

Partenariat BATIGERE Ile de France - ERIGERE - Le Trait Social

**Pour réduire la précarité énergétique et favoriser le maintien
dans le logement**

Réponse à l'appel à projet des « 10 000 logements HLM accompagnés

le trait social

Octobre 2014

SOMMAIRE

1 – La réponse aux besoins dans le territoire

1-1 Les besoins	p. 3
1-2 Le contexte	p. 4
1-3 Définition de la précarité énergétique	p. 4

2 – Le diagnostic et l'accompagnement

2-1 Contexte de l'offre d'accompagnement sur les quartiers ciblés	p. 6
2-2 Le diagnostic	p. 7
2-3 Le suivi social Eco coaching	p. 7

3 - Les acteurs mobilisés

3-1 Le binôme Trait social et l'opérateur Energie	p. 10
3-2 Avec les bailleurs	p. 11
2-4 Avec les partenaires locaux	

4 - Partenariat financier

5 - Pour conclure, les points forts à retenir

1- LA REPONSE AUX BESOINS DANS LE TERRITOIRE

1 – 1 Les besoins

Le Réseau BATIGERE en Ile de France gère près de 48 000 logements. Les ESH parties prenantes du présent projet, ont émis le souhait d'élaborer des actions innovantes pour soutenir les locataires les plus fragiles, et permettre aux nouveaux entrants pour lesquels la situation financière est fragile, de consolider au mieux leur situation globale, en lien avec le logement.

Ce projet concerne plus particulièrement les sites classés en ZUS, territoires sur lesquels les inégalités se concentrent, mais au-delà, sur des immeubles ou des sites non classés, diffus ou non, sur lesquels des difficultés sociales sont repérées par les équipes de gestion locative. Ce classement (zonage ZUS) sera à réactualiser une fois que la cartographie des contrats de ville sera communiquée.

Les sites ciblés à ce jour sont:

- Vieux pays à Sartrouville (BIDF) – 53 logements –hors ZUS
- Le Chat perché à Cergy (ERIGERE) – 133 logements - site ZUS
- Gaston Roussel à Romainville (BIDF) – 176 logements – hors ZUS
- Massy Opéra (ERIGERE) – 472 logements - site ZUS
- Prairie de l'Oly à Montgeron (BIDF) – 1185 logements - Site ZUS
- Les temps durables à Limeil-Brévannes (BIDF) - hors ZUS
- Les carreaux fleuris à Sannois (ERIGERE) – hors ZUS

Couleurs différentes selon le phasage : A fin 2014 / 2015 / 2016



1 – 2 Le contexte

Dans un contexte économique difficile, il apparaît incontournable d'intensifier les actions qui créent du lien social, de travailler en proximité avec les habitants et les acteurs institutionnels, pour améliorer les conditions de vie des habitants à l'échelle de leur quartier, immeuble et logement.

Ces difficultés sont identifiées via l'impayé de loyer, les régularisations de charges, les troubles de voisinage, le lien social sur les sites.

Taux d'évolution de l'impayé pour les personnes physiques présentes, en hausse :

	2012	2013	A fin septembre 2014
BATIGERE IDF	- 0.57 %	- 0.26 %	+ 0.23 %
ERIGERE	+ 0.34%	+ 3.13%	+ 1.87 %

Pour prévenir les expulsions locatives, chaque bailleur met en œuvre des actions diverses pré contentieuses et contentieuses, tisse des partenariats avec les instances locales et départementales, avance de concert avec des partenaires incontournables comme la CAF, les services sociaux, et recherche le contact avec le client, le locataire.

Les difficultés liées au paiement du loyer, et plus globalement les difficultés budgétaires des ménages vont souvent de pair, d'où la pertinence d'intervenir plus largement sur un soutien global, en lien avec l'ensemble des charges qui impactent le budget d'un ménage.

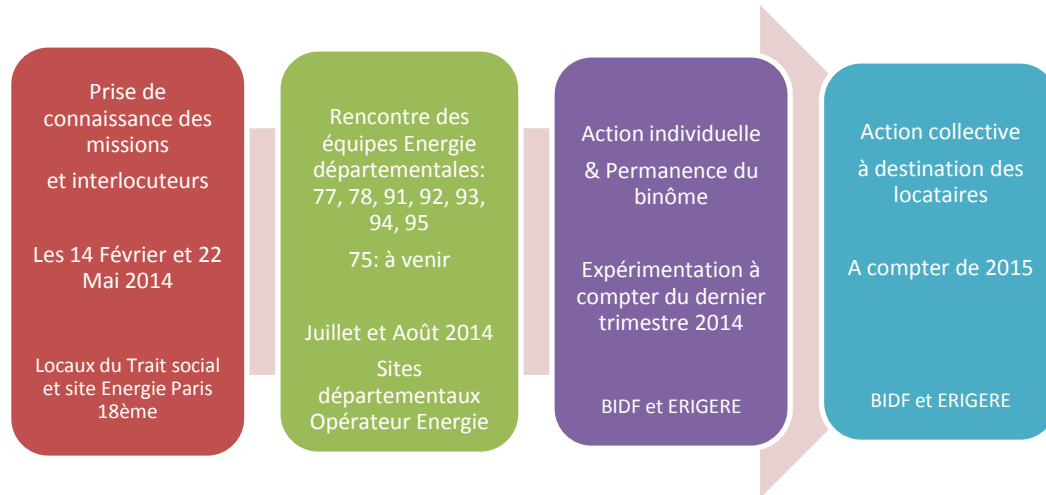
1 – 3 Définition de la précarité énergétique

