



Centre d'Hébergement et de Réinsertion

Projet d'Insertion Logement

Cette action a été mise en place à Saintes depuis 2013 à titre expérimental.

Ce projet est intervenu dans un contexte politique qui définit le logement comme un droit (loi « droit opposable au logement » dite loi DALO du 5 mars 2007), renforcé depuis 2010 par le principe du « logement d'abord » (l'accès à un logement ordinaire de droit commun doit être privilégié autant que possible, sans qu'il y ait de passage obligatoire par l'hébergement).

Il est né de besoins complémentaires repérés par la SEMIS et Tremplin 17, et s'inscrit prioritairement sur les quartiers de Bellevue (Zone Urbaine Sensible), et des Boiffiers.

Il est co-construit par une association (Tremplin 17) et un bailleur social (la SEMIS), pour répondre à des besoins identifiés par chacune des parties sur un territoire.

Les deux institutions ont formalisé leur partenariat par une convention et ont défini une procédure.

C'est une première expérience de ce type sur la ville de Saintes : l'enjeu est de créer un nouvel espace de travail entre une association et un bailleur social, dans le respect des compétences de chacun, permettant d'élaborer des propositions communes pour favoriser les sorties d'hébergement, l'accès et l'insertion durable dans le logement pour les publics vulnérables

La particularité de cette action est que l'accompagnement ne conditionne ni l'accès, ni le maintien dans le logement ou l'hébergement. Les personnes sont libres d'accepter ou refuser.

1. La réponse aux besoins sur le territoire

1.1 Territoire du projet et contexte local dans lequel il s'inscrit

Cette action se déroule à Saintes, essentiellement dans un quartier comptant 1305 habitants et 75,6% de logements sociaux. Ces logements sont gérés par la S.E.M.I.S., Société d'Économie Mixte Immobilière de la Saintonge. Ce quartier est le seul de la ville à être classé en ZUS (Zone Urbaine Sensible).

Sur le plan social, nous avons repéré une forme d'errance résidentielle chez de nombreuses familles, en rupture récurrente de logement, qui sont déplacées d'un quartier à un autre, ou d'une ville à une autre, et qui rencontrent souvent des problèmes (intégration dans le quartier, difficultés à habiter ...).

La SEMIS observe une concentration de familles en difficultés dans le quartier Bellevue (604 logements) où les loyers sont peu élevés et des problèmes tels que violences conjugales, difficultés de cohabitation entre voisins, manque de respect du règlement, dégradations des cages d'escaliers... sont courants. L'accès au logement ne suffit pas pour résorber les difficultés rencontrées par les familles.

Un autre constat : pour quelques familles sortant des dispositifs d'hébergements sociaux, l'intégration dans le logement reste un moment difficile, d'où une tendance à ralentir l'accès au logement HLM pour



Centre d'Hébergement et de Réinsertion

les personnes sortant de ces structures. Faute de suivi spécifique à l'entrée dans le logement, l'installation reste souvent, malgré la préparation, une période délicate pour les familles.

D'anciens résidents du CHRS de tremplin 17, lors de rencontres dans le cadre des Conseils de la Vie sociale, ont évoqué à plusieurs reprises leurs difficultés à l'entrée dans un logement autonome, bien que cette étape soit préparée et accompagnée par les structures d'hébergement. D'autres, prêts à accéder à un logement, ont pu parler de l'inquiétude suscitée par la fin de l'hébergement.

Un accompagnement pour favoriser l'intégration et/ou le maintien dans le logement et dans le quartier peut répondre à ces besoins.

1.2 Les autres organismes impliqués localement sur cette même problématique

Des Commissions Locales de l'Habitat, instances locales du PDALPD, réunissent mensuellement les partenaires saints (la SEMIS et Tremplin 17 y participent).

Sur le territoire, il existe des mesures d'accompagnement social lié au logement, des logements d'extrême urgence, des logements temporaires, de l'intermédiation locative et des hébergements en CHRS. Ces mesures sont en nombre limité, et correspondent à des besoins particuliers, notamment pour des personnes ou des familles qui se retrouvent sans logement et ont besoin d'une solution immédiate d'hébergement assortie d'un accompagnement.

L'action que nous proposons se différencie des dispositifs existants (dont elle est complémentaire) car :

- elle repose uniquement sur la libre adhésion de la famille
- elle n'a pas de durée limitée
- elle est mobilisable très rapidement
- elle peut répondre à des problématiques particulières qui nécessitent un accompagnement spécifique et soutenu (ex : voir annexe 1)

1.3 Les publics visés par le projet

Les bénéficiaires de l'action sont:

- des familles déjà locataires : familles rencontrant des difficultés d'intégration (problèmes avec le voisinage par exemple), en prévention d'une expulsion, dans le cadre d'un projet de relogement, lorsque des difficultés d'utilisation du logement mettent en péril le maintien, lors de situations de violences conjugales ...
- des personnes seules, qui passent directement d'un mode de vie à la rue à un logement autonome : besoin d'un accompagnement renforcé, pour prendre en compte les étapes de ce changement de mode de vie,
- des femmes victimes de violences conjugales.

