

**APPLIQUER LES SCIENCES
COMPORTEMENTALES POUR
ENCOURAGER LE DÉVELOPPEMENT
DES PENSIONS DE FAMILLE**
RAPPORT DE DIAGNOSTIC

Avril
2023

Direction interministérielle
de la transformation publique



PRÉSENTATION DE LA DITP

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace. L'objectif : améliorer concrètement la vie des Français et des agents publics.

Les équipes de la DITP ont 4 missions principales :

- assurer la mise en œuvre des politiques prioritaires du Gouvernement sur tout le territoire,
- coordonner l'action des administrations pour simplifier les démarches et améliorer la qualité du service pour les usagers,
- porter, avec ses partenaires interministériels, l'innovation, le développement des compétences, la transformation des organisations, des pratiques managériales et de la gestion publique,
- accélérer les projets à fort impact des administrations avec l'appui de ses équipes de consultants internes et d'experts, ainsi que du Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP).

En savoir plus :

<https://www.modernisation.gouv.fr/>

Table des matières

- Présentation du projet** 4
- Méthodologie** 7

- Résumé : principaux enseignements du diagnostic** 13

- En détail : enseignements du diagnostic** 19
 - **Savoir** 20
 - **Vouloir** 29
 - **Pouvoir** 45

- Conclusion** 52
- Références** 54
- Annexes** 56



Présentation du projet



Contexte et objectifs

Les pensions de famille sont un type de logement social destiné à accueillir, sans condition de durée, des personnes seules dont la situation sociale ou psychologique rend difficile l'accès à un logement ordinaire. Ces dispositifs **jouent un rôle majeur dans la politique du Logement d'abord**, enjeu clé des réformes prioritaires du gouvernement.

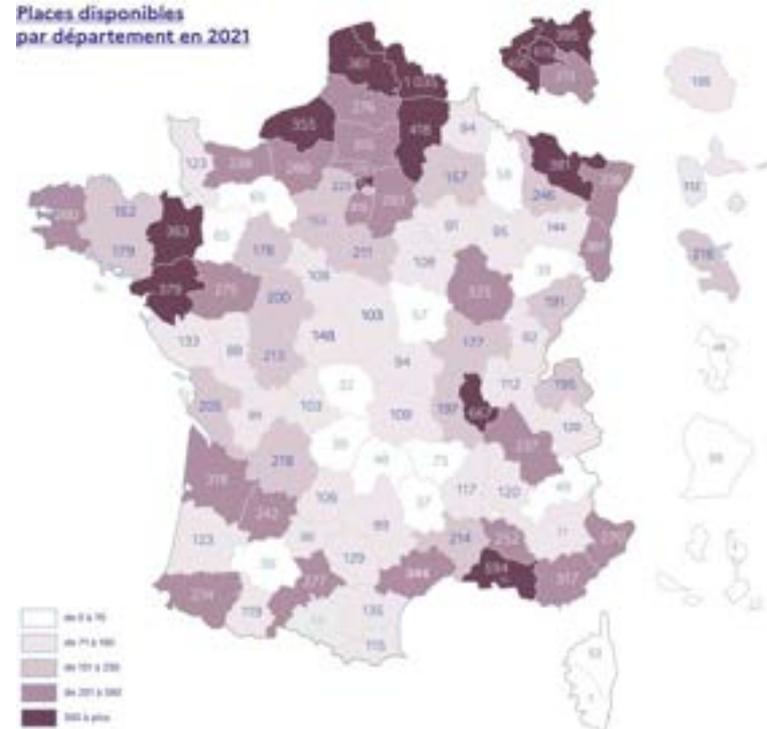
Malgré un financement important de l'État, de nombreux freins limitent le développement de ce dispositif : l'objectif d'ouverture de 10 000 nouvelles places entre 2017 et 2022 n'avait été atteint 72 % en décembre 2022 et de fortes disparités géographiques subsistent.

Parmi les freins identifiés, la **réticence des élus** a été identifiée par la Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement (DIHAL), qui pilote le développement des pensions de famille, comme **l'un des plus bloquants**, puisqu'une pension de famille ne peut être créée sans l'accord final des municipalités.

Afin de mieux comprendre les freins limitant l'adhésion des élus aux projets de pensions de famille et pour pouvoir répondre à leurs réticences et attentes, la DIHAL a fait appel à l'équipe sciences comportementale de la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP), elle-même épaulée sur cette étude par le Behavioural Insights Team (BIT).

Cette étude vise ainsi à mener un diagnostic comportemental pour i) **qualifier la réticence des élus en explorant leurs connaissances, perceptions et expériences des pensions de famille**, et ii) **identifier des leviers prometteurs pour répondre aux freins identifiés**.

Places disponibles
par département en 2021



Ciblage :

Pourquoi se focaliser sur les élus locaux ?

Une première phase de ciblage a permis **d'identifier l'équipe communale comme le décisionnaire principal** pour l'ouverture d'une nouvelle pension de famille. Celle-ci est, en effet, impliquée à plusieurs niveaux dans les projets de création de pension de famille :

1. Parfois, en étant à l'initiative de certains projets et en les portant auprès des maires, qui à leur tour statuent sur le projet,
2. En accordant un permis de construire ou de réhabilitation,
3. Souvent, en apportant une participation financière à la mise en œuvre du projet,
4. En aidant l'identification et l'obtention du foncier.

L'adhésion des élus locaux a été identifiée par la DIHAL comme un à l'ouverture de places supplémentaires. Les acteurs associatifs et privés interrogés partagent ce constat. D'après un promoteur immobilier interrogé, près de la moitié de leurs projets envisagés auraient été abandonnés du fait du refus d'élus. Face à ces refus, les porteurs de projet (associations, bailleurs sociaux et promoteurs immobiliers) semblent peu équipés.

Au vu de la prégnance de leur rôle dans le succès ou l'échec d'un projet de création de pension de famille, **il a donc été convenu d'axer la présente étude autour des perceptions et attitudes des élus locaux** ainsi qu'imaginer des pistes d'interventions qui agissent directement sur cette population cible.

« Les projets qui ne se montent pas, c'est que les élus n'en veulent pas. »

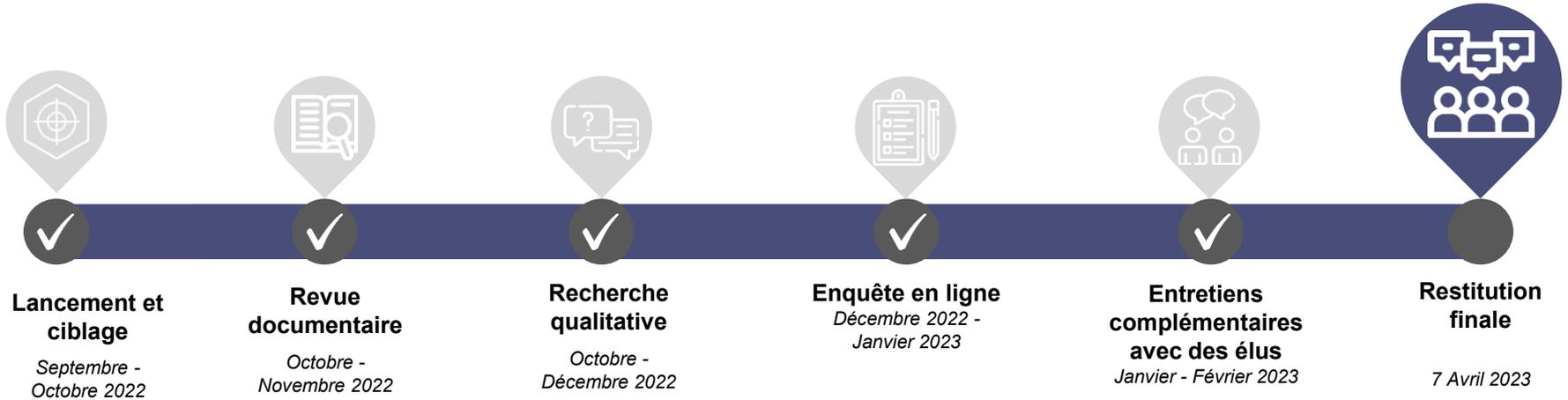
Acteur associatif

« L' élu se rétracte et les porteurs de projet ne peuvent rien faire. Le refus des élus est un des freins que les acteurs ont du mal à lever. »

Acteur associatif

Méthodologie

Aperçu de la méthodologie et des activités menées



Ce rapport de synthèse présente et résume les conclusions de l'ensemble de ces travaux

1. Revue documentaire et recherche qualitative

Revue documentaire

Pour identifier de premières hypothèses sur les freins auxquels peuvent faire face les élus et informer le développement de l'enquête, nous avons d'abord effectué un travail de revue documentaire : **revue de documents des acteurs du logement social** (guides sur les pensions, outils de communications, éléments de langage, etc.), compte rendus de colloques, revues de presses, etc. ; et **revue de la littérature grise** et des rapports existants sur les pensions de famille.

Recherche qualitative

Entre les mois d'octobre et de décembre 2022, nous avons mené une enquête de terrain durant laquelle nous avons effectué **11 entretiens semi-structurés** auprès de différents acteurs impliqués dans la création de pensions de famille : élus locaux, porteurs de projets (associations, bailleurs sociaux et promoteurs immobiliers), directeurs de pensions, etc.

Cet échantillonnage correspond à une volonté de croiser les perspectives des parties prenantes au contact des élus, **afin de générer des hypothèses sur les points de blocage** de ces derniers dans le déploiement des pensions de famille sur leur territoire.

Dans le cadre de ce projet, **seuls 3 élus ont pu être interrogés**. Les élus ayant indiqué dans l'enquête être non favorables au dispositif n'ayant pas laissé leurs coordonnées pour s'entretenir avec nous, il ne nous a pas été possible d'échanger avec eux. Étant donné la priorité que représente ce segment de la population des élus locaux, il semble important pour de futurs travaux de solliciter ce public, afin notamment d'enrichir les résultats présentés ici.