La précarité énergétique est une affaire de ressources, de bâti et de comportement.

« Est en précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat».

Un véritable partenariat s'est mis en œuvre entre le Trait social et l'opérateur Energie. Des binômes ont été constitués sur les départements franciliens.

Les étapes constitutives du partenariat en 2014 :



Les objectifs partagés du binôme consistent à :

- Toucher les plus démunis pour leur permettre l'accès aux Tarifs Solidarité (TPN),
- Mettre en place des aides (de type FSL) en cas d'impayés,
- Trouver les solutions les plus adaptées pour éviter la coupure de courant.
- Améliorer les conditions de vie et autonomiser le locataire dans la compréhension de sa facture, dans sa gestion de l'électricité et eau, les ouvertures de droit et paiement de ses charges courantes.

L'intérêt de la démarche pour le bailleur et le locataire :

- Améliorer la solvabilité des ménages.
- Eviter la coupure d'électricité, qui est une menace pour la santé, la sécurité, et favorise le repli sur soi.
- Influencer sur le comportement par une démarche citoyenne pour utiliser au plus juste les fluides et énergies (électricité, gaz, eau) et ainsi améliorer l'occupation et l'entretien du logement.

L'innovation de cette démarche pour l'ensemble des parties prenantes :

- bénéficier d'interlocuteurs ayant chacun leurs domaines de compétences, et complémentaires car avec un même objectif fixé.
- Se rendre au domicile pour appliquer des « bons gestes » adaptés aux usages du locataire et de l'ensemble des occupants du logement et suivre leur acquisition dans le temps pour mesurer l'impact de l'accompagnement.

2- LE DIAGNOSTIC ET L'ACCOMPAGNEMENT

2-1 Contexte de l'offre d'accompagnement sur les quartiers ciblés

Cette démarche est complémentaire aux dispositifs d'accompagnement existants sur les quartiers ciblés. Elle ne répond pas forcément à une difficulté nécessitant la prise de rendez-vous avec les services sociaux de droit commun, et est plus complète et ciblée qu'une mesure d'ASLL. Cet accompagnement vise à faire évoluer les usages au sein de son logement, dans un parcours (durée de 6 mois) qui fait l'objet d'une évaluation à plusieurs niveaux : financière, écologique, sociale, budgétaire.

Le Trait social compile les indicateurs de fragilités pour cibler les publics et les actions adaptées à ceux-ci en fonction des territoires identifiés par les bailleurs.

Partant des besoins identifiés:

- Par le bailleur: agences de proximité (chargés de clientèle, gestionnaires contentieux, techniciens, gardiens), services des charges.

L'interlocuteur « référent » opérationnel étant le responsable d'agence qui varie en fonction des territoires, et le Directeur de la Relation Client le référent fonctionnel du projet dans son ensemble.

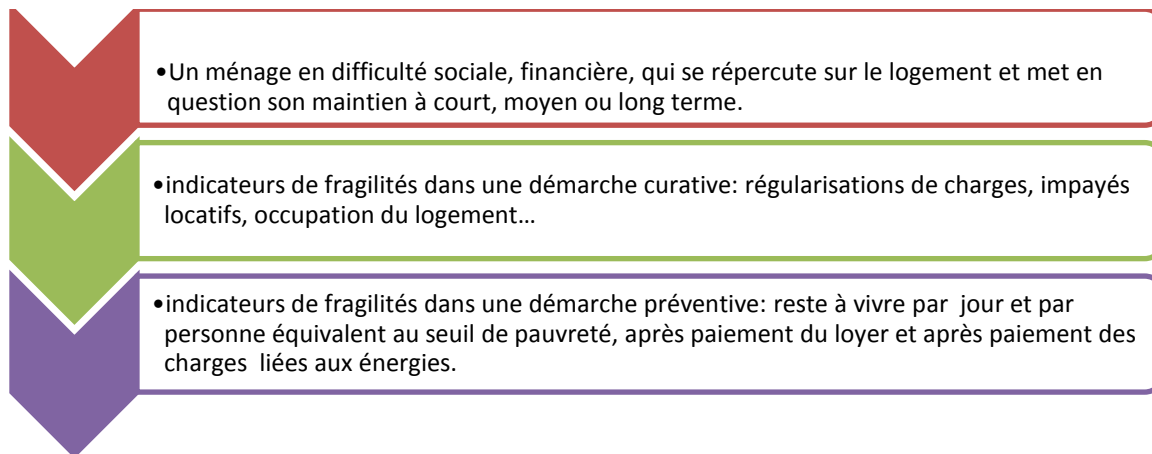
- Par le Trait social, auprès des familles déjà suivies ou connues dans le cadre des prestations Développées pour BATIGERE Ile de France et ERIGERE.
- Par les partenaires locaux: services sociaux Conseils Généraux, Centres sociaux, Centres Communaux d'Action Sociale, etc.

