



Appel à projets

Mise en place de 10 000 logements HLM accompagnés

Présentation synthétique du projet

Localisation du projet : AUDE, LANGUEDOC ROUSSILLON

Nom du projet : Accompagnement Socio-Educatif Adapté

Statut et nom du ou des porteur(s) du projet : ALOGEA, Entreprise Sociale pour l'Habitat, en partenariat avec l'ADAFF (l'Association Départementale d'aide aux Femmes et aux Familles)

ALOGEA, Entreprise Sociale pour l'Habitat créée en 1912, dispose d'un patrimoine de 4200 logements, essentiellement réparti dans le département de l'Aude. Depuis plusieurs années, ALOGEA met en place des multiples actions d'accompagnement social individualisé ainsi que des projets de développement social, notamment dans les quartiers ZUS (jardin éducatif, jardin potager, laverie solidaire, projet de développement de la démocratie participative, etc.). En 2010, elle s'est résolument engagée dans une démarche de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) ; elle fait par ailleurs partie du réseau DELPHIS.

Ce projet a été co-construit avec HABITAT AUDOIS, office départemental de l'Aude, et trouve toute sa cohérence et sa faisabilité dans ce partenariat.

L'ADAFF a pour mission essentielle l'aide et l'accompagnement de personnes en difficulté, avec ou sans enfant, en vue de favoriser le développement de leurs compétences pour une meilleure insertion sociale et professionnelle et un retour à une vie sociale ordinaire.

Pour répondre à ses missions, elle développe et diversifie ses activités dans les domaines de l'hébergement social et du logement adapté. Ses établissements, situés sur les villes de Narbonne, Carcassonne, Castelnaudary et Limoux, sont les suivants : centre maternel, Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale et Pensions de familles. L'ADAFF met en œuvre des actions s'inscrivant dans la politique du logement d'abord notamment avec différentes actions pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement : Mesures MASP, ASL, AVDL. Par ailleurs l'ADAFF est un des opérateurs du Service Intégré de l'Accueil et de l'orientation de l'Aude, le SIAO 11 et est membre de la commission DALO comme représentant des organismes intervenant pour le logement des personnes défavorisées. L'ADAFF est membre du comité responsable du PDALPD. L'association est agréée pour les activités d'intermédiation locative et de gestion locative sociale et pour des activités d'ingénierie sociale, financière et technique.

Descriptif sommaire du projet et objectifs poursuivis :

L'Aude est un département marqué par une grande précarité, un nombre croissant de ménages rencontre des problématiques multiples qui remettent en cause soit leur accès au logement, soit leur maintien.



La réponse à l'appel à projet a été construite en collaboration étroite avec les partenaires qui interviennent sur ces publics et notamment avec la DDCSPP afin d'identifier au mieux les besoins d'accompagnement innovants par rapport aux dispositifs existants. Dans ce souci d'apporter une réponse cohérente sur un territoire, le projet a été élaboré avec Habitat Audois, l'office départemental, qui présente la même fiche projet.

Objectifs :

- **Proposer un accompagnement adapté et modulable, « à la carte »**, aux ménages pour lesquels aucun dispositif existant n'apporte de réponse, en accès ou maintien,
- Renforcer le pilotage partenarial autour de l'accompagnement des ménages (en articulation avec le SIAO, la commission DALO et la CAPPEX) et optimiser la mise en place des dispositifs de droit commun,
- Placer au cœur de cet accompagnement la coordination entre tous les intervenants du ménage concerné, et notamment proposer une gestion locative adaptée par le bailleur.

Publics cibles du projet

Nombre de ménages accompagnés : 25 pour un seul bailleur (50 au total avec Habitat Audois)
Ménages éligibles au DALO : oui
ou des accords collectifs : oui
ou relevant globalement des publics cibles du PDALPD : oui

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

Le public cible correspond aux ménages qui rencontrent des **problématiques multiples et pour lesquels les dispositifs de droit commun ne permettent pas de trouver des solutions**, pour l'accès comme pour le maintien. Plusieurs situations répondent à cette définition, mais toutes nécessitent la mise en place d'un accompagnement socio-éducatif global et adapté.