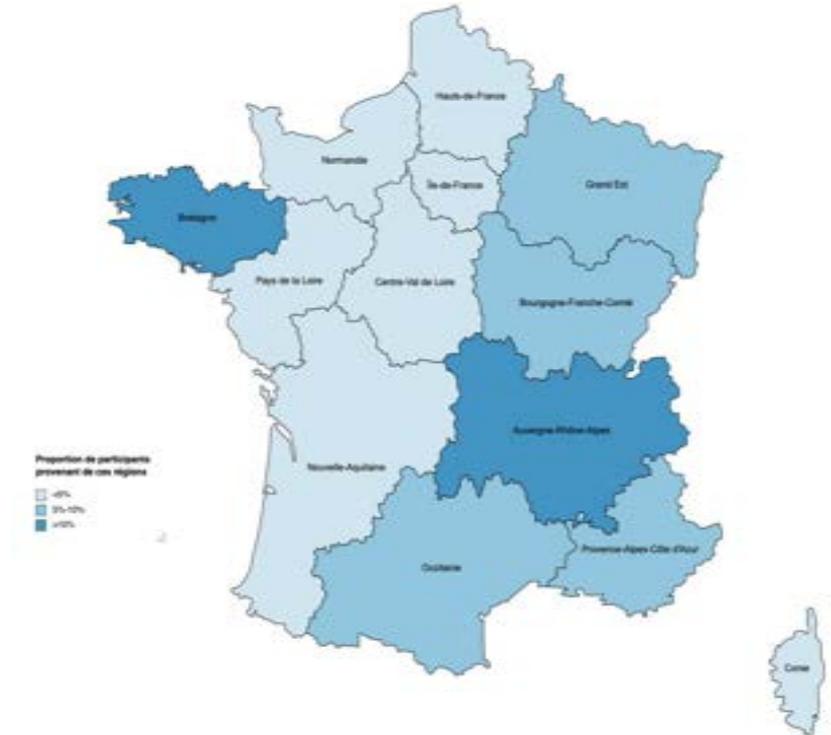
Ces travaux ont permis de générer de premières hypothèses sur les points de blocage des élus, ainsi que des pistes de leviers à explorer. Ces enseignements ont informé le développement de l'étude en ligne détaillée sur la page suivante.

2. Enquête en ligne auprès d'élus locaux

Objectifs et déploiement de l'enquête

Une enquête en ligne a été menée à destination des élus locaux. Cette enquête a été créée sur SmartSurvey, suivant un protocole conforme au RGPD. Pour cette phase, nous avons établi trois objectifs de recherche :

- Évaluer le niveau de connaissances des élus sur les pensions de famille
 - Comprendre leurs attitudes, perceptions, et les freins des élus à la création de nouvelles structures
 - Identifier les leviers prometteurs à mettre en place
- ❖ L'enquête a été relayée sur les réseaux sociaux de la DIHAL et de la DITP, ainsi que diffusée à travers 9 canaux différents dont le Réseau France Urbaine, l'Association des Maires de France, La Gazette des communes, L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.
- ❖ Entre le 8 décembre 2022 et le 31 janvier 2023, **361 élus municipaux** (maires, conseillers municipaux, conseillers intercommunaux) **résidant partout en France** (voir carte) ont répondu à l'enquête.



Dans quelle région se situe votre commune ? (N = 361)

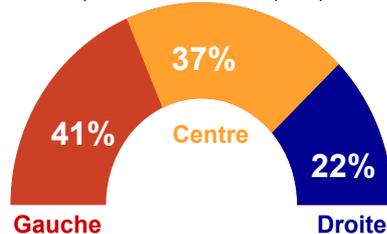
2. Enquête en ligne auprès d'élus locaux

Qualification de l'échantillon

- ❖ Sur les 361 répondants à l'enquête, près de la moitié sont des maires.
- ❖ 66% des élus de l'échantillon viennent de communes de moins de 3500 habitants, non sujettes à la loi Solidarité et renouvellement urbain (SRU).
- ❖ La représentation des différents bords politiques est satisfaisante au sein de l'échantillon : 41% de gauche, 37% du centre, et 22% de droite.*

Limites méthodologiques : l'échantillon ayant participé à cette enquête n'est qu'une petite partie de l'ensemble des élus locaux. De par les canaux de diffusion et le sujet annoncé de l'enquête, il est probable que l'échantillon soit biaisé par une auto-sélection, et réunisse des personnes en moyenne plus informées et concernées par les questions de logement. **Ces limites seront à garder à l'esprit au fil de l'interprétation.**

*N = 313 : tous les participants n'ont pas donné leurs bords politiques.



Note. Classification des répondants selon leurs réponses à la question suivante « À quel parti politique appartenez-vous ? ». Ici, les réponses ont été groupées selon les trois qualifications Gauche / Centre / Droite (N = 313 : tous les participants n'ont pas donné leurs bords politiques).

Rôles au sein de la commune

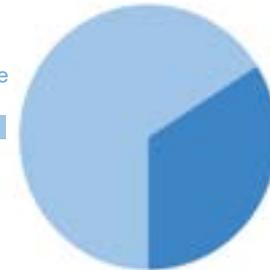


Note. Les différentes fonctions ne sont pas mutuellement exclusives, particulièrement dans les petites communes où les élus cumulent plusieurs fonctions. (N = 361)

Bord politique

66%

sont des élus de communes de moins de 3500 habitants



Tailles de communes

34%

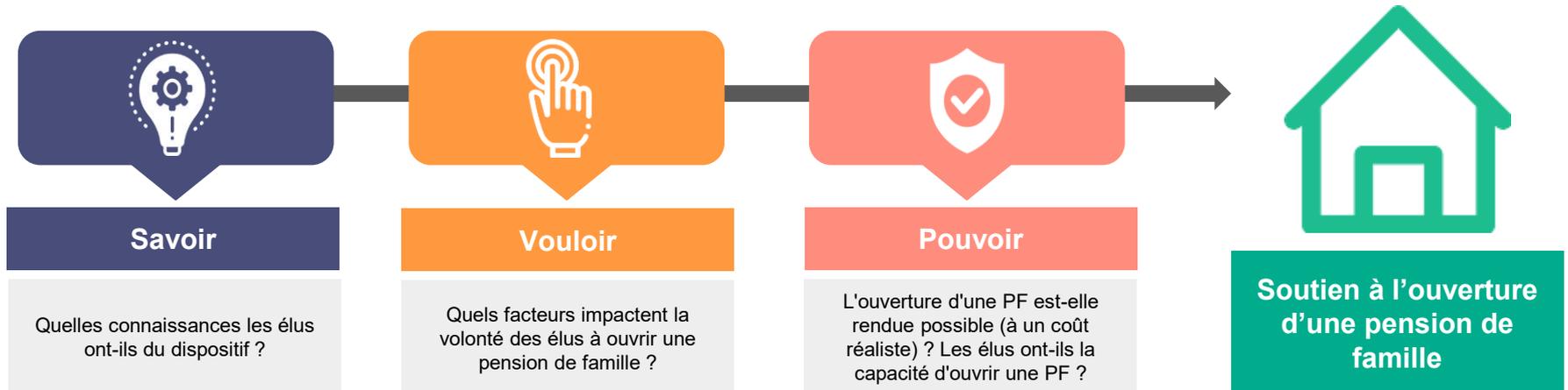
sont des élus de communes de plus de 3500 habitants

Q. Combien d'habitants compte votre commune ? (N = 361)

Modèle comportemental

Afin d'analyser les données collectées lors du diagnostic, nous introduisons **un modèle de changement de comportement** inspiré du modèle « COM-B » (Michie et al., 2011). Ce modèle permet de résumer les freins et les leviers s'appliquant aux élus locaux à chaque étape de création d'une pension de famille, en partant des prérequis pour qu'un élu local soutienne un projet de pension de famille.

Ce modèle identifie trois étapes clés pour qu'un élu local se place en soutien de la création d'une pension de famille. Les élus doivent **1) savoir** : avoir les connaissances et compétences nécessaires ; **2) vouloir** : estimer que les bénéfices dépassent les coûts potentiels ; et **3) pouvoir** : avoir les capacités d'action et se trouver dans un environnement aidant.





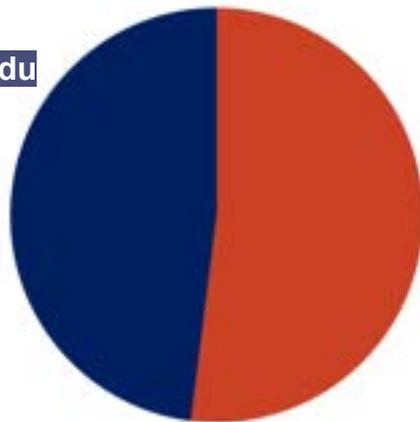
Résumé : principaux enseignements du diagnostic



Un enjeu de méconnaissance : le dispositif demeure peu connu des élus locaux

48%

ont **déjà entendu**
parler des PF



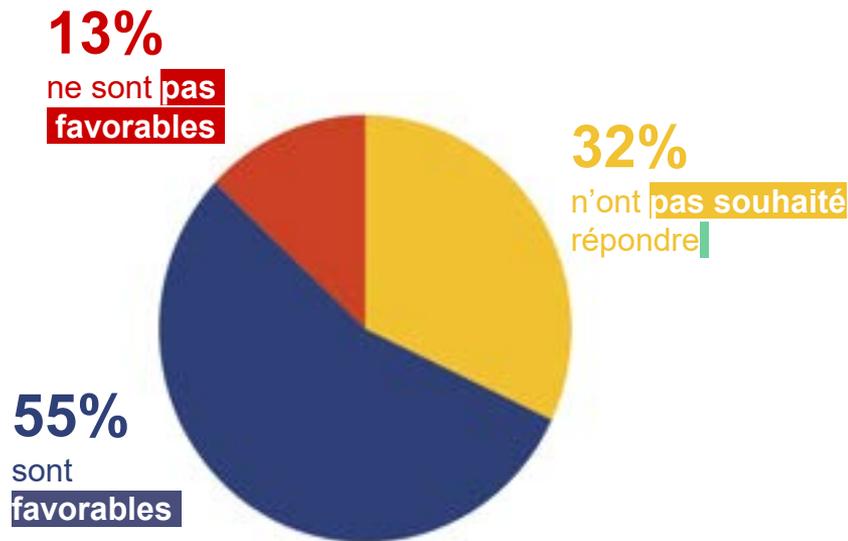
52%

n'ont **jamais**
entendu parler
des PF

Q. Avez-vous déjà entendu parler des pensions de famille (anciennement « maison relais ») ? (N = 361)

- ❖ Moins de la moitié des participants à l'enquête ont déjà entendu parler des pensions de famille. Parce que les répondants ont choisi de répondre à une enquête portant explicitement sur ce sujet, l'on peut faire l'hypothèse que la connaissance des élus au niveau national est encore plus faible.
- ❖ Même parmi ceux qui connaissent les pensions de famille, les résultats de l'enquête montrent un manque de connaissances des caractéristiques principales du dispositif (voir détails dans **la section « Savoir »**).

Un enjeu de volonté : un soutien relatif pour le dispositif...