- des familles sortant d'un hébergement : pour prévenir d'éventuelles difficultés lors de l'emménagement dans le logement autonome, accompagner l'installation (démarches, intégration dans le quartier, ...)

→ L'attribution d'un logement donne lieu à un repérage de situations fragiles ou complexes (ex. violences conjugales, regroupement familial, une difficulté dans le logement précédent, un mode de vie atypique, une notoriété locale liée à des antécédents).

La SEMIS effectue un premier diagnostic, et oriente sur cette action des familles dont l'insertion durable dans le quartier risque d'être problématique, au vu de difficultés liées à une précarité économique, un manque d'autonomie, ou des problèmes liés au « vivre ensemble ».

2. Le diagnostic et l'accompagnement

2.1 Le diagnostic

Le bailleur, informé d'une situation posant problème (impayés de loyer, troubles du voisinage, difficultés à habiter, ...), rencontre la personne à son domicile. Là, il effectue un premier diagnostic pour évaluer si la difficulté est passagère et relève d'un suivi par le bailleur, ou si la difficulté est le symptôme d'une problématique plus importante. Dans ce cas-là, après une ou plusieurs rencontres, le bailleur propose à la personne un accompagnement par Tremplin 17. Il est important qu'une relation de confiance soit établie entre le bailleur et la personne, pour que cette dernière accepte une rencontre avec un référent de l'association. Et c'est parce que le bailleur « décode » la situation au-delà du problème apparent et prend en compte la personne dans sa souffrance qu'elle peut adhérer à un accompagnement.

Disponibilité et réactivité du bailleur et de l'association sont indispensables

Plusieurs rencontres (temps d'affiliation indispensables à la qualité de l'accompagnement) ont lieu avant que la personne s'engage :

- avec le bailleur social, qui explique clairement ce qui pose problème de son point de vue et qui propose l'intervention de Tremplin 17
- avec le bailleur et l'association (au domicile) pour présenter l'association et les modalités de l'accompagnement et du partenariat avec la SEMIS
- une dernière avec le bailleur et l'association pour signer un contrat d'engagement tripartite si la personne accepte d'être accompagnée.

2.2 L'accompagnement

- **Les modalités**

Le lien entre le bailleur et l'association est permanent, chacun intervenant dans son domaine de compétences. On peut parler de co-accompagnement.

- le rythme et la durée de l'accompagnement sont personnalisés
- le contenu des entretiens avec le travailleur social n'est pas transmis au bailleur
- les entretiens ont lieu soit au domicile, soit dans les locaux de l'association
- le travailleur social oriente et accompagne physiquement la personne vers les partenaires

La durée d'accompagnement prévue initialement est de 6 mois, et plusieurs familles ont sollicité une prolongation de cet accompagnement, qui a été validée par le bailleur et l'association

Une procédure et des outils d'accompagnement ont été mis en place, en adéquation avec la loi du 02/02/2002-2, rénovant l'action sociale :

- Contrat d'engagement
- Entretien initial
- Calendrier de l'accompagnement
- Projet personnalisé (évalué et réactualisé tous les deux mois)

Pour favoriser l'adhésion et l'implication des personnes, des rencontres très régulières entre le bailleur social, l'association et les personnes accompagnées permettent d'adapter les interventions, en respectant les missions et les compétences de chacun, dans un objectif commun de développer le "mieux vivre ensemble" dans un quartier

A l'issue de l'accompagnement, un bilan est réalisé avec le bailleur, la personne et l'association.

- Les objectifs

Objectifs	Actions
Accompagner les familles dans l'appropriation de leur logement	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Installation matérielle (évaluation des besoins, dossiers CAF, meubles,...) ♦ Echanges autour de la personnalisation du logement, développer la capacité à habiter ♦ Gestion du budget ♦ Apprendre à gérer les consommations (eau, électricité, gaz,...) ♦ Soutien à la vie quotidienne (courses, hygiène, animaux, entretien des locaux, ...)

<p>Favoriser le lien de ces familles avec le voisinage</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Présenter les familles aux voisins lors de l’emménagement ♦ Rappeler, expliquer les règles de vie en habitat collectif ♦ Identifier les difficultés de cohabitation ♦ Chercher un terrain d’entente dans les difficultés de voisinage ♦ Accompagner les familles à repérer les structures et services du quartier ♦ Organiser avec la SEMIS des rencontres avec les locataires (débat, médiation,...) ♦ S’appuyer sur des familles connues (anciens résidents du CHRS par exemple)
<p>Accompagner dans la résolution de la problématique personnelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Accompagner la famille dans un travail de clarification, pour lui permettre d’assumer son histoire de vie et de prendre la responsabilité de son avenir ♦ Utiliser les outils systémiques pour repérer les situations de blocage, répétitives, qui semblent condamner les personnes à reproduire toujours les mêmes comportements

Faire faire, faire avec, et non faire à la place :

→ l’accompagnement s’appuie sur les compétences des personnes, en les aidant à trouver leurs propres solutions