Problématique d'Accès au Logement :

Personne en situation d'isolement social (exemple: personne sans domicile personnel, jeunes primo-accédants)
Personne ou famille ayant fait l'objet de plusieurs procédures d'expulsion

Problématique de Maintien dans le logement :

Difficultés d'occupation du logement qui remettent en cause le maintien dans les lieux pour des ménages avec ou sans enfant (exemple : modes de vie entraînant des troubles de voisinage, d'indécence voire d'insalubrité du logement, etc.).

Modalités de mobilisation des logements

Création d'une offre nouvelle (le cas échéant)
Aménagement de logement existant



Mobilisation de logements existants sans aménagement
Reclassement offre existante en offre à bas loyer

Nombre de logements : 25

Typologie des logements : La localisation, la typologie et le niveau de loyer nécessaire seront définis lors du diagnostic de chaque famille.

Modalités de réservation et d'attribution des logements : Les logements ou relogements s'effectueront en priorité à travers le contingent préfectoral et en fonction de la rotation des logements existants. De plus, les deux organismes regroupant environ 10 000 logements répartis sur l'ensemble du département, une mise en commun du patrimoine existant pourra permettre d'apporter une réponse aux ménages. Si aucune solution n'apparaît, la recherche d'une offre nouvelle ou l'aménagement d'un logement pourra être proposée par le bailleur.

Localisation de l'offre de logements accompagnés : sur l'ensemble du département de l'Aude, et notamment les villes de CARCASSONNE / NARBONNE / LIMOUX / CASTELNAUDARY / LEZIGNAN / QUILLAN

Accompagnement

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

La finalité de l'accompagnement est de permettre l'accès et/ou le maintien dans le logement du public cible de façon autonome.

Les objectifs de l'accompagnement sont :

- Accompagner le ménage à s'approprier le logement, l'environnement (travailler les modes de vie qui peuvent parfois entraîner de l'indécence voire de l'insalubrité du logement)
- Coordonner l'action des divers intervenants autour de la situation (notamment avec le bailleur), par le biais de réunion de travail autour du ménage
- Aider à la gestion budgétaire (dettes, suivi dossier BDF, reprise et paiement des charges fixes, etc.) et administrative (ouverture de droits)
- Informer sur les droits et les devoirs du locataire
- Accompagner le ménage à respecter leurs obligations notamment en matière de troubles d'hygiène et de voisinage
- Valoriser les compétences et capacités du ménage
- Orienter le ménage vers les partenaires adaptés à leurs problématiques (exemple: problématiques d'addiction, liée à la parentalité, etc.)
- Le cas échéant, accompagner vers une démarche de soins.

Durée et adaptabilité:



L'accompagnement proposé se caractérise par une **approche globale et individualisée des problématiques** : pluridisciplinarité, travail en réseau y sont développés, reposant sur l'aller vers.

La mesure d'accompagnement s'adapte aux besoins de la personne ou de la famille. C'est un dispositif permettant l'adaptation du contenu et une souplesse d'intervention. Ainsi, la fréquence des entretiens est variable, en fonction de la situation du moment : de plusieurs fois par semaine à une rencontre espacée tous les deux mois, sous une forme de veille, avec un retour possible de visites « intensives » si le besoin est identifié.

Lorsque cela est jugé nécessaire par le comité de suivi, une IML peut être mise en place, en renforcement de l'accompagnement.

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

Une CESF salariée du bailleur social est positionnée comme référent du dispositif. Dans l'organisation interne du bailleur, cela implique une nouvelle mission transversale (formation prévue) :

- Pour l'accès, la CESF mène un travail avec les chargés d'attribution et le responsable Gestion Locative afin de rechercher un logement adapté, en lien avec le diagnostic établi.
- Par la suite, une fois le locataire dans les lieux, elle effectue un suivi du dossier locataire dans sa globalité : où en est le locataire? Existe-t-il des réclamations? De quel ordre (technique, troubles de voisinage, impayés) ? Sur le terrain, le gardien reste également en veille sur la situation et fait remonter les informations.

Dès la connaissance de problématiques, la CESF fera le lien avec le travailleur social référent de l'ADAFF, et inversement.