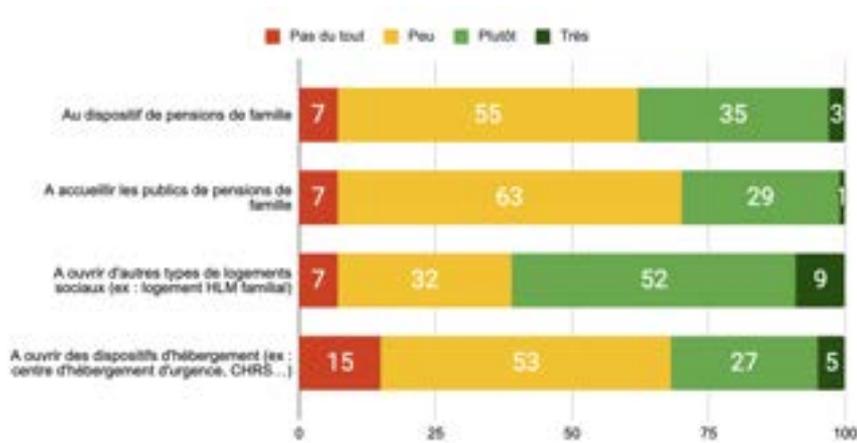


Q. En tant qu' élu, seriez-vous favorable à ouvrir une pension de famille sur votre commune ? (N = 172)

Note. Cette question a été posée uniquement à ceux qui ont dit connaître les pensions de famille (N = 173)

- ❖ Bien qu'une courte majorité d'élus se déclarent favorables à ouvrir une pension de famille sur leur commune, l'enquête invite à nuancer ces résultats et indique en réalité un manque de motivation à mettre en place un tel projet (voir page suivante).
- ❖ Les raisons qui sous-tendent ce manque de motivation sont détaillées dans la section « Vouloir ». Elles sont notamment liées à des a priori sur le public que le dispositif accueille, à la perception d'un manque de pertinence du dispositif par rapport aux caractéristiques de leur commune, et à l'anticipation du potentiel rejet de leurs administrés d'un tel projet.

...qui diminue lorsque la question de l'adhésion est posée de manière détournée



Q. Dans quelle mesure pensez-vous que des communes similaires à la vôtre dans votre département sont favorables : (N = 361)

La question ci-contre demande aux participants ce qu'ils pensent être les attitudes ou actions de leurs pairs. Ce type de question permet :

- ❖ D'identifier la perception qu'ils ont des avis de leurs pairs, un déterminant important de leur propre comportement. En effet, les comportements de nos pairs (réels ou perçus) constituent des normes susceptibles d'influencer nos actions. (Cialdini et al, 1993).
- ❖ Demander à un individu de rapporter ce qu'il projette de l'action ou de l'opinion de ses pairs est reconnu comme constituant **une meilleure approximation des attitudes ou comportements véritables d'un individu**, dénuée de biais de désirabilité. En d'autres termes, les réponses sont alors moins affectées par le désir d'apparaître comme « quelqu'un de bien », et se révèlent plus proches de ce que l'on est à même de faire seul face à ses choix (Nederhof, 1985).

Ici, l'hypothèse d'un biais de désirabilité semble confirmée : 32% des participants ont préféré ne pas indiquer si eux-mêmes étaient favorables ou non aux pensions de famille (peut-être par crainte d'être mal jugé en cas d'aveu de défaveur) et 55% ont affirmé être en faveur. Cette tendance s'inverse lorsque les participants se mettent à la place de leurs pairs : ils sont alors **62% à estimer que d'autres élus de communes similaires sont opposés au dispositif** et **70% à les penser peu ou pas favorables à l'accueil des publics de pension de famille sur leur commune**.

Un enjeu de capacité : des difficultés pratiques pour ouvrir des places

« Beaucoup de communes ne peuvent plus assumer de financer ce type de dispositif, même si elles le souhaitent. »

Élu local (Ile-de-France)

« C'est surtout pour entretenir et avoir le personnel que c'est compliqué financièrement. »

Élu local (Ile-de-France)

« Ce n'est pas tout à fait le problème des élus, mais il y a également un enjeu vis-à-vis des enveloppes financières. »

Acteur associatif

« Les municipalités (plus modestes) peuvent avoir du mal à abonder pour soutenir un projet qualitatif avec de beaux espaces collectifs, et à soutenir les garanties d'emprunts demandées par les maîtres d'ouvrages. »

Acteur associatif

- ❖ Au-delà des freins de connaissances et d'adhésion au dispositif, les élus font face à des obstacles structurels dans la réalisation d'un tel projet : les principales difficultés rapportées sont d'ordre financières et foncières. Celles-ci sont détaillées dans [la section « Pouvoir »](#).

Des leviers : pour communiquer davantage, et plus efficacement, auprès des élus

Pour compléter et enrichir les actions déjà engagées par la DIHAL et ses partenaires associatifs, **il semble prioritaire de communiquer davantage auprès des élus.**

Sont incluses dans ce rapport des pistes pour améliorer l'efficacité des communications et actions auprès des élus, notamment sur :

- ❖ **Sur quoi** communiquer aux élus : quels arguments mettre en avant ?
- ❖ **Comment** communiquer : quelles actions envisager ?
- ❖ **Où et via qui** communiquer : quels canaux, quels messagers ?
- ❖ **Quand** communiquer : moments clés et actions sur lesquelles s'appuyer ?



Quelques pistes clés identifiées

Sur quoi communiquer ?

Mettre en avant :

- Impact sur les publics accueillis
- Nombre de pensions existantes (norme descriptive)
- Présence d'un encadrement
- Financements disponibles (et régularité)

Comment communiquer ?

- Encourager les visites de pensions de famille
- Créer et activer un réseau de maires ambassadeurs

Où et via qui communiquer ?

- S'appuyer sur les canaux de l'enquête identifiés comme efficaces (AMF, Réseau France Urbaine, etc.)
- S'appuyer sur des témoignages d'élus et riverains pour incarner ces arguments
- Mobiliser les habitants pour convaincre les élus

Quand communiquer ?

- S'appuyer sur des événements existants, comme la semaine nationale des pensions de famille
- Communiquer en période pré-électorale



En détail :
enseignements du diagnostic





Savoir

Savoir : freins principaux et pistes de leviers



Savoir :

Quelles connaissances les élus ont-ils du dispositif ?

Freins identifiés

- ❖ Le dispositif demeure peu connu par les élus locaux
- ❖ Certains aspects du dispositif semblent encore mal compris
- ❖ Le nom du dispositif semble être un facteur de confusion

Pistes de leviers

- ❖ S'appuyer sur des messagers efficaces
- ❖ Créer et activer un réseau de maires ambassadeurs

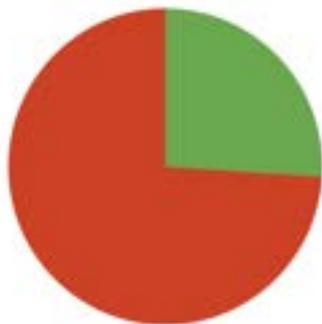


Frein : le dispositif demeure peu connu des élus

48%

ont **déjà entendu** parler des pensions de famille

Parmi eux...



26%

ont une ou des pensions de famille

74%

n'ont pas de pension de famille

Q1. Avez-vous déjà entendu parler des pensions de famille (anciennement « maison relais ») ? (N = 361)

Q2. Votre commune ou intercommunalité compte-t-elle une ou plusieurs pensions de famille ? (N = 172*)

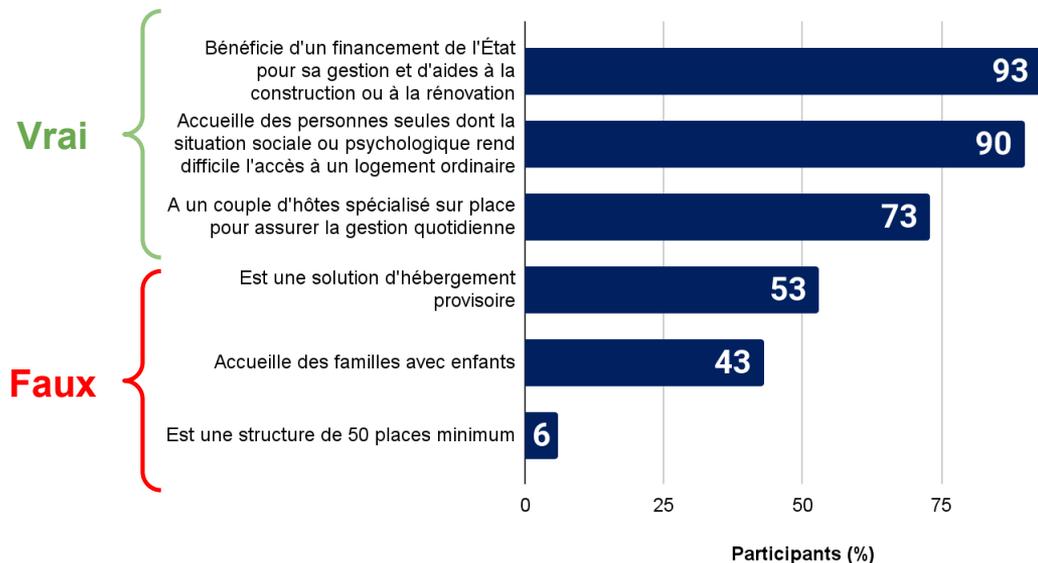
*Note. Cette question a été posée uniquement à ceux qui ont dit connaître les pensions de famille.

Le territoire français compte 950 pensions de famille pour 34 955 communes (source : [ministère de la Transition écologique](#) ; [collectivités-locales.gouv.fr](#)). Seules 2.7% des communes ont donc une pension de famille, soit 10 fois moins que les communes représentées dans cette enquête.

- ❖ **52% des participants n'avaient pas entendu parler du dispositif avant l'enquête.** La proportion nationale est susceptible d'être supérieure, puisque ces élus ont choisi de répondre à une enquête qui portait explicitement sur ce sujet.
- ❖ Ce résultat fait écho aux témoignages d'un acteur associatif, d'un bailleur social et d'un promoteur immobilier interrogés, ainsi qu'à la littérature disponible à ce sujet. **Tous indiquent un manque de connaissance des élus, et un déficit d'information et de sensibilisation à leur intention.**
- ❖ Pour un autre acteur associatif, les élus sont perdus dans le « mille-feuille » du logement accompagné, conduisant à **une confusion par certains entre les différents dispositifs.** Un élu local interrogé pensait, par exemple, que les maisons relais et les pensions de famille étaient deux dispositifs différents, se déclarant en faveur des maisons relais et contre les pensions de famille.
- ❖ Le niveau de connaissance semble homogène selon les postes occupés : 30% des participants ayant indiqué connaître le dispositif sont des maires, 29% des élus responsables du logement et 27% des responsables de la cohésion sociale.



