



Appel à projets
Mise en place de 10 000 logements HLM accompagnés
Présentation synthétique du projet

Localisation du projet : Paris 20^{ème} et 12^{ème}

Nom du projet : Communiquer/Louer : comment s'approprier son logement

Statut et nom du ou des porteur(s) du projet : Paris Habitat OPH et Emmaüs Solidarité

Descriptif sommaire du projet et objectifs poursuivis :

L'objectif du projet est d'inviter les locataires primo-accédant éprouvant des difficultés face à la langue française à participer à des ateliers de formation animés par Emmaüs Solidarité.

Ces ateliers seront précisément ciblés sur le logement. L'objectif est de rendre, le plus rapidement possible, les nouveaux-locataires de Paris Habitat autonomes dans des situations concrètes liées à l'occupation de leur logement. Qu'a-t-on besoin de savoir dire, lire ou écrire pour bien gérer son chez-soi (lire un bon de visite, un décompte de charges, savoir s'adresser à son gardien en cas de difficultés, comment rédiger une réclamation... ?). Cette formation doit leur permettre de s'approprier pleinement leur nouveau logement, grâce à une meilleure compréhension des informations liées à l'accès au logement et à sa gestion qu'elles soient dispensées sous forme écrite ou orale.

L'Atelier de Formation de Base animé par Emmaüs Solidarité décline une formation spécifique « COMMUNIQUER-LOUER » dont l'objectif est l'apprentissage de la pratique locative pour des personnes rencontrant des difficultés, quant à la compréhension, la lecture et l'écriture du français. Cette formation pourra permettre d'éviter des situations dramatiques comme les expulsions locatives, parfois liées à une succession de problèmes d'incompréhension.

Publics cibles du projet

Nombre de ménages accompagnés : **50 locataires**

Ménages éligibles au DALO oui non

ou des accords collectifs oui non

ou relevant globalement des publics cibles du PDALPD oui non

Caractéristiques des publics cibles (typologie des ménages, problématiques rencontrées, ressources) :

Sur le 12^{ème} et le 20^{ème} arrondissement, à Paris Habitat, 1442 baux ont été signés dont 351 DALO pour les années 2012 et 2013.

Il s'agit de former toute personne primo accueillie à Paris Habitat, fragilisée et freinée par la non-maîtrise ou la maîtrise insuffisante des compétences de base de la langue française écrite ou orale, dans son parcours d'accès au logement.

Modalités de mobilisation des logements

Création d'une offre nouvelle Aménagement de logement existant Mobilisation de logements existants sans aménagement

Reclassement offre existante en offre à bas loyer

Nombre de logements :

Typologie des logements :

Modalités de réservation et d'attribution des logements :

Localisation de l'offre de logements accompagnés : Paris 20^{ème} et 12^{ème}

De l'information et de l'accompagnement

Afin de bâtir et sécuriser le parcours logement des personnes visées, ce projet nécessite :

- de correctement identifier les compétences dont le locataire a besoin,
- d'informer les locataires sur l'offre de formation qu'il pourrait suivre.

Méthodologie de réalisation de l'accompagnement (étendue de l'accompagnement et objectifs visés, méthodes - l'aller vers, autres...-, durée et adaptabilité) :

1) Identification des locataires

Les gardiens sont les premiers collaborateurs de Paris-Habitat rencontrant les locataires lors de la visite du logement. A ce titre, ils peuvent détecter d'éventuelles difficultés de compréhension de ces nouveaux accueillis.

Ensuite, les chargés de gestion locative de Paris Habitat reçoivent les locataires afin de procéder à la signature du bail et à la remise de divers documents (règlement intérieur, numéros utiles, divers diagnostics...). Ce moment est privilégié pour identifier d'éventuelles difficultés liées au langage et l'occasion de proposer aux locataires qui le souhaitent de participer aux ateliers de formation de base.

2) Orientation des locataires vers Emmaüs Solidarité

Cette formation sera exclusivement basée sur le volontariat. Dans le cas d'une adhésion du locataire à cette offre de service, le conseiller social de Paris Habitat l'accompagnera auprès d'Emmaüs Solidarité. Une fiche de liaison sera remplie par le conseiller social et transmise par le locataire à Emmaüs Solidarité.

3) Réalisation d'un bilan-diagnostic par Emmaüs Solidarité

Emmaüs Solidarité réalisera une évaluation de la personne afin de l'orienter vers le groupe le plus adéquat : en matière de savoirs de base chaque situation est particulière et dépend des besoins et du parcours de la personne.