Une attention particulière est portée sur certains moments clefs comme la visite du logement, la signature du bail et l'entrée dans les lieux. Le déroulement de ces « temps forts » (avec ou sans l'association, intervention directe de la CESF ou de l'équipe « classique ») est défini au préalable en fonction des besoins identifiés.

Démarche mise en place pour favoriser l'adhésion du ménage :

Dès la première phase, le travailleur social chargé du diagnostic a pour mission de promouvoir l'adhésion du ménage au futur accompagnement. Il est également garant du relais entre lui et le prochain travailleur social référent de la situation.

Les objectifs de l'accompagnement sont impérativement posés avec la personne ou la famille. Ils ne sont pas figés et s'adaptent aux besoins repérés par le travailleur social ou exprimés par la famille ou la personne favorisant ainsi l'adhésion de la famille.

Donner du sens à l'accompagnement social est le rôle du travailleur social référent.

Modalités de mobilisation de l'offre d'accompagnement existante ou nouvelle :

Sur la base d'un « pré-diagnostic », le bailleur et/ou l'association identifie des ménages correspondant au public cible, à partir d'une saisine en interne ou en lien avec les commissions existantes (technique DALO, SIAO, CAPPEX) et les travailleurs sociaux du territoire. Pour plus de réactivité du dispositif, le choix des ménages est validé par simple échange de mail avec les financeurs (dont la DDCSPP)

L'ADAFF établit un diagnostic approfondi et partagé en lien avec la famille, les travailleurs sociaux et le bailleur social. Ce diagnostic permet de définir un accompagnement le plus ajusté possible et préconise les critères à prendre en compte dans le projet logement du ménage : loyer, localisation, typologie.

Le comité de suivi du dispositif regroupant les deux bailleurs concernés, l'ADAFF et les financeurs et se réunissant tous les deux mois valide l'accompagnement proposé. Trois « niveaux » sont identifiés en fonction du degré de difficultés rencontrées par les familles :

- **Accompagnement de la famille vers un dispositif de droit commun** : promouvoir l'adhésion de la famille au dispositif adapté à ses besoins, faire le relais vers ce même dispositif – durée : un à trois mois
- **Accompagnement global adapté**, inspiré de l'accompagnement socio-éducatif mis en place dans des structures d'hébergement (type CHRS « hors les murs ») – durée : maximum 12 mois
- **Accompagnement global renforcé** qui reprend les principes de l'accompagnement adapté en l'articulant avec une mesure d'intermédiation locative portée par une association partenaire, Habitat Développement Méditerranée. Dans les situations les plus complexes, ce dispositif permet à chaque partenaire d'être moins isolé dans son travail (et donc plus efficace) :
 - le bailleur n'est pas dans un rapport contractuel direct avec le locataire,
 - les travailleurs sociaux de l'ADAFF et de HDM peuvent combiner leurs actions ce qui facilite la prise de recul et évite « l'essoufflement » de l'accompagnement qui peut survenir dans ce type de situation.

Ce dispositif IML est envisagé dans les situations d'accès comme de maintien.

Dernière étape, un accompagnement relais « sortant » permet de faire le lien entre la sortie du dispositif renforcé et le droit commun (autonomie ou accompagnement « classique »), avec notamment une veille locative du bailleur.

A chacune de ces étapes, **l'intervention d'une TISF** peut compléter par une approche concrète et pratique l'intervention du travailleur social. Pour cela, un partenariat est proposé avec l'Association des Familles Civiques (AFC, avec laquelle ALOGEA travaille depuis quelques mois sur l'accompagnement de ménages) pour des interventions « à la carte ». L'AFC ne bénéficie cependant pas de l'agrément prévu par la circulaire du 6 septembre 2010. La ligne budgétaire sur ce volet a donc été établie à part dans le budget.

Structuration de la relation bailleur/accompagnateur :

La relation bailleur/accompagnateur se base sur la confiance et l'échange d'informations.

Les échanges « au fil de l'eau » à propos des ménages concernés par le dispositif sont essentiels et s'appuient sur la mise en place de référent dans chaque structure (en lien avec la gestion locative adaptée du bailleur).

