EPCI font parfois des plaquettes du demandeurs avec tout ce qu'il convient de faire pour obtenir un logement. Il serait intéressant que les ressources soient

[30] https://jeunes01.info-jeunes.fr/

partagées pour plus d'efficacité : élaborer des supports plus pertinents en les construisant de manière partenariale avec l'ensemble des acteurs concernés Cela permettrait à toutes les structures faisant office de relai de pouvoir diffuser une information partagée

Enfin, un point nous semble primordial : la nécessité de centraliser l'information disponible. Les acteurs sont en effet nombreux sur le plan du logement et de l'aide au logement, les dispositifs qu'ils proposent le sont tout autant. Les entretiens nous ont révélé que pour la plupart des aides disponibles, seule une minorité du public visé la demandait par méconnaissance de ses droits. Il semble donc qu'une structure ou un site internet centralisant l'information sur le logement permettrait de répondre à cette problématique. C'est ce que se propose de faire la future Maison de l'Habitat (MDH) à Oyonnax. Au niveau de la communication, la MDH ambitionne de mettre à disposition de la documentation sur le logement dans l'Ain et le droit au logement ainsi que d'organiser des évènements à thème et de relayer les informations et événements à travers les outils numériques mais aussi les voies de communications des collectivités et organismes partenaires. Au sujet de la présence sur le web, les personnes portant le projet souhaiteraient que soit développé un site autonome pour la MDH afin de disposer d'une meilleure visibilité, mais cela n'est pas toujours unanimement partagé, certains craignant qu'un site autonome ne nuise à la visibilité du site de l'intercommunalité. Il nous semble, quant à nous, plus approprié qu'un tel projet ambitionnant de centraliser les acteurs du logement et les informations bénéficie d'un site web autonome afin de gagner en clarté et en visibilité pour le public qui peine déjà à identifier les acteurs compétents pour ces différentes problématiques en lien avec le logement. Il nous paraît essentiel de développer la communication web de ce projet afin qu'il puisse gagner en visibilité et notamment auprès des jeunes. Limiter la visibilité du projet à un onglet du site de l'intercommunalité serait selon nous trop limitatif et pourrait nuire à la bonne diffusion du projet.

Lors du focus groupe organisé à Oyonnax, les jeunes rencontrés se sont montrés très intéressés par le projet de la Maison de l'Habitat. Ils ont exprimé le fait que cela constituerait un gain de temps pour eux en expliquant que le manque de centralité de l'information était la raison pour laquelle ils ne se rendaient pas dans les services administratifs, car il n'y avait pas d'endroit où on peut « *tout faire d'une traite* », et également parce que les horaires d'ouverture n'étaient selon eux pas adaptés aux disponibilités d'un ou une jeune en emploi (fermeture en fin d'après-midi). Réunir les informations permettrait de remédier pour partie à ce type de freins dans l'accès à l'information. Souvent, les jeunes s'orientent vers la mairie qui constitue pour eux un point de repère, il serait souhaitable qu'elle puisse diffuser une même information de base.

Diffuser l'information aux jeunes qui ne passent par aucune structure

Comme évoqué plus haut, l'une des problématiques auxquelles fait face la communication des acteurs du logement est la difficulté d'atteindre les jeunes qui ne passent par aucune structure. Comment diffuser l'information de manière proactive ?

Selon l'une de nos interlocutrices : « *il manque peut-être vraiment un volet informatif par rapport à qu'est-ce que c'est un logement, qu'est-ce que c'est de prendre un logement, quel engagement, quelles démarches, quels droits* ». Elle évoque par la suite la possibilité de mettre en place une forme de formation des jeunes sur ces enjeux primordiaux au travers de la mairie qu'elle considère comme un acteur de référence pour tous. Selon un autre acteur, le problème d'information est plus large que le logement : « *ils ne sont pas au courant de tout ça, mais comme ils ne sont pas au courant de leurs droits à la santé par exemple, ou de comment ça marche pour les impôts* ».

Pour sensibiliser sur ces points, certains développent l'idée d'une sensibilisation dans les lycées pour diffuser l'information à la majorité des jeunes. La forme d'une telle intervention reste à discuter mais cela pourrait se faire au travers d'une journée d'information réalisée par un forum d'associations, ou au travers d'interventions de la part de professionnels dans les classes de lycéens. A ce propos, il serait pertinent de se reposer sur ce qui existe déjà. Ainsi certains acteurs comme la MDE ou Action Logement interviennent déjà auprès des lycéens. Il pourrait être pertinent qu'ils transmettent à tous à cette occasion une présentation générale des aides existantes sur le logement ainsi qu'un court récapitulatif de celles-ci au travers d'une plaquette que les acteurs du logement auraient développée en coopération.

Une autre option moins coûteuse en temps et en moyens serait la diffusion d'un mail d'information réalisé par les acteurs du logement et relayé par les lycées et les universités en direction de leurs étudiants et étudiantes.