Contenu de la formation

« Communiquer / louer » : Dépasser les freins linguistiques

« Communiquer, Louer » est un module de formation linguistique autour du thème du logement proposé aux locataires ou futurs locataires qui ne maîtrisent pas suffisamment la langue française pour faire face aux différentes démarches et responsabilités.

La finalité de la formation est donc de favoriser l'implication des participants dans leur environnement en tant que futurs locataires.

Il s'agit d'acquérir des compétences sociales et communicatives liées à la location d'un logement social. Pour cela, la formation vise à proposer des stratégies d'appropriation des structures linguistiques à travers la thématique du logement et à se familiariser avec des documents issus de situations liées à la location (état des lieux, taxe d'habitation, etc.) et de travailler sur les modèles de Paris Habitat.

Complémentarité avec la gestion locative (type de gestion locative : classique ou adaptée) :

Outre l'atelier de formation, ce projet prévoit également la création d'un nouveau support destiné aux locataires en difficulté face à la langue. Ce dernier présentera aux locataires, sous forme de pictogrammes l'offre de formation portée par l'atelier langue d'Emmaüs Solidarité. Il sera distribué par les gardiens, au moment de la visite du logement et/ou par les chargés de gestion locative au moment de la signature du bail.

Professionalisme et connaissances des publics : deux atouts majeurs

Emmaüs Solidarité est composée d'hommes et de femmes qui agissent depuis bientôt 60 ans pour lutter contre la misère et l'exclusion. Ses compétences pour la prise en charge de personnes et de familles très fragiles lui ont permis de construire des actions, des activités et une méthodologie.

Le service « Atelier de Formation de Base » est une structure créée par Emmaüs Solidarité exclusivement dédiée à la formation. Sa mission consiste, entre autres, à accompagner les publics en difficulté avec la langue française écrite ou orale (analphabétisme, illettrisme et public non-francophone) dans leur parcours d'insertion sociale et/ou professionnelle. Ainsi l'AFB propose à ces personnes des ateliers dédiés essentiellement à l'apprentissage des compétences de base, et en particulier de la langue française, de la lecture et de l'écriture, en fonction des situations rencontrées. Ce sont des personnes d'origine étrangère ou française, en situation sociale précaire et aux parcours variés. A ce titre l'AFB décline, entre autres, une formation spécifique « COMMUNIQUER-LOUER » dont l'objectif est l'apprentissage de la pratique locative pour des personnes rencontrant des difficultés, quant à la compréhension, la lecture et l'écriture du Français.

Démarche mise en place pour favoriser l'adhésion du ménage

La connaissance des publics et l'expérience pédagogique avérée de l'équipe permettent de mobiliser une implication partagée entre les équipes de formation et les familles, de même que leur adhésion au projet plus individualisé qui pourra être établi après diagnostic selon le niveau de chacun des participants.

Structuration de la relation bailleur/accompagnateur : *la sensibilisation des collaborateurs de Paris Habitat.*

Les gardiens, les chargés de gestion locative et les conseillers sociaux de Paris Habitat-OPH seront, dans le cadre de ce projet, spécialement sensibilisés aux problématiques des personnes en situation de difficultés face à la langue et seront, et par conséquent, mieux outillés pour favoriser l'adhésion du locataire à l'offre d'accompagnement proposée par Emmaüs Solidarité.

Il s'agira concrètement de proposer aux équipes de Paris Habitat-OPH, de les former aux démarches suivantes :

- *Savoir détecter d'éventuelles difficultés de maîtrise de la langue (compréhension, lecture/écriture)*
- *Savoir en parler*
- *Savoir orienter*

Adéquation du projet aux besoins spécifiques des publics ciblés par le projet :

La formation dispensée par Emmaüs Solidarité sera susceptible d'être modulée en fonction des besoins du ménage et de son parcours personnel. Elle a été adaptée aux besoins des futurs locataires de Paris Habitat.

Un plan de formation adapté

Sachant que la démarche d'ingénierie est basée sur l'analyse des besoins rencontrés par les apprenants en tant que locataires de Paris Habitat, le plan de formation utilisé comprend :

- *l'analyse des besoins à partir des documents mis à disposition et des échanges avec les équipes de Paris Habitat-OPH.*
- *des supports/matériel pédagogique en lien avec les compétences à travailler.*
- *l'outil d'évaluation.*

Il est précisé que la plupart des supports pédagogiques seront des documents authentiques utilisés sans aucune modification.