Frein : certains aspects du dispositif semblent encore mal compris



- ❖ Les participants ayant rapporté avoir entendu parler du dispositif connaissent en grande majorité l'existence de financement public ainsi que la nature du parcours du public accueilli. Ils sont également 73% à connaître le système de gestion par un couple d'hôtes.
- ❖ Cependant, **une méconnaissance persiste de certaines des caractéristiques des pensions de famille**, notamment la **durée d'accueil** du public (53% pensent qu'il s'agit d'hébergement provisoire) et le **type de public accueilli** (43% pensent tout de même que le dispositif accueille des familles). Ce type de méconnaissances est ensuite à même d'affecter les perceptions des pensions de famille.
- ❖ Seuls **16% des répondants ont répondu correctement à l'ensemble des questions.**

Q. Vrai ou faux ? Selon vous, une pension de famille : (N = 172)

Note. Ici, les résultats montrés concernent uniquement ceux qui ont indiqué connaître les pensions de famille.

« La confusion avec les hébergements d'urgence impacte négativement l'attitude des élus. »

Acteur associatif



Frein : le nom du dispositif, un facteur de confusion

Le mot « famille » semble induire en erreur sur le public accueilli :

- ❖ **58% des participants** (échantillon total) à l'enquête ont indiqué que le dispositif s'adressait à des familles. Ce chiffre s'élève à 72% chez les participants ayant déclaré ne pas connaître le dispositif. Le nom du dispositif est susceptible de jouer un rôle particulièrement important pour ces élus qui peuvent se baser dessus pour « deviner » les caractéristiques du dispositif.
- ❖ De plus, 29% des participants ayant indiqué avoir une pension de famille sur leur commune ont tout de même fait cette erreur.
- ❖ Cette perception erronée est susceptible d'avoir une incidence sur la mobilisation des élus. Pour plusieurs acteurs associatifs interrogés et les rapports disponibles à ce sujet (dont celui de l'Agence de développement et d'urbanisme de Lille métropole, 2022), croire que des familles vont arriver sur le territoire peut conduire certains élus à s'opposer au dispositif, par crainte de pressions accrues sur les écoles et autres services communaux.

« Le mot 'famille' est trompeur. Il fait croire qu'on accueille des familles et peut laisser penser aux élus qu'ils doivent développer des services communaux pour accueillir de nouvelles familles. »

Acteur associatif

Modifier le nom pourrait aider la compréhension, notamment des élus ne connaissant pas le dispositif. Cette piste présente néanmoins plusieurs limites :

- ❖ Seuls 12% des participants ont indiqué le fait que « les pensions de famille soient destinées aux personnes seules et non aux familles » comme un des arguments les plus convaincants pour eux.
- ❖ Le dispositif a déjà changé de nom, étant préalablement connu comme « maison relais ». Un nouveau changement pourrait être source de confusion pour les élus, qui ont déjà des difficultés à s'y retrouver entre les différents dispositifs de logement sociaux.
- ❖ De plus, d'après un questionnaire interrogé qui fait écho aux témoignages d'acteurs du logement identifiés lors de la recherche documentaire, les associations qui portent ces projets ainsi que les bénéficiaires seraient aussi très attachés au terme de « famille », de par sa symbolique.



Levier : s'appuyer sur des messagers efficaces

La littérature comportementale souligne l'impact que peut avoir le **messenger choisi pour porter un message (*effet messenger*)** (Wilson et Sherrell, 1993). Parmi les facteurs déterminant l'efficacité d'un messenger, ressortent en particulier la confiance qui lui est faite, la perception de ses compétences, et le point auquel on souhaite être bien vu par lui.

Le diagnostic mené a permis de mettre en avant **trois types de messagers qui paraissent particulièrement pertinents** pour informer les élus et pourraient être des vecteurs efficaces de communication (données sur la page suivante).

❖ **Les élus eux-mêmes constituent des pairs de confiance.**

- 44% ont indiqué se renseigner auprès de collègues élus ou fonctionnaires de la commune pour avoir des informations sur les dispositifs de logement social.
- 38% s'informent également auprès de collègues d'autres communes.
- La littérature autour de l'*effet messenger* explique ces réponses, soulignant que nous avons tendance à faire confiance aux personnes que nous considérons comme des pairs et avec qui nous partageons un rôle et des valeurs (Borgida et Nisbett, 1977 ; Ubel et al, 2001).

❖ **Les acteurs sociaux du territoire sont reconnus comme une source d'information légitime et privilégiée** par les élus

- Ils sont 86% à les citer pour connaître les besoins de logement sur leur commune.

❖ **Les habitants, et ce à deux niveaux :**

- Ils constituent une source d'information privilégiée par les élus sur les enjeux de logement sur leur territoire (à 78%).
- Les acteurs interrogés soulignent par ailleurs unanimement que la crainte d'une opinion négative que les élus projettent sur leurs administrés est un point de blocage majeur pour l'engagement des élus.

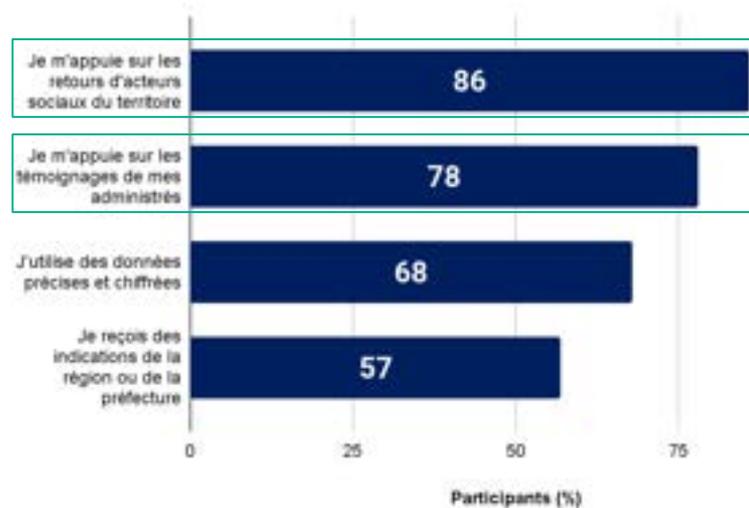


Levier : s'appuyer sur des messagers efficaces

3 types de messagers paraissent particulièrement pertinents pour informer les élus



Q. Lorsque vous cherchez des informations au sujet du logement pour votre commune, qui contactez-vous ? Quelles sources consultez-vous ? (N = 361)



Q. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ? Pour connaître les besoins de logement dans ma commune... (N = 361)



Levier : créer et activer un réseau de maires ambassadeurs

Pour aller plus loin dans la mobilisation des maires comme messagers, il pourrait être efficace de **les rendre ambassadeurs de la démarche** :

- ❖ Partager des témoignages positifs de maires a été identifié dans l'enquête comme l'action la plus convaincante (à 64%) pour communiquer auprès d'élus (voir page suivante). Cela rejoint l'idée qu'ils sont des pairs de confiance.
- ❖ La recherche documentaire et les entretiens menés ont pourtant mis en évidence un manque de canaux, « d'espaces » pour avoir ces conversations entre élus.
- ❖ Créer de nouveaux réseaux et espaces pour faciliter la rencontre et l'échange sur les pensions de famille pourrait être une piste efficace.

« Les meilleurs ambassadeurs [pour ce dispositif], c'est des élus de village du même type qui auraient eu des expériences positives. »

Élu local

« Il n'y a pas beaucoup d'espaces pour échanger avec les homologues. Pour certains c'est très sensible et il ne faut pas en parler. À ce jour, je n'ai pas eu trop l'occasion d'échanger avec d'autres maires sur le dispositif pension de famille. »

Élue locale (dans l'Agence de développement et d'urbanisme de Lille métropole, 2022)



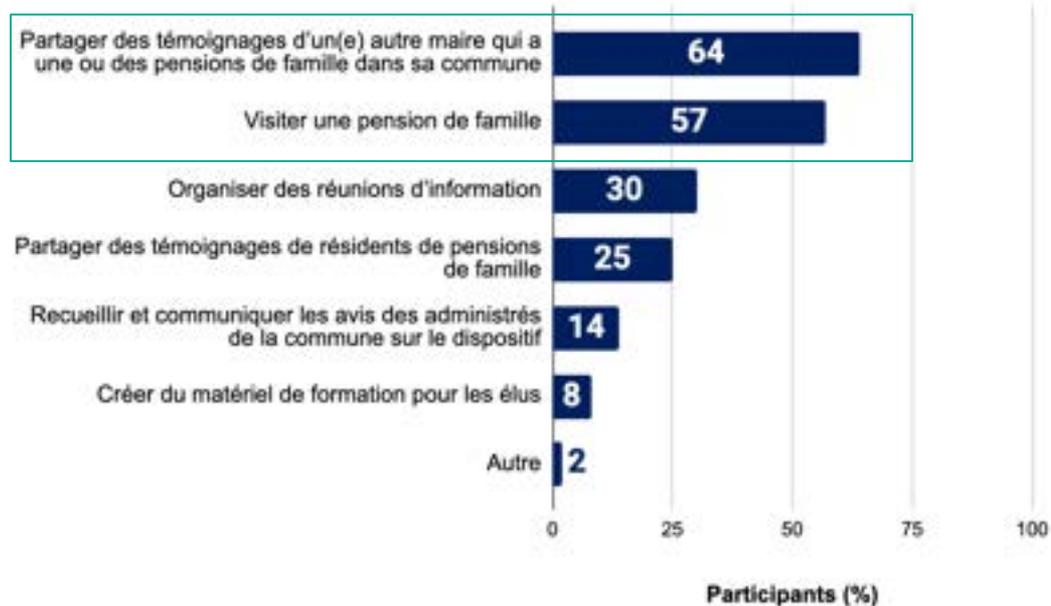
Pistes de réflexion pour créer un réseau de maires-ambassadeurs efficace :

- ❖ Identifier des maires de tous bords politiques afin de **former un réseau non-partisan**
- ❖ **Privilégier une diffusion / un portage à l'échelle locale** au sein des réseaux départementaux de maires et d'élus (voire à l'échelle intercommunale, pertinente dans des territoires ruraux)
- ❖ **Organiser des réunions d'élus de communes similaires** en termes de tailles et de composition socio-démographique
- ❖ **S'appuyer sur les canaux de diffusion privilégiés par les élus** (tels que listés dans l'étude) : Association des Maires de France, Gazette des Communes, Listes de diffusion de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, etc.
- ❖ Tester de **nouveaux canaux de diffusion** : le salon des maires de France, les services déconcentrés de l'État, la préfecture, la région



Levier : créer et activer un réseau de maires ambassadeurs

Deux actions particulièrement pertinentes pour convaincre les élus



Q. Pour communiquer auprès d'élus comme vous sur les pensions de famille, quelles actions vous paraissent les plus pertinentes ? Sélectionnez les trois options les plus pertinentes. (N = 361)



Vouloir

Vouloir : freins principaux et pistes de leviers



Vouloir :

Quels facteurs affectent la volonté des élus à ouvrir une pension de famille ?

