
APPEL A PROJETS – DOSSIER DE CANDIDATURE

Mise en place de 10 000 logements HLM accompagnés

ACCOMPAGNEMENT DES MENAGES MENACES D'EXPULSION

■ **Contacts**

**Direction des Politiques
Sociales Urbaines
Delphine Depaix**
92/98, Boulevard Victor Hugo
92110 Clichy-la-Garenne
Tél : 01 41 06 14 27
d.depaix@emmaüs-habitat.fr

1. Identification du porteur et des opérateurs de l'accompagnement

■ Emmaüs Habitat

Emmaüs Habitat, est une Entreprise Sociale pour l'Habitat qui gère 13 000 logements locatifs sociaux en Ile-de-France, dans les départements de Paris, des Yvelines, de l'Essonne, des Hauts de Seine, de la Seine Saint Denis, du Val-de-Marne et du Val d'Oise. Emmaüs Habitat articule son intervention suivant trois axes stratégiques : améliorer la qualité du service rendu, poursuivre la rénovation et le développement de son patrimoine et développer des projets d'innovation sociale.

Chiffres clés 2012 :

- 245 salariés
- 3 agences décentralisées (Nord est, Nord Ouest et Paris Sud)
- 13 036 Logements gérés et 27 foyers et résidences sociales
- Plus de 50 000 personnes logées
- 1 045 logements mis en chantier

■ Les partenaires associatifs

Emmaüs Habitat, de par son appartenance au Mouvement Emmaüs est un bailleur proche du monde associatif. Depuis plusieurs années, des partenariats ont été développés avec plusieurs associations afin de « couvrir » les besoins en accompagnement social des ménages en difficultés, et notamment les ménages menacés d'expulsion.

Le patrimoine d'Emmaüs Habitat comprend 13 000 logements répartis sur l'ensemble de l'Ile-de-France mis à part la Seine et Marne. Les partenariats associatifs qui ont été développés permettent des prises en charge potentiellement sur l'ensemble du patrimoine.

Département	Associations partenaires
75	FREHA Habitat et Humanisme IDF Emmaüs Solidarité
78	Le Lien Yvelinois
91	Le Collectif Relogement Essonne (CRE)
92	FREHA Habitat et Humanisme IDF
93	FREHA
94	Partenariat à identifier et développer
95	FREHA

D'autres partenaires associatifs sont amenés à intervenir ponctuellement sur des mesures d'accompagnement social que nous souhaitons mettre en place comme les associations Alter Echo, France Terre d'Asile, l'AFAVO (pour des médiations), CRESUS (pour de l'accompagnement budgétaire). Nous mobilisons également les dispositifs spécifiques mis en place par Action Logement (Droit de Cité, ALES ...)

Emmaüs Habitat a développé également des liens privilégiés avec le Mouvement des Foyers de Jeunes Travailleurs ce qui permet de travailler plus spécifiquement l'accompagnement social des jeunes, locataires ou enfants de locataires.

2. Présentation du projet

Emmaüs Habitat est engagé fortement sur le champ de la prévention des expulsions. Une réflexion approfondie a été menée en 2011 sur le thème de la prévention des impayés qui a donné lieu à la rédaction d'un **guide interne** avec une actualisation des procédures internes (document joint en annexe)

Ce guide co-réalisé avec la CGL a été présenté à l'ensemble des collaborateurs concernés par le traitement des impayés et a été adressés aux avocats qui interviennent dans les procédures contentieuses.

Les enjeux de cette démarche portaient sur une volonté forte de partager le sens, les valeurs et les priorités du traitement des impayés qui doit faire l'objet d'un soin particulier.

Les procédures, les moyens d'actions, les dispositifs sont nombreux et complexes, ce guide les rassemble pour faciliter le partage d'une culture commune.

Ce travail a permis également de redéfinir des temps stratégiques dans le traitement des impayés avec notamment :

- Une « commission impayé » en agence capable d'intervenir sur des situations le plus en amont possible et de mobiliser les conseillers sociaux d'agence.
- Une commission interne de prévention des expulsions (CIPEX) qui rassemble la Direction Générale, la Direction des Politiques Sociales Urbaines, le Directeur d'Agence et le Responsable de la Gestion Locative. Deux administrateurs d'Emmaüs Habitat participent également à cette commission (représentant CNL et CGL).