Le contenu de la formation sera décliné en 3 modules :

1. L'entrée dans les lieux : *ce module aborde diverses situations et documents liés à la location*

- *Lecture et signature du contrat de location*
- *Lecture et signature du règlement intérieur*
- *L'entretien pour l'état des lieux*

2. Gestion du logement : *axé sur la vie en collectivité et sur la gestion du budget*

➤ *Vivre en collectivité*

- *Le règlement intérieur (tout ce qui renvoie à la vie en collectivité, usage des parties communes)*
- *Le panneau d'affichage (document, lire un avis de passage de...)*

- Le tri sélectif (brochures, RDV mairie, etc.)
- Gérer son budget : repérage global des dépenses fixes et flexibles.
 - Le loyer (avis d'échéance/quittance, vérification avec contrat, rectification, régler son loyer)
 - Les factures
 - Sa consommation d'énergie (électroménager, lampes, conseils)
 - La taxe d'habitation
 - Les aides financières (dossier, remplir, pièces justificatives)

3. Hygiène et sécurité

- Les travaux courant d'hygiène et de réparation : décrire le problème, repérer dans le règlement intérieur, utiliser Internet pour avoir des coordonnées, faire appel à un service (RDV téléphone), demander 1 devis, comparer 2 devis.
- Les situations d'urgence : décrire un problème (incendie), repérer les coordonnées utiles, lire un plan d'évacuation, contacter son assurance....

Les 3 modules peuvent se décliner séparément.

Partenariat

Partenaires mobilisés - exemples : collectivités territoriales, SIAO, associations, coordination entre les organismes, ... : Emmaüs Solidarité

Afin d'assurer un suivi social de qualité, l'Atelier travaillera en étroite collaboration avec tous les autres acteurs sociaux : assistantes sociales, Pôle emploi, etc. Le module de formation linguistique proposé à ces nouveaux locataires pourra être un des éléments d'une insertion sociale et/ou professionnelle avec la définition d'un parcours plus personnalisé.

Une permanence sociale permettra aux « stagiaires » de l'Atelier de faire part de leurs difficultés matérielles et administratives éventuelles.

Montage financier (solidité financière du plan de financement et d'exploitation du projet, optimisation des coûts) :

1. Coût global du projet

Le projet pourra concerner jusqu'à 50 locataires.

a. Le coût des diagnostics et de la formation de 42 500 €

La stratégie de formation prévoit d'offrir aux locataires un socle initial de formation de 30 heures et d'y ajouter 20 heures optionnelles, en fonction des niveaux de langue et des besoins des personnes.

Estimation du coût des diagnostics des familles orientées par Paris Habitat pour évaluation de niveau 2 500 €

Selon le volume horaire choisi, le coût de la formation pourra varier entre 24 000€ (1500 heures de formation, 30 heures par ménage) et 40 000€ (2500 heures de formation, 50 heures par ménage).

Coût de l'accompagnement par ménage : *Le coût de la formation par personne sera de 480€ pour 30 heures de formation et 800 € pour 50 heures de formation.*

b. Le coût de la gestion locative adaptée de 4 500 €

Estimation du coût du pictogramme (élaboration du contenu, création graphique) 3 500 €

Estimation du coût de la sensibilisation des équipes de Paris Habitat, soit environ 300 personnes 1 000 €

c. un coût global maximum de 47 000 €.

2. Financement du projet

Cofinancements apportés (apports du CG, des collectivités territoriales, EPCI et Etat) :

- EMMAUS SOLIDARITE à hauteur de 15 %
- Ville de Paris au titre de la politique de la Ville et de l'intégration à hauteur de 15 %
- Fondation Crédit Mutuel à hauteur de 5 %
- AFPPOLS au titre du FPSPP à hauteur de 5 %
- Paris Habitat à hauteur de 15 %
- FNAVDL à hauteur de 5%
- USH au titre de l'appel à projet « 10 000 logements accompagnés » à hauteur de 40%

En cas de création d'offre nouvelle, projet bénéficiant d'un financement à l'investissement du FNDOLLTS

oui non ou en ayant candidaté à un appel à projets en cours oui non

Inscription de la démarche dans la durée

Les engagements pris par les porteurs du projet portent sur une durée de : *1 an*

Avis du service départemental en charge des politiques sociales du logement (DDCS ou DDT) :

Pertinence du projet au regard des objectifs visés par l'appel à projets : *champ libre*

Caractère reproductible de la démarche : Faible Moyen Fort

Conditions jugées nécessaires : *champ libre*

Avis global formulé par le niveau régional Favorable Défavorable
(DREAL en collaboration avec DRJSCS) :