Freins identifiés

- ❖ La perception d'une pression accrue sur les services et ressources de la commune
- ❖ Les élus peuvent avoir des peurs face au public accueilli
- ❖ Le bord politique des élus comme facteur de leur adhésion
- ❖ Certains élus anticipent une opposition de leurs administrés
- ❖ Les élus ne perçoivent pas de besoin sur leur commune et refusent d'accueillir des publics venant d'autres communes

Pistes de leviers

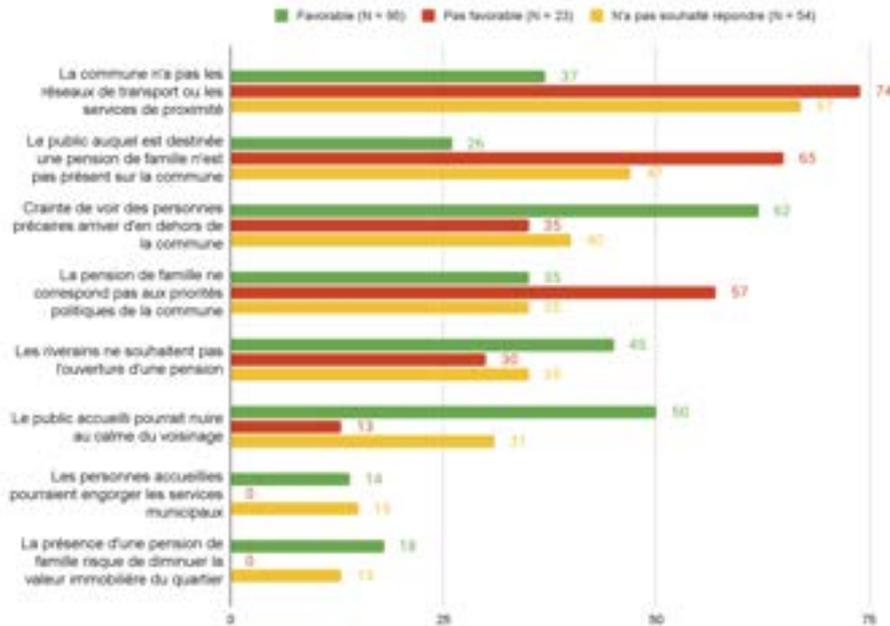
- ❖ Souligner les effets positifs pour les bénéficiaires
- ❖ Souligner le nombre de places déjà ouvertes dans le département
- ❖ Souligner la présence d'un encadrement spécialisé sur place
- ❖ Organiser des visites de pensions de famille pour les maires
- ❖ Mobiliser les habitants pour convaincre les élus
- ❖ Souligner la plus-value locale du dispositif
- ❖ Quantifier le besoin

Préambule : des perceptions des points de blocage révélatrices des craintes des élus...



Q. Selon vous, pour des communes semblables à la vôtre, quelles seraient les 3 raisons principales pour qu'un élu s'oppose à l'ouverture d'une pension de famille ? (N = 361)

...mais qui varient selon leur positionnement déclaré sur le dispositif



Q1. Selon vous, pour des communes semblables à la vôtre, quelles seraient les 3 raisons principales pour qu'un élu s'oppose à l'ouverture d'une pension de famille ? (N = 361)

Q2. En tant qu'élus, seriez-vous favorable à ouvrir une pension de famille sur votre commune ? (N = 172)

Note. Ici, les résultats montrés concernent uniquement ceux qui ont répondu aux deux questions.

Ce graphique fait apparaître les freins tels que classés par les participants, cette fois selon leur positionnement déclaré sur le dispositif. On observe des différences marquées entre les personnes favorables et non favorables :

- ❖ 74% des élus non-favorables rapportent penser que des freins structurels (l'absence de transport et de services de proximité) sont le frein principal pour des communes comme la leur.
- ❖ La seconde raison rapportée par ces élus (65% d'entre eux) est le manque de besoin perçu sur la commune, alors que seuls 26% des élus favorables aux pensions de famille listent cette raison.
- ❖ À l'inverse, ceux qui se déclarent favorables aux pensions de famille rapportent penser que les freins principaux pour les communes sont la crainte de voir arriver des personnes d'ailleurs, que les riverains s'y opposent, ou que le public ne nuise au calme du voisinage.

Il est difficile de dire avec certitude si ces réponses sont liées à des perceptions biaisées du dispositif (besoins, contraintes, public), ou à un biais de désirabilité menant les personnes défavorables à avancer des arguments pratiques, alors que les personnes favorables seraient plus à même de révéler des raisons moins socialement acceptables. **Ces réponses suggèrent néanmoins un besoin de corriger les perceptions des élus sur les pensions de famille et leur public, ainsi que sur les attitudes de leurs pairs.** On revient sur ces arguments dans les pages suivantes.

Frein : la perception d'une pression accrue sur les services et ressources de la commune



- ❖ La **crainte que la commune n'ait pas les réseaux de transport ou services de proximité adaptés** pour accueillir une pension de famille **est ressortie comme le point de blocage principal** à l'ouverture de nouvelles places (citée par 62% des participants au total et 74% de ceux se déclarant contre).
- ❖ D'après les entretiens menés, le dispositif est vu par certains élus comme **une charge supplémentaire lourde à porter pour la commune**, quand ils marquent au contraire une volonté de limiter la pression sur leur budget et sur les services sociaux de la commune (activités du CCAS, surchargement des écoles).
- ❖ Cependant, seule une petite minorité (14% des participants favorables et aucun participant se prononçant contre) a souligné la crainte que le public accueilli puisse « engorger » les services municipaux comme un point de blocage principal.

« Le frein principal, c'est la crainte des coûts supplémentaires pour la commune. »

Élu local





Frein : les élus peuvent avoir des peurs face au public accueilli

Des inquiétudes sur la population accueillie peuvent nuire à l'adhésion au dispositif :

- ❖ Pour 4 acteurs associatifs interrogés, les peurs face au public accueilli sont la cause principale de refus des élus à l'ouverture de nouvelles pensions.
- ❖ Ce constat fait écho aux enseignements tirés de la recherche documentaire, qui note que les craintes de troubles du voisinage, d'insécurité et de problématiques d'addiction constituent les freins principaux à l'adhésion des élus (Agence de développement et d'urbanisme de Lille métropole, 2022).

« Les petites communes ont des craintes qu'une pension de famille leur apporte des résidents de mauvaise augure, qui vont perturber la tranquillité de leurs habitants. »

Élu local (Ile-de-France)

« La crainte la plus importante [pour les élus] c'est celle de l'intégration dans le quartier [...]. Ils ont peur que ces personnes soient un danger pour le quartier, qu'il y ait des problèmes de voisinage et des problèmes d'addiction. »

Acteur associatif

Pourtant, ces inquiétudes ne sont pas les principales exprimées par les participants qui se déclarent défavorables aux pensions de familles :

- ❖ les potentielles nuisances du public sur le voisinage ne sont rapportées comme un point bloquant que par 13% d'entre eux,
- ❖ et 74% déclarent que le fait qu'ouvrir une pension de famille permette d'aider des personnes aux parcours difficiles à se reconstruire est parmi les arguments les plus convaincants pour eux.

Ces résultats et leur incohérence avec les retours d'acteurs associatifs et porteurs de projets suggèrent la possible présence d'un biais de désirabilité dans les réponses à l'enquête.

Il est donc possible que des élus n'expriment pas cette crainte comme motif explicite de leur non-adhésion au dispositif, rendant le développement d'interventions ciblées plus complexe, mais **suggérant néanmoins un besoin de corriger les perceptions sur les publics accueillis.**



Frein : le bord politique des élus comme facteur d'adhésion

- ❖ **Il semble y avoir une association entre le bord politique des élus et leur adhésion** : pour un acteur associatif interrogé, les maires opposés aux pensions de famille « ont tendance à être plus à droite ». Un promoteur immobilier interrogé fait le même constat, relevant « une différence notable entre les élus de droite et les élus de gauche ».
- ❖ L'importance de la couleur politique, couplée à la méconnaissance générale du dispositif, souligne **l'importance et les risques liés aux changements de conseils municipaux**, tant comme des opportunités de mobiliser des élus futurs, que comme risque d'abandon d'un projet jugé favorable par une précédente mandature (Agence de développement et d'urbanisme de Lille métropole, 2022).

« Les refus peuvent être liés à un changement de bord politique suite à des élections et dans ces cas les réticences sont impossibles à lever. »

Services déconcentrés de l'État

	Gauche	Centre	Droite
Oui	42 %	32 %	26 %
Non	24 %	33 %	43 %
Je ne souhaite pas répondre	47 %	35 %	18 %

Q. En tant qu'élu, seriez-vous favorable à ouvrir une pension de famille sur votre commune ?
(N = 172)

« L'accueil d'un projet dépend du bord politique des élus [...]. À gauche, ça se passe bien, on n'a pas trop d'efforts [à fournir]. Ils connaissent le dispositif et la problématique, et veulent y répondre. On vient leur apporter des réponses. »

Promoteur immobilier



Frein : certains élus anticipent une opposition de leurs administrés

- ❖ Pour l'ensemble des acteurs interrogés, **la crainte que les riverains s'opposent à un projet de pension de famille est un des déterminants principaux des refus** de certains élus.
- ❖ Un élu interrogé a rapporté que lors de la création de la pension, le conseil municipal précédent avait fait face à de nombreuses pétitions contre l'ouverture et des sollicitations de riverains pour s'y opposer.