Le projet objet de l'appel à projet consiste à prendre en charge des ménages menacés d'expulsion orientés par la commission impayé ou la CIPEX, non éligibles à un financement ASLL de droit commun (FSL) afin de les maintenir dans leur logement.

Les profils des ménages concernés :

- Personnes seules : jeunes, personnes âgées
- Des familles monoparentales
- Des couples avec enfants
- Des ménages en cours de relogement dans le cadre d'opération ANRU

Les situations qui ont conduits le plus souvent à la situation critique pour le ménage sont :

- Une rupture familiale
- Une situation de sur endettement
- Une perte d'emploi (lié à une longue maladie)
- Des troubles de santé mentale
- Une occupation sans droit ni titre

Depuis 3 ans, nous prenons en charge dans ce cadre environ 15 ménages par an.

Souvent, nous mobilisons cet accompagnement lorsque le contact avec Emmaüs Habitat est rompu et que le ménage fuit nos sollicitations, suivant les orientations des commissions impayés et de la CIPEX.

Les partenaires associatifs sont mobilisés par la Direction des Politiques sociales qui conclue une convention de partenariat qui décrit les modalités de l'accompagnement social attendu. La convention utilisée est jointe en annexe 1.



Emmaüs Habitat tient à ne poser aucune contrainte de délai sur le suivi nécessaire des ménages, ce confort d'intervention est apprécié.

Le contenu des missions de l'accompagnement social demandé aux partenaires (annexe de la convention de partenariat) :

1. Mission de premier contact

- Rencontre au domicile du locataire
- Recensement des problèmes rencontrés par la famille
- Présentation du projet d'accompagnement
- Compte rendu du premier contact
- Synthèse et cadrage de la poursuite éventuelle de la mission avec Emmaüs Habitat

2. Mission bilan diagnostic

- Rencontres au domicile ou au siège de l'Association
- Recensement des problèmes rencontrés par la famille, analyse de la situation familiale, sociale et financière
- Présentation du projet d'accompagnement
- Evaluation de la motivation du locataire
- Engagements de premières démarches : créanciers, contact avec autres référents sociaux ...
- Synthèse et cadrage de la poursuite éventuelle de la mission avec Emmaüs Habitat sur la base du compte rendu établi (dates des entretiens, situation familiale, sociale, professionnelle, budget, évaluation par l'Association et préconisations)

3. Mission accompagnement social

- Etablissement du contrat d'accompagnement social (signataires : la famille, l'Association et Emmaüs Habitat)
- Rencontre de la famille au moins une fois par mois
- Présentation du rôle du bailleur et de la relation bailleur locataire
- Etablissement de la grille de priorités budgétaires,
- Eventuellement préparation au plan de surendettement
- Relation avec le voisinage
- Actions et prévention en cas de trouble d'occupation (problèmes d'entretien ou de mauvaise appropriation du logement)
- Présentation à la famille des services présents dans son quartier
- Présentation éventuelle à la famille du Club de l'Habitant, outil d'accompagnement collectif développé par Emmaüs Habitat
- Identification des référents sociaux en capacité de prendre le relai de l'accompagnement
- Synthèse tous les 6 mois avec le référent d'Emmaüs Habitat

Le lien entre les partenaires associatifs et Emmaüs Habitat est alors assuré par la conseillère sociale de l'agence qui suit le dispositif jusqu'à la levée de l'accompagnement.

Quelle gestion locative sociale mise en place en complément par Emmaüs Habitat ?

Pour venir en complément des mesures ASLL mises en place dans ce cadre, Emmaüs Habitat peut mobiliser les dispositifs suivants :

- Les conseillères sociales d'agence qui font l'interface entre l'association et les collaborateurs en charge du suivi contentieux
- La mobilisation d'aide sur quittance (Droit de Cité, Alès, A2S)
- Le Club de l'Habitant qui est dispositif d'accompagnement collectif. Une présentation de cet outil et de son bilan 2012/2013 est jointe en annexe.
- Des possibilités de décohabitation vers des FJT sont accompagnées par Emmaüs Habitat

- Des mutations vers des logements plus petits et moins chers sont proposées.

Emmaüs Habitat mobilise toute solution et tout relais possible pour le maintien des ménages dans le logement.