Une autre possibilité qui est ressortie du focus groupe d'Oyonnax concerne l'utilisation des réseaux informels et des réseaux interpersonnels. Il est ainsi évident que certains jeunes se tournent plus volontiers vers leurs entourages que vers les réseaux institutionnels. Pour les atteindre, il serait intéressant de former des acteurs médiateurs comme les animateurs de quartier. Une autre option serait de faire parvenir par des relais locaux à l'échelle du quartier, des plaquettes centralisant l'information disponible.

Enfin, concernant l'utilisation de la publicité sur internet à laquelle certains acteurs de l'aide au logement ont recours, il serait intéressant qu'ils communiquent sur celles-ci sur les plateformes-mêmes où les particuliers cherchent majoritairement leurs logements. On peut ici penser à leboncoin.fr ou seloger.com notamment. En effet, le passage par ces plateformes semble être, pour certains jeunes, le seul moyen d'entrer en contact avec eux et de leur faire connaître les dispositifs existants.

Centraliser les demandes d'aides

L'étude des questionnaires « A quoi ai-je le droit ? » sur différents sites d'information a révélé le manque d'exhaustivité de ceux-ci. Cela peut avoir de lourdes conséquences sur les jeunes puisqu'un ou une jeune qui ne se fierait qu'au questionnaire d'une institution passerait à côté d'autres aides existantes qui pourraient l'assister dans son parcours.

Pour cela, il semblerait pertinent de créer un questionnaire simulateur général réalisé en commun par tous les acteurs de l'aide au logement qui indiquerait à la ou le jeune demandeur toutes les aides auxquelles il peut prétendre. Il serait ensuite redirigé vers les différents sites des institutions pour effectuer ses demandes ; les démarches restant à faire ensuite sur le site de chaque organisme.

Si une telle création n'est pas envisageable à court terme, une solution alternative pourrait être de faire de la communication sur les aides existantes sur le site de la CAF ; par exemple au début ou à la fin du questionnaire de demande des APL. En effet, il semble que cette aide sur le logement soit celle que les jeunes connaissent et sollicitent le plus. En alternative d'un questionnaire général, la présentation des aides au logement existantes sur le site de la CAF pourrait donc permettre que ces aides atteignent plus largement leur public visé.

5. Conclusion

Pour conclure ce rapport, il reste à aborder les limites de notre étude ainsi que les recommandations pour l'équipe et les acteurs qui prendront la relève de ce projet.

Nous avons tenté de dresser un panorama des problématiques du logement des jeunes dans l'Ain, en proposant des pistes d'améliorations. Notre étude n'est pas exhaustive puisque nous nous sommes focalisés sur des thèmes précis : l'offre et l'accompagnement, la coordination des acteurs et la communication des structures. Ces thèmes ont été particulièrement analysés au prisme de deux territoires : la Plaine de l'Ain (avec une approche complémentaire sur le territoire de la Côtière-Montluel) et le Haut Bugey, dont les problématiques et enjeux sont spécifiques. Ce choix s'explique par la nécessité de l'étude d'un territoire plus restreint compte tenu des contraintes de temps, afin d'en produire un diagnostic approfondi et une représentation plus fine des différentes problématiques recensées.

En se basant sur notre rapport, le groupe de Public Factory qui prendra notre relève l'année prochaine, aura pour objectif concevoir des expérimentations, conjointement avec les acteurs du logement impliqués dans le projet. A plus long terme, les résultats de ces expérimentations seront amenés à être utilisés dans d'autres territoires ayant des caractéristiques communes avec le Haut Bugey ou la Plaine de l'Ain.

Il faut souligner que cette étude a été largement limitée par des contraintes de temps et de disponibilité ainsi que la crise sanitaire actuelle. Ainsi, beaucoup de problématiques, évoquées ici ou oubliées, pourraient être approfondies. De plus, nous aurions aimé pouvoir réaliser d'autres focus groupes afin de multiplier les points de vue des jeunes et les profils de celles et ceux que nous interrogions. Egalement, il serait intéressant pour la suite du projet de mener d'autres entretiens avec des acteurs en lien avec le logement ou l'accompagnement que nous n'avons pas réussi à contacter.

Ce rapport est avant tout une invitation à se saisir des enjeux mis en lumière. Notre apport étant d'éclairer sous un regard extérieur les différents enjeux, nous restons néanmoins des étudiantes et étudiants en cours de formation et nous n'avons pas l'expertise que peuvent avoir les acteurs du logement.

Le prolongement de cette étude permettra d'améliorer les dispositifs et accompagnements du logement des jeunes. Cependant, ce sont les acteurs du logement : les associations, les bailleurs sociaux, les institutions publiques mais aussi les entreprises, les jeunes et les bailleurs privés qui disposent réellement des moyens pour impulser de telles évolutions. Nous espérons que les acteurs accueilleront avec bienveillance le prochain groupe d'étudiant·e·s et nous resterons disponibles pour les soutenir tout au long du projet.