« Les voisins n'ont pas forcément envie de voir arriver cette population dans le quartier. Le maire se demande ce que vont penser les riverains, et donc les électeurs. »

Acteur associatif

« Les riverains auraient peur, c'est sûr. »

Élu local

« La question de l'alcoolisme, de la toxicomanie revient beaucoup [chez les riverains]. »

Acteur associatif

« Les peurs des élus sont souvent les mêmes que celles des administrés : peur que cela apporte de la délinquance et de l'insécurité dans le quartier. »

Une direction du logement

- ❖ Ici aussi, **les réponses des élus se disant défavorables aux pensions de famille contrastent avec les retours d'acteurs associatifs et porteurs de projets** : seuls 34% rapportent que cette crainte est l'une des raisons principales qui pourraient expliquer une opposition à un tel projet.
- ❖ Pour les acteurs interrogés, le poids de ces craintes augmenterait en période pré-électorale : un acteur associatif a notamment rapporté avoir constaté plus de projets abandonnés en période pré-électorale.
- ❖ Pourtant, d'après deux acteurs associatifs, dans certains cas, **les élus peuvent avoir des craintes « surdimensionnées » par rapport aux craintes des riverains et anticiper une opposition qui n'existe pas.**



Frein : Les élus ne perçoivent pas de besoin sur leur commune et refusent d'accueillir des publics venant d'autres communes

- ❖ **48% des participants à l'enquête indiquent la crainte de voir des personnes précaires arriver d'en dehors de la commune comme l'un des principaux points de blocage** à l'ouverture d'une pension de famille. Cette crainte est également ressortie dans la quasi-totalité des entretiens réalisés.
- ❖ Cette crainte semble liée à la perception d'une absence de besoin actuel sur leur propre commune. 48% des participants à l'enquête ont indiqué l'absence du public concerné sur la commune comme un des freins principaux, une proportion qui augmente à 68% pour les participants ayant indiqué être défavorables à l'idée d'ouvrir une pension de famille sur leur commune.
- ❖ Ces perceptions diminuent la pertinence du dispositif aux yeux des élus. Ainsi, **38% des participants déclarent un manque de cohérence entre le dispositif et les priorités politiques de la commune**. Ce chiffre passe à 57% pour les participants ayant déclaré être opposés au dispositif.

« Le besoin principal qu'on a, c'est l'offre de logement pour les personnes âgées, pour lutter contre la solitude. Les pensions de famille, ce n'est pas forcément ça. »

Élu local

« Ce qui se cache [derrière un refus], souvent, c'est de ne pas vouloir gérer la précarité de la commune voisine. »

Promoteur immobilier

« On nous envoie des gens qui ne sont pas de notre commune, pas de notre département. »

Élu local

« Il y a une crainte que le public soit des gens qui viennent d'ailleurs et qui sont orientés d'autres communes voire d'autres départements vers la leur. »

Acteur associatif



Levier : souligner les effets positifs pour les bénéficiaires

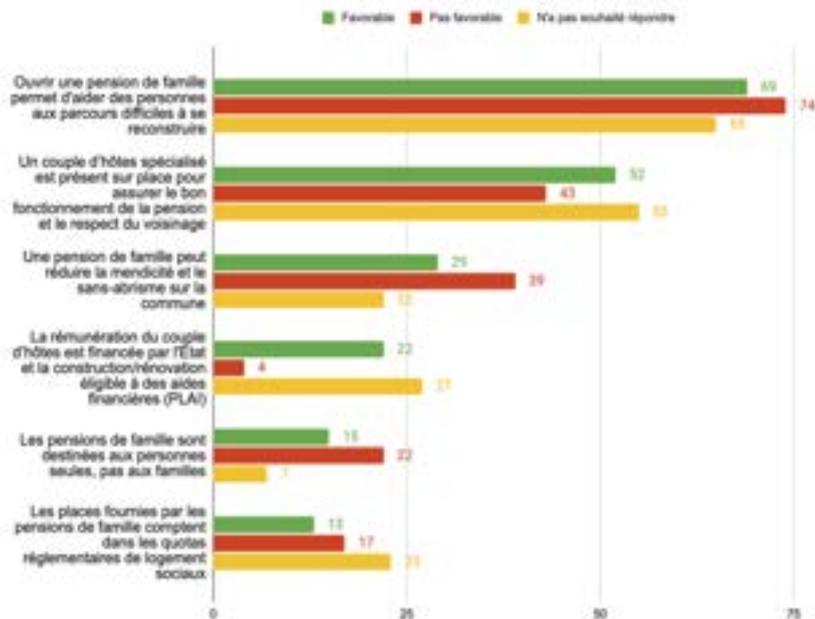
Le diagnostic a révélé des inquiétudes importantes et des perceptions biaisées autour des publics accueillis par les pensions de famille. Pour encourager une plus grande adhésion des élus, il semble donc **important de souligner l'impact positif des pensions de famille sur leur public.**

- ❖ Cet argument a été **classé comme l'argument le plus convaincant par les élus**, quelle que soit leur attitude initiale envers ce dispositif (voir ci-contre).



Cet impact positif pourrait être mis en valeur :

- ❖ Via le **partage de données objectives**, afin de corriger les perceptions sur les impacts des pensions de famille. Les sources doivent alors être légitimes et vues comme crédibles.
- ❖ Par des **témoignages ou récits d'expériences de vie**. Les témoignages pourraient venir de résidents, mais aussi d'élus ou riverains auxquels les individus peuvent facilement s'identifier.
- ❖ **Par la diffusion de ces informations** via des supports d'acteurs spécialisés (Fondation Abbé Pierre, UNAF0, à l'occasion de la SNPF), **mais aussi via des canaux généralistes** (journal télévisé, presse locale, reportage documentaire, etc.) pour **toucher élus et administrés**, dont on connaît le pouvoir d'influence sur leurs élus.



Q1. Quels arguments en faveur des pensions de famille vous paraissent les plus convaincants ? Sélectionnez les deux arguments les plus convaincants pour vous. (N = 361)
 Q2. En tant qu'élus, seriez-vous favorable à ouvrir une pension de famille sur votre commune ? (N = 172)
 Note. Ici, les résultats montrés concernent uniquement ceux qui ont répondu à la Q2 également.



Levier : souligner le nombre de places déjà ouvertes dans le département

L'enquête a également révélé que **les perceptions des élus sur les attitudes de leurs pairs peuvent être biaisées**, les élus ayant tendance à penser que leurs pairs sont plus négatifs à l'idée d'ouvrir des pensions de familles. Cela peut alors créer des craintes chez les élus eux-mêmes.

- ❖ **Communiquer sur la réalité de la prévalence des pensions de famille sur leur territoire peut contribuer à rectifier cette perception.** Cette double mise en avant de la *validation sociale* (Cialdini, 2001) des pensions de familles et de la *norme descriptive* (Deutsch & Gerard, 1955) peut encourager les élus à s'impliquer eux-mêmes dans un tel projet, en les rassurant sur le fait que nombre de leurs pairs ont mis en œuvre des projets eux-mêmes sans avoir subi de conséquences négatives.
- ❖ Cet effet peut être encore renforcé par le partage de témoignages d'élus.

Région Enquête AHI au 31/12/21 et suivi Sharepoint ECU-LDA	Nombre de pensions de famille	Nombre de places de pensions de famille
Auvergne Rhône-Alpes	98	2089
Bourgogne Franche-Comté	37	1025
Bretagne	49	964
Centre-Val-de-Loire	48	923
Corse	2	54
Grand Est	91	1911
Hauts de France	112	2405
Ile-de-France	152	3849
Normandie	52	1047
Nouvelle-Aquitaine	92	1954
Occitanie	90	1746
Pays de la Loire	73	1030
Provence-Alpes-Côte d'Azur	66	1553
Guadeloupe	4	112
Martinique	7	216
Guyane	3	59
La Réunion	5	135
St Pierre et Miquelon	0	1
Mayotte	2	48
Total	983	21 121

Illustration : données de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement



Levier : souligner la présence d'un encadrement spécialisé sur place

- ❖ **La présence d'hôtes sur place est considérée comme le 2^e argument le plus convaincant**, pour 53% des répondants favorables aux pensions de familles et pour 43% de ceux défavorables.
- ❖ Cette donnée est plutôt déjà bien intégrée, puisque 73% des participants qui connaissent le dispositif ont indiqué savoir qu'il y avait un encadrement dédié sur place.
- ❖ **Cet élément gagnerait à être davantage mis en valeur lors du portage d'un projet auprès des élus.** D'après deux acteurs associatifs interrogés, ce sont souvent les promoteurs/bailleurs seuls qui présentent le projet. Pour rassurer sur la qualité de l'encadrement et contribuer à corriger les a priori des élus sur les publics bénéficiaires, il peut être pertinent d'encourager les porteurs de projet à présenter aux élus des équipes aux compétences complémentaires : par exemple, un bailleur social et une association experte dans l'accompagnement de ces publics.

« Au niveau individuel, l'équipe professionnelle écoute, conseille, rassure, oriente et coordonne les intervenants. Elle peut également ponctuellement accompagner à certains rendez-vous. Elle effectue une véritable veille sanitaire et sociale qui permet d'alerter quand cela est nécessaire. »

Au niveau collectif, elle organise la vie quotidienne et dynamise l'esprit de groupe, permettant ainsi de développer l'entraide et la solidarité au sein de la pension de famille. »

*La fonction et le rôle des hôtes des pensions de famille,
Fondation Abbé Pierre (2014)*

« Un promoteur immobilier est habitué à convaincre et fait ça bien. Un d'entre eux nous a dit que quand il va [parler aux élus] avec un gestionnaire expérimenté, ça rassure, ça fonctionne bien. »

Acteur associatif

« On était crédibles en s'associant à la Fondation Abbé Pierre. Ça a rassuré [les élus]. »

Ancienne directrice d'une pension de famille



Levier : organiser des visites de pensions de famille pour les élus

- ❖ Les acteurs associatifs interrogés ainsi qu'un promoteur immobilier ont souligné **l'efficacité des visites dans les pensions de famille pour convaincre les élus.**
- ❖ Les visites ont été choisies par 57% des répondants comme **une des actions les plus pertinentes pour sensibiliser les élus** (voir graphique des résultats p.28).



Ce type de visites pourrait être **encouragé dans le cadre de la Semaine Nationale des Pensions de Famille.** Afin d'en accroître l'attrait de cet événement, il pourrait être efficace de :

- ❖ **Visibiliser et valoriser les maires engagés** dans cette démarche et les rendre porteurs de l'invitation vers d'autres élus à visiter les pensions sur leur commune.
- ❖ **Organiser la couverture médiatique de ces visites** (presse locale, reportage court au journal télévisé régional ou national) en mettant en avant le témoignage de bénéficiaires et de maires satisfaits du dispositif.



« Je ne connais pas de maire qui visite une pension et ne dise pas 'j'en veux une chez moi.' On les retrouve ouverts et transformés. Ça parle à l'ensemble des maires. »

Acteur associatif



Levier : mobiliser les habitants pour convaincre les élus

- ❖ **Les administrés sont des messagers potentiellement très efficaces pour convaincre leurs élus** : ces derniers s'appuient sur eux à 78% pour connaître les besoins de logement de leur territoire, et anticipent souvent une opinion négative de leurs administrés vis-à-vis des pensions de famille.
- ❖ **Informier et sensibiliser les administrés sur le besoin et l'impact de création de pensions de famille** apparaît donc comme un levier potentiellement essentiel pour agir sur la motivation de leurs élus.