Exemples de situations qui ont donné lieu à un accompagnement en 2013

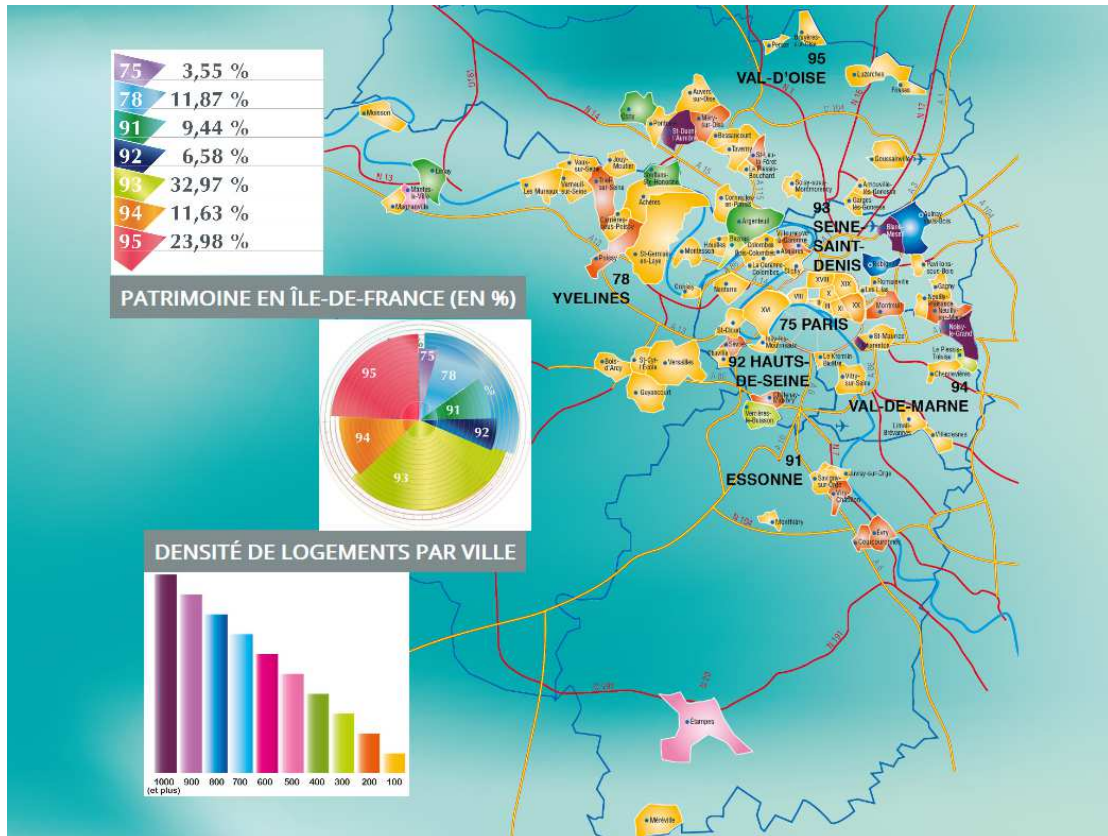
Suivi dans une démarche de prévention de l'impayé : Madame X est locataire d'Emmaüs Habitat à Argenteuil (95) depuis 2002 et n'avait jamais rencontré aucun problème d'impayé. Son mari décède en juillet 2012, elle reste seule pour élever ses deux enfants de 14 et 10 ans. Elle a un emploi en CDI comme femme de ménage. Suite au décès de son époux, Madame X est en difficulté pour engager les démarches administratives nécessaires (demandes de remboursement de frais hospitaliers, régularisation de la situation avec sa banque, sollicitation d'aides financières), elle ne sait pas lire le français. Madame X a très vite pris conscience qu'elle n'arriverait pas à payer son loyer. Dès le premier mois d'impayé, Madame a pris contact avec Emmaüs Habitat pour demander de l'aide. Emmaüs Habitat a mobilisé FREHA qui a mis en place un accompagnement social. De janvier à juillet 2013, Madame X a été accompagnée dans ses démarches administratives qui ont toutes été menées à bien. Sa dette locative a été complètement soldée.