En complément de ces échanges, des réunions de suivi opérationnel sont mises en place régulièrement (tous les mois ou deux mois, en fonction des besoins).

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

Le public visé par ce projet aussi bien sur l'accès au logement que le maintien concerne des personnes isolées et des ménages en grande précarité cumulant différentes problématiques. Si leurs besoins peuvent être multiples et variés, le dispositif proposé permet de :

Mettre en place un suivi personnalisé, suite à un diagnostic social précis

Les problématiques rencontrées par les ménages concernées peuvent être différentes pour chaque ménage mais aussi, dans le temps, pour le même ménage. La souplesse décrite plus haut est un élément essentiel qui n'existe pas ou peu dans les dispositifs existants.

Fédérer les actions des différentes structures ou associations agréées compétentes

Le suivi individualisé proposé permet à l'ADAFF d'avoir une approche pluridisciplinaire du ménage et d'assurer la coordination entre les différents intervenants en lien avec le ménage.

Accompagner le ménage vers les dispositifs de droit commun

L'accompagnement proposé se pose comme une solution alternative aux dispositifs existants, lorsque ceux-ci ne sont pas adaptés. Mais il peut également être une étape vers ces dispositifs ou vers une autonomie complète dans le logement lorsque la situation du ménage évolue.

Partenariat

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

Le partenariat entre plusieurs organismes est le point de départ et la condition sine qua non de notre réponse dans le cadre du présent appel à projet. C'est cette collaboration qui a d'ores et déjà permis d'engager une réflexion commune sur les besoins identifiés dans notre territoire.

Le partenariat s'articulera autour :

- d'un groupe de travail opérationnel composé uniquement travailleurs sociaux

- d'un comité de suivi (association, bailleur et financeurs) qui permettra de valider la mise en place des accompagnements, de faire des points d'étape et d'évaluer le déroulement du projet. (réunion prévue tous les deux mois à trois mois).

La désignation des ménages et le travail de suivi s'effectuent en articulation étroite avec le SIAO, la Commission DALO et la CCAPEX.

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

BUDGET SUR 36 MOIS - APPEL A PROJET "Mise en place de 10 000 logements accompagnés"					
	coût unitaire/mois	nb mois	Nb ménages accès	Nb ménage maintien	
diagnostic partagé	200	1		25	5 000
Accompagnement entrant vers droit commun	188	2	6		2 256
Accompagnement renforcé sans IML	280	9	6		32 760
Accompagnement renforcé avec IML	500	9	4		27 000
Accompagnement relais après l'accompagnement renforcé	188	3	10	10	11 280
gestion locative adaptée	530	12			12 720
Intervention "à la demande" TISF (association AFC)	200	3	5		3 000
				TOTAL SUR 36 MOIS	94 016
				FONDS APPEL A PROJET FNAVDL (50%)	47 008
				CONSEIL GENERAL (20%)	18 803
				ALOGEA (30%)	28 205

Le montage financier s'appuie sur une participation de :
50% de fonds issus de l'appel à projet,
30% du bailleur social,
20% du Conseil Général (en cours de validation).

Les deux bailleurs sociaux impliqués dans le projet s'engagent sur la période de trois ans.

Ce budget permettra notamment à l'ADAFF de positionner un salarié à temps plein sur ce dispositif, condition indispensable au suivi renforcé de 16/17 ménages par an (50 au total sur trois ans pour les deux bailleurs).

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 36 mois. Au-delà de cette date, les porteurs de projet et partenaires financiers se fixent pour objectif de maintenir un travail partenarial. En interne, le bailleur conservera également le levier d'une gestion locative adaptée aux ménages en grande difficulté.

Echéancier

Le démarrage du travail est prévu dès réception de la réponse à l'appel d'offres, avec un premier Comité de suivi en janvier 2015. Les premiers accompagnements pourront démarrer au 1^{er} trimestre.



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ÉGALITÉ
DES TERRITOIRES
ET DU LOGEMENT

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

champ libre

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 (DREAL Favorable Défavorable
en collaboration avec DRJSCS) :

champ libre