« Des réunions publiques, il n'y a rien de mieux : les gens contre pouvaient dire leurs craintes et l'on a répondu sérieusement pour rassurer. Même sur les points types 'il va y avoir des pédophiles et des alcooliques dans la pension', avec des personnes qui ont fini par être bénévoles dans la pension. »

Ancienne directrice d'une pension de famille



Les administrés pourraient être mobilisés via :

- ❖ **Des informations (données, témoignages, documentaire) diffusées sur des canaux généralistes.** Ce type de « divertissement informatif » (*edutainment*) a été montré comme potentiellement efficace pour sensibiliser sur des sujets même sensibles et controversés.
- ❖ **Des réunions publiques**, vues comme essentielles par un élu interrogé et une ancienne directrice de pension. Pour 30% des participants, ce type de réunion représente un vecteur pertinent pour communiquer.
- ❖ **La promotion de projets mixtes** — notamment de rénovation, création de commerces et autres logements — dont les aspects complémentaires aux pensions de famille peuvent permettre de séduire riverains et élus.
- ❖ Des processus de **consultation locale** (référendum, etc.), qui sont de plus en plus fréquents, mais restant à ce jour encore marginaux pour des projets comme des pensions de famille.



Levier : souligner la plus-value locale du dispositif

Dans la communication auprès des élus :

- ❖ **Souligner que les pensions de famille peuvent trouver un équilibre financier et permettre :**
 - De limiter les dépenses de la ville, notamment en restreignant la charge sur les services sociaux locaux (prise en charge par l'équipe de professionnels sur place)
 - Dans certains cas, de soutenir les autres activités de l'association gestionnaire
 - D'incarner les valeurs sociales de la commune

- ❖ **Souligner le rôle que peut jouer une pension de famille dans l'atteinte des obligations SRU** (si applicable), notamment pour les communes carencées en logement social. L'efficacité de cet argument peut toutefois être limitée : certains élus opposés politiquement au dispositif « peuvent préférer payer l'amende », d'après une des associations interrogées.



Mobiliser les élus le plus tôt possible

- ❖ Pour les acteurs associatifs et immobiliers, **le moment de l'implication d'un élu est un facteur décisif**. Plus un élu est associé en amont du projet, plus son implication est probable et constructive.



« Si les élus sont associés tôt, cela marche bien. [...] il faut que le projet soit modifiable, c'est très important. Sinon, l'élu n'a pas le pouvoir de l'adapter à son territoire. »

Acteur associatif



Levier : quantifier le besoin

- ❖ Les réponses de l'enquête et les entretiens menés ont permis **d'identifier des sources d'informations utilisées par certains élus pour comprendre le besoin en logements** de leurs communes...
 - Données INSEE
 - Études menées par la métropole, l'agglomération ou la communauté de communes
 - Données des acteurs sociaux comme la Caf
 - Données administratives, notamment sur le nombre de logements vacants et le nombre de demandes de logements sociaux

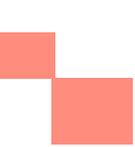
- ❖ ...mais ont aussi montré des **lacunes qui pourraient mener à une perception erronée que le dispositif est inadapté**. Pour deux acteurs associatifs et un promoteur interrogés, certaines communes manquent, en effet, d'informations objectivées sur les besoins de leur commune.

- ❖ **Dresser et diffuser un portrait objectivé des populations de bénéficiaires potentiels** des pensions de famille et de leurs besoins, sur chaque territoire, **pourrait permettre de modifier la perception d'un manque de besoins de la part des élus**. Ce diagnostic pourrait aller jusqu'à quantifier le nombre de pensions de familles nécessaires sur chaque département.

- ❖ Par ailleurs, pour deux acteurs associatifs interrogés, l'État devrait jouer un plus grand rôle dans le mandatement de l'ouverture des pensions de famille.

« La communauté [de communes] doit bien avoir quelque chose pour évaluer le besoin. »

Élu local



Pouvoir

Pouvoir : freins principaux et pistes de leviers



Pouvoir :

Quels facteurs affectent la capacité des élus à ouvrir une pension de famille ?

Freins identifiés

- ❖ Une adhésion limitée à l'idée d'une nouvelle pension de famille, possiblement du fait du poids financier d'un projet
- ❖ Certaines communes feraient face à des difficultés de moyens, financiers et humains, pour porter ce type de projet
- ❖ Le dispositif pourrait ne pas être pertinent pour certaines communes

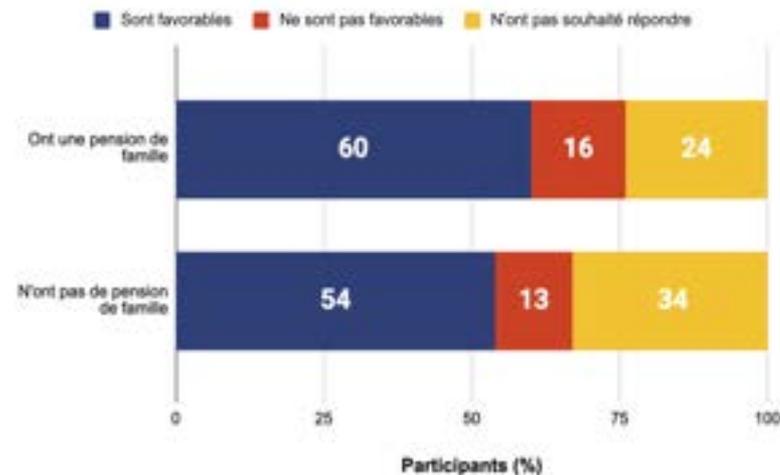
Pistes de leviers

- ❖ Identifier et cibler des typologies de communes adaptées à l'accueil d'une pension de famille
- ❖ Réduire les incertitudes quant à la répartition des financements



Frein : une adhésion limitée à l'idée d'une nouvelle pension de famille, possiblement du fait du poids financier d'un projet

- ❖ Les élus ayant une pension de famille sur leur territoire sont relativement plus nombreux que ceux n'en ayant pas à être favorables à l'ouverture d'une pension de famille (60% contre 54%). Toutefois, avoir une pension de famille sur sa commune ne semble pas suffire à garantir **l'adhésion à l'idée d'ouvrir une nouvelle pension sur leur territoire**.
- ❖ Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette réticence :
 - la décision d'ouvrir une pension de famille a été faite sous une mandature précédente qui ne correspond pas aux opinions de l' élu interrogé ;
 - les élus ne sont pas opposés au dispositif en lui-même, mais ne sont pas favorables à une (nouvelle) ouverture sur leur commune par manque de moyens ou dû à d'autres obstacles « pratiques ».
- ❖ Cette seconde option a été mise en avant par un élu local interrogé : bien que convaincu de l'utilité de ce dispositif, **il indiquait ne pas avoir les ressources financières pour assurer son bon fonctionnement**. Il estimait également avoir **d'autres besoins plus prioritaires en termes de logements sociaux**.



Q1. Votre commune ou intercommunalité compte-t-elle une ou plusieurs pensions de famille ?
(N = 172)

Q2. En tant qu' élu, seriez-vous favorable à ouvrir une pension de famille sur votre commune ?
(N = 172)

Frein : certaines communes feraient face à des difficultés de moyens, financiers et humains, pour porter ce type de projet



- ❖ Malgré les aides disponibles, d'après les acteurs associatifs interrogés, **une contribution financière de la commune est nécessaire pour faire de « beaux » projets**. Les espaces communs ne seraient, par exemple, pas couverts par les financements PLAI (Prêt Locatif Aidé d'Intégration). Or, **selon les élus et les acteurs associatifs, les communes manquent de plus en plus de moyens pour financer ce type d'espaces**.
- ❖ **L'investissement requis de la part des communes peut également être d'ordre humain**, avec une implication dans la recherche de foncier et la participation au montage du dossier.

« Il y a un enjeu sur les enveloppes financières, qui sont très inégales suivant les communes. Les municipalités plus modestes peuvent avoir du mal à abonder pour soutenir un projet qualitatif et/ou soutenir les garanties d'emprunts demandées par les maîtres d'ouvrage. »

Acteur associatif

- ❖ Pour trois des acteurs interrogés, **les subventions de l'État peuvent être retardées, voire n'être jamais allouées**. Cela :

- Compromet l'équilibre financier du projet
- Décrédibilise le dispositif auprès des collectivités
- Peut faire peur aux élus d'avoir à combler le manque financier
- Contraint certains porteurs de projet à avancer de la trésorerie, ce qui est susceptible de les démotiver

« Ce n'est que du positif ce dispositif. Mais beaucoup de communes ne peuvent plus assumer de financer ce type de dispositif, même si elles le souhaitent. »

Élu local

« On fait souvent la trésorerie de l'État. On a déjà vu des associations qui ont accueilli des gens sans avoir reçu les subventions. »

Bailleur social



Frein : le dispositif pourrait ne pas être pertinent pour certaines communes

- ❖ **Certains types de communes comme les communes rurales**, éloignées des réseaux de transport et avec peu de services de proximité **pourraient**, par exemple, **se révéler moins adaptées à l'installation d'une pension de famille**. L'éloignement des réseaux de transport a été relevé par 62% des élus comme une cause principale de blocage.
- ❖ Trois acteurs associatifs et une ancienne directrice de pension ont souligné que sur certaines communes, **les tensions du marché immobilier entraînent un manque de foncier disponible** et des coûts d'acquisition élevés.
- ❖ Par ailleurs, 66% de l'échantillon interrogé sont des élus de communes de moins de 3500 habitants, dans lesquelles les problématiques de sans-abrisme et de mal-logement sont souvent moins importantes que dans les communes plus peuplées.

« La pension de famille est un produit de centre-ville, qui doit être près des transports. Les élus "plus loin" se posent moins la question [de si le dispositif est pertinent pour leur commune]. »

Acteur associatif

« Le dispositif me semble inadapté pour ma [petite] commune. Il faut qu'il y ait une certaine taille de commune pour que ce soit pertinent. Il faut qu'il y ait les services sociaux et publics nécessaires. »

Élu local

Levier : identifier et cibler des typologies de communes adaptées à l'accueil d'une pension de famille

Des communications sont d'autant plus efficaces qu'elles sont ciblées, et adaptées de façon à ce que les destinataires se sentent immédiatement concernés par le message (BIT, 2014).