Suivi dans une démarche de prévention d'expulsion : La famille XX est locataire à Aulnay-sous-Bois. Le couple a 5 enfants âgés de 10 mois à 11 ans. Le couple rencontre des difficultés conjugales, Monsieur ayant contracté plusieurs crédits sans l'avis de Madame. Monsieur est salarié et Madame perçoit des prestations sociales. Leur dette de loyer était de 8 900 €. La procédure engagée par Emmaüs Habitat se situait au stade de la réquisition de la force publique. Le couple ayant manifesté le besoin d'être aidé et ayant repris le paiement du loyer courant, Emmaüs Habitat a sollicité l'association Alter Echo pour la mise en place d'une mesure ASLL. Aujourd'hui, la famille adhère parfaitement au suivi social, la reprise du paiement du loyer courant s'est maintenu dans le temps avec un plan d'apurement. Un protocole a été signé en janvier 2014 ce qui permettra la remise en place de l'APL. La mesure va être poursuivie pour aider le couple à améliorer la gestion de son budget.

Suivi pour travailler un parcours résidentiel : Monsieur Y a 25 ans, il est devenu locataire en titre de son logement à Saint Leu (95) à 18 ans, suite au décès successif de ses deux parents. Il a un frère et une sœur plus âgés que lui. Depuis ses 18 ans, Monsieur enchaîne les accompagnements et les suivis (Conseil Général, Association d'Insertion par le logement, Emmaüs Habitat). Monsieur a un CAP de menuisier mais n'est jamais parvenu à maintenir un emploi stable d'où des problèmes d'impayés récurrents. Le logement est à peu près en bon état mais n'est pas bien approprié. Le logement occupé par Monsieur doit être restitué à la ville vide de toute occupation et Monsieur doit être relogé. Le relogement est alors l'occasion de déclencher un accompagnement adapté à la situation de Monsieur. Au regard du contexte, il est décidé de travailler un accompagnement par un Foyer de Jeunes Travailleurs (FJT). Emmaüs Habitat contacte l'association Les Jeunes de la Plaine qui gère un FJT à Issy les Moulineaux. Les Jeunes de la Plaine sont d'accord pour accompagner Monsieur mais ne peuvent l'accueillir dans le FJT au regard de son âge (limite d'âge de 25 ans). FREHA est alors sollicitée pour accueillir dans la résidence sociale voisine du FJT Monsieur qui sera accompagné par les Jeunes de la Plaine, Emmaüs Habitat s'engageant à trouver une solution de sortie de Monsieur au terme de l'accompagnement. Un protocole est signé avec l'ensemble des partenaires. Monsieur adhère à la proposition jusqu'à l'entrée dans les lieux. Après échanges avec son frère et sa sœur sur son projet, ceux-ci prennent conscience de la situation de Monsieur et lui propose de l'héberger chez eux. Cet accompagnement ne pourra être mené mais a permis un rapprochement familial de Monsieur et son relogement chez son frère.

3. Périmètre de l'intervention

Le projet est déployé sur l'ensemble du patrimoine d'Emmaüs Habitat soit 13 000 logements dans les départements de Paris, des Yvelines, de l'Essonne, des Hauts-de-Seine, de la Seine-Saint-Denis, du Val de Marne et du Val d'Oise.



4. Montage financier

Emmaüs Habitat sollicite un financement sur deux années pour maintenir voire se développer ce dispositif, sachant qu'il n'a pas vocation à se substituer aux financements de droit commun.

Le coût annuel d'un financement d'une mesure ASLL est de 3 925 € réparti comme suit :

- Premier contact : 170 €
- Diagnostic : 515 €
- Accompagnement : 270 €/mois

Coût	Montage financier
15 mesures X 3 925 € = 58 875 €	Emmaüs Habitat : 58 875 €
Coût pour 2 années = 117 750	Appel à Projets : 58 875 €

5. Planning prévisionnel

Le suivi des ménages menacés d'expulsion est déjà effectif et sera poursuivi dans les prochaines années car il s'inscrit dans une orientation stratégique forte d'Emmaüs Habitat.

Une approche renforcée sera à déployer sur le département du Val de Marne pour lequel nous n'avons pas encore identifié de partenaires associatifs.

6. Documents annexés

- Guide interne de prévention des impayés
- Convention de partenariat type avec les partenaires associatifs
- Le bilan du Club de l'Habitant