- Le contenu

L’accompagnement est individualisé, tant sur le contenu que sur le rythme. Il peut porter, en fonction des situations, sur :

- Le respect du logement (en lien avec le mode de vie)
- La gestion du budget
- L’accompagnement administratif
- Les relations de voisinage
- Les relations avec la SEMIS
- La mobilité
- Le lien avec l’assistante sociale de secteur
- L’accompagnement vers un centre social
- La santé

- Les relations dans le couple
- La place de l'alcool
- Le suivi psychologique
- Les relations familiales
- La place des enfants
- La violence

Les référents de Tremplin 17 sont formés à l'approche systémique (formation continue) et interviennent aussi, dans la cadre de leurs fonctions, dans l'accompagnement de familles hébergées en CHRS ou en accueil d'urgence, notamment pour les victimes de violences conjugales.

L'association oriente et accompagne les personnes vers les partenaires en fonction des besoins.

- **La complémentarité des rôles**

L'objectif est que chaque acteur intervienne au plus près de ses compétences, au moment opportun. Cela signifie que chaque partenaire reconnaît les logiques d'intervention de l'autre et que des articulations entre les interventions sont définies et maîtrisées.

Une coopération efficace nécessite que l'on se donne du temps pour une démarche commune.

Au-delà des rencontres régulières autour des situations accompagnées, un bilan annuel est établi avec les équipes et les directions.

Pour fixer les modalités de ce partenariat, une convention est établie entre les 2 institutions.

3. L'offre de logement mobilisée et l'organisation des parcours

Le public visé concerne des personnes déjà logées en parc social « de droit commun ».

Le dispositif vise à aider à un maintien pérenne dans le logement ou prévenir un échec de ce maintien pressenti lors d'une attribution.

Il peut aussi conduire à un travail sur la mutation à l'intérieur du parc social vers un logement plus en adéquation à l'évolution de la situation personnelle travaillée dans le cadre du dispositif.
(voir dans « les exemples » les parcours de Mme G ou Mme L)

4. Evaluation de l'action

Cette action sera évaluée et ajustée régulièrement, par le biais des rencontres entre les référents sociaux et les professionnels de la SEMIS, et lors d'entretiens individuels avec les familles, prévus dans le calendrier de l'accompagnement.

Annexe 1 : quelques exemples de situations accompagnées en 2013

- Mme G. : accompagnement dans une situation de violence conjugale, qui rend difficile le relogement de Madame. Mme a demandé 2 prolongations. Elle a mis en place de nombreuses démarches (groupe de paroles pour ses enfants, suivi thérapeutique pour elle, dépôts de plainte chaque fois que c'est nécessaire, soins médicaux, ...). Elle souhaite un nouveau logement, et peut maintenant affirmer ses choix.

- Mme L : Mme a un enfant handicapé qui risque d'être rapidement en fauteuil roulant. Elle ne peut envisager de déménager, et s'épuise à porter son fils dans les escaliers. Au terme de l'accompagnement (18 mois) : Mme a accédé à un logement adapté au handicap de son fils, elle a pu demander de l'aide au papa, elle a pris contact avec l'association Rêves d'enfants qui a organisé et financé un weekend à Eurodisney (rêve de son fils), elle a clarifié ses relations avec le père de son fils aîné, et elle réussit à penser aussi à elle.

- Mr et Mme V : problèmes de voisinage, situation de violences conjugales. Mr a été incarcéré dès le début de l'accompagnement, et Mme a investi l'accompagnement jusqu'à la sortie de Mr.

- Mme G : est atteinte d'une maladie invalidante, en mi-temps thérapeutique, et ne s'en sort plus financièrement (dette de loyer entre autres). L'accompagnement lui a permis de faire le point sur son budget, sur son projet logement, et de stabiliser sa situation financière.

- Mme B : le relogement de Mme a été conditionné à un accompagnement (entassement de choses à jeter dans son ancien logement). Durant les 6 premiers mois, Mme a évité les rencontres en reportant les rendez-vous ou en étant simplement absente.

Nous avons informé la SEMIS, qui est intervenue au près de Mme. Celle-ci a demandé à reprendre l'accompagnement, et a pu au cours de cet entretien nous faire part de difficultés extrêmement lourdes qui l'empêchent de vivre normalement.

- Mr D : jeune père célibataire d'une petite fille de 2 ans, Mr D était hébergé en CHRS. Il a démarré un travail il y a quelques mois, et a sollicité une poursuite de l'accompagnement par Tremplin 17.

- Mme B : était hébergée en CHRS avec ses 2 fils. Mme, d'origine anglaise, a demandé à être accompagnée dans l'installation dans son logement, notamment pour l'organisation et les démarches administratives.

Mme B : Mme a une dette de loyer, et semble avoir des difficultés personnelles importantes.

Mr M : ce Mr divorcé a une dette importante de loyer, et est complètement perdu dans les démarches.

↪ les problèmes rencontrés par 2 des personnes accompagnées ont été évoqués lors des réseaux "Violences conjugales et familiales" de Saintes, permettant de faire avancer leur situation.