Dans le contexte des pensions de famille, un travail de recherche afin de **dresser le portrait des différentes typologies de communes adaptées à l'accueil d'une pension de famille** permettrait de :

- ❖ Cibler plus efficacement les élus concernés susceptibles de pouvoir accueillir une pension de famille sur leur territoire.
- ❖ Rassurer les élus sur l'adéquation des infrastructures et des services de leur commune aux besoins du public bénéficiaires et au bon fonctionnement d'une pension de famille (ce qui reste le point de blocage le plus souvent mis en avant).



Ce type de ciblage pourrait être mis en œuvre en :

- ❖ Collectant les données des communes accueillant des pensions de familles (taille, nombre d'habitants, services présents sur la commune),
- ❖ Dressant une cartographie des différentes typologies de ville accueillantes (par taille / niveau de ruralité par exemple),
- ❖ Envoyant une enquête aux élus de villes accueillant une pension de famille sur leur perception des caractéristiques nécessaires au bon fonctionnement d'une pension de famille,
- ❖ Croisant ces résultats avec les recommandations des bailleurs et des acteurs sociaux experts du sujet.

La typologie/cartographie développée pourrait ensuite être diffusée :

- ❖ Par les canaux suivis par les collectivités, et l'intégrant au matériel d'information sur les pensions de famille, ou
- ❖ Via des outils pensés pour aider les collectivités à déterminer si elles sont adaptées au projet : checklist, arbres décisionnels, etc.



Levier : réduire les incertitudes quant à la répartition des financements

Les freins identifiés dans la phase « pouvoir » du modèle comportemental sont en grande partie d'ordre structurel (manque de moyens financiers et humains, manque d'adéquation du projet aux propriétés de la commune, délais d'allocations de subventions, etc). Les pistes de solutions ne relèvent donc pas autant d'une approche comportementale.

Ces freins affectent néanmoins le calcul « coût-bénéfice » réalisé par les élus. Il peut donc être utile d'agir sur les incertitudes et les craintes des élus quant à l'investissement financier et humain requis par les communes, en :

- ❖ Communiquant de manière transparente sur la répartition des financements par acteur (État, commune, bailleurs) et sur les délais de versement des subventions,
- ❖ Valorisant la prise en charge de la rémunération des hôtes par l'État (la présence d'hôtes étant le second argument le plus plébiscité par les élus),
- ❖ Valorisant le rôle que peut jouer une pension de famille dans l'atteinte des obligations SRU sur leur territoire,
- ❖ Communiquant sur la revalorisation du forfait journalier en 2021, qui est un atout majeur pour assurer que l'encadrement se fasse sans frais pour la commune et les porteurs de projet.

« Les élus ne savent pas toujours que c'est financé en PLAI, et qu'une pension rentre dans leurs quotas. Surtout dans les communes carencées [en logement social]. »

Promoteur immobilier



Conclusion



Conclusion

Un diagnostic comportemental a été mené afin d'identifier les facteurs limitant l'adhésion des élus à l'ouverture de pensions de famille sur leur territoire. Ces freins ont été résumés autour des trois principales étapes d'un modèle simplifié de changement de comportement :

- ❖ **Savoir** : il est essentiel que les élus aient les connaissances nécessaires pour évaluer et/ou promouvoir des projets de pension de famille. Pourtant, **le diagnostic a mis en lumière des défauts de connaissance sur le dispositif**, à même d'en affecter les perceptions, en particulier sur la vision du public accueilli.
- ❖ **Vouloir** : les élus doivent ensuite procéder à une évaluation des coûts et bénéfices, pour former une intention de soutenir (ou non) un projet. Ici, **le diagnostic a souligné un manque d'adhésion rapporté**. Un probable biais de désirabilité ne permet pas de dire avec certitude le poids relatif de chaque facteur ; l'enquête et les entretiens révèlent néanmoins que i) des craintes sur le poids à porter par les services de proximité, et ii) les risques (perçus) liés à l'accueil d'un public précaire extérieur à la commune sont des facteurs clés pesant en défaveur des pensions de famille. Par contre, les élus semblent avoir moins de visibilité sur les bénéfices à en attendre et des perceptions biaisées des attitudes de leurs pairs.

- ❖ **Pouvoir** : les élus doivent enfin avoir les capacités et moyens pour mettre en œuvre ces projets. Bien que les problèmes rencontrés ici soient avant tout structurels et financiers, **le diagnostic suggère des incertitudes autour des coûts et financements**, ainsi **qu'autour de l'adéquation des communes** à un projet de pension de famille. Cette ambiguïté est à même de limiter encore l'adhésion des élus.

Sur la base de ce diagnostic, **des pistes d'intervention ont été mises en avant**. Celles-ci proposent avant tout, afin de mobiliser plus efficacement les élus autour de projets de pension de famille, de :

- **Débiaiser et corriger leurs perceptions** des pensions de famille et de leurs publics,
- S'appuyer sur la **mise en avant de l'expérience des pairs**, via des témoignages, données objectives et récits, et
- Outiller les élus, notamment pour les **aider à identifier les besoins et capacités** de leurs communes.

Ces pistes sont autant de suggestions dont la faisabilité doit être évaluée et qui devraient être testées auprès d'élus. Nous espérons qu'elles pourront servir d'inspiration aux travaux futurs de la DIHAL.



Références



Références

- ❖ Agence de développement et d'urbanisme de Lille métropole. (2022). Observation sociale pour le logement d'abord.
- ❖ Behavioural Insights Team. (2014). EAST: Four simple ways to apply behavioural insights. Disponible sur : https://www.bi.team/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST_FA_WEB.pdf
- ❖ Borgida, E., & Nisbett, R. E. (1977). The differential impact of abstract vs. concrete information on decisions 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 7(3), 258-271.
- ❖ Cialdini, Robert B. (2001). *Influence : science and practice* (4th ed.). Boston, MA: Allyn and Bacon.
- ❖ Deutsch, M., & Gerard, H.B. (1955). A study of normative and informational social influences upon individual judgment. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 51, 629-636.
- ❖ Données de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement.
- ❖ Edwards, A. L. (1953). The relationship between the judged desirability of a trait and the probability that the trait will be endorsed. *Journal of Applied Psychology*, 37(2), 90-93.
- ❖ Fondation Abbé Pierre. (2014). La fonction et le rôle des hôtes des pensions de famille.
- ❖ Nederhof, A. J. (1985). Methods of coping with social desirability bias: A review. *European journal of social psychology*, 15(3), 263-280.
- ❖ Ubel, P. A., Jepson, C., & Baron, J. (2001). The inclusion of patient testimonials in decision aids: effects on treatment choices. *Medical Decision Making*, 21(1), 60-68.
- ❖ Wilson, E. J., & Sherrell, D. L. (1993). Source effects in communication and persuasion research: A meta-analysis of effect size. *Journal of the academy of marketing science*, 21(2), 101-112.



Annexes

Résultats détaillés de l'enquête



Un niveau de connaissance encore plus faible pour les élus ayant indiqué ne pas connaître les pensions de famille

	Total	Connaît les pensions de famille ? (N = 361)		A une pension de famille ? (N = 172*)	
		Oui (N = 173)	Non (N = 188)	Oui (N = 45)	Non (N = 127)
Bénéficie d'un financement de l'État pour sa gestion et d'aides à la construction ou à la rénovation	88 %	93 %	82 %	100 %	91 %
Accueille des personnes seules dont la situation sociale ou psychologique rend difficile l'accès à un logement ordinaire	84 %	90 %	79 %	93 %	88 %
A un couple d'hôtes spécialisé sur place pour assurer la gestion quotidienne	70 %	73 %	68 %	67 %	75%
Est une solution d'hébergement provisoire	65 %	53 %	77 %	47 %	54 %
Accueille des familles avec enfants	58 %	43 %	72 %	29 %	47 %
Est une structure de 50 places minimum	6 %	6 %	6 %	4 %	6 %

Q. Vrai ou faux ? Selon vous, une pension de famille :

*Cette question a été posée uniquement à ceux ayant indiqué connaître les pensions de famille, et un participant n'a pas répondu à cette question.

Les points majeurs de blocage dans la création de pensions de famille selon le bord politique

	Bords politiques (N = 313*)			
	Total	Gauche (N = 126)	Centre (N = 118)	Droite (N = 69)
La commune n'a pas les réseaux de transport ou les services de proximité nécessaires	62 %	60 %	66 %	52 %
Le public auquel est destinée une pension de famille n'est pas présent sur la commune	48 %	48%	47%	42%
Crainte de voir des personnes précaires arriver d'en dehors de la commune	48 %	45%	53%	46%
La pension de famille ne correspond pas aux priorités politiques de la commune	38 %	34 %	38 %	45 %
Les riverains ne souhaitent pas l'ouverture d'une pension	34 %	44 %	29 %	32 %
Le public accueilli pourrait nuire au calme du voisinage	31 %	31 %	31 %	39%
Les personnes accueillies pourraient engorger les services municipaux	12 %	11 %	13 %	9 %
La présence d'une pension de famille risque de diminuer la valeur immobilière du quartier	12 %	12 %	8 %	20%

Q1. Selon vous, pour des communes semblables à la vôtre, quelles seraient les 3 raisons principales pour qu'un élu s'oppose à l'ouverture d'une pension de famille ? (N = 361)

58

*Note. Ici nous avons classé les répondants selon leurs réponses à la question suivante « À quel parti politique appartenez-vous ? » en réunissant dans une seule catégorie ceux s'identifiant de droite ou d'extrême droite ensemble (idem pour la gauche et ceux se qualifiant du centre) (N = 313 : tous les participants n'ont pas donné leurs bords politiques).

Les actions les plus pertinentes pour faire connaître les pensions de famille aux élus, selon l'adhésion déclarée aux pensions de famille

	Sont favorables à l'ouverture de pensions de famille (N = 173)			N'ont pas souhaité répondre (N = 55)
	Total	Oui (N = 95)	Non (N = 23)	
Partager des témoignages d'un(e) autre maire qui a une ou des pensions de famille dans sa commune	64 %	66 %	60 %	49 %
Visiter une pension de famille	58 %	69 %	50 %	62 %
Organiser des réunions d'information	32 %	25 %	25 %	36 %
Partager des témoignages de résidents de pensions de famille	23 %	31 %	25 %	18 %
Recueillir et communiquer les avis des administrés de la commune sur le dispositif	14 %	6 %	15 %	23 %
Créer du matériel de formation pour les élus	8 %	3 %	20 %	13 %

Q. Pour communiquer auprès d'élus comme vous sur les pensions de famille, quelles actions vous paraissent les plus pertinentes ? Sélectionnez les trois options les plus pertinentes.

Ce rapport a été réalisé par
la direction interministérielle de la transformation publique
et le Behavioural Insights Team

www.modernisation.gouv.fr

Avril 2023