L'intervention peut être déployée à titre curatif et préventif pour permettre aux ménages financièrement fragiles, d'améliorer leur reste à vivre.

Il s'agit de croiser un faisceau d'indicateurs comme l'impayé de loyer, la régularisation de charges (eau) anormalement élevée, un ménage en difficultés pour investir son logement.

Les partenaires locaux (service social de secteur, CCAS, service social municipal, etc) pourront également proposer des familles qui seraient intéressées par la démarche.

Les critères fixés pour permettre aux acteurs de repérer le public concerné sont :



2-2 Le diagnostic social

Réalisé par un travailleur social diplômé d'Etat, il identifie les freins au maintien dans le logement (approche globale de la situation).

Plusieurs « voies » possibles à l'issue du diagnostic:

- Ouvertures de droits identifiées (Tarifs sociaux énergie, CMU, RSA, APL, etc)
- Orientation ou mise en lien vers les partenaires les plus adaptés aux problématiques rencontrées qui sortent du cadre du Logement.
- Des charges courantes qui pourraient être réduites : sur les fluides et autres dépenses (mutuelle, téléphonie, transport, etc).

C'est à ce stade que l'accompagnement « éco coaching » peut être proposé : Il faut susciter l'intérêt du ménage en lui proposant de réduire ses dépenses. C'est aussi une démarche citoyenne, pour les parents et les enfants.

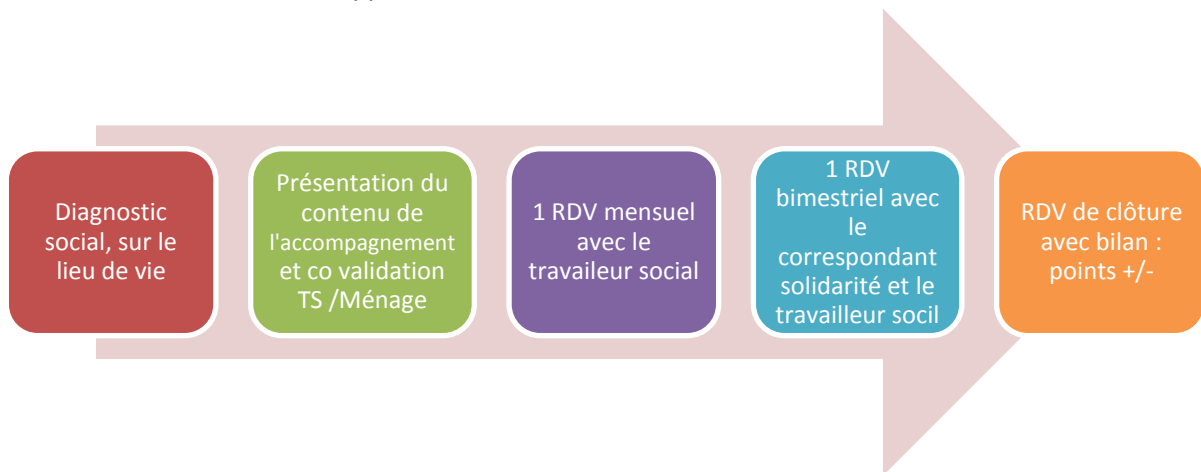
2-3 Le suivi social Eco coaching

L'action se déroule au domicile du locataire, au plus proche des usages et mode de vie des occupants. Le suivi correspond à une action individuelle menée auprès d'un ménage, sur 2 axes:

- Accompagnement social favorisant les ouvertures de droits, une aide éducative budgétaire, problématiques autres, en lien avec le logement.
- Accompagnement à l'acquisition des « éco gestes » (gestes écologiques et économiques) et optimisation de ses usages pour favoriser la baisse des consommations (opérateur Energie): électricité, gaz, eau.

Il comporte des engagements partagés des parties, sur les points suivants :

- Rdv mensuel au domicile, avec le travailleur social pour réaliser un relevé mensuel des consommations d'eau, d'électricité, de gaz et adhérer au plan d'actions sociales préconisées à l'issue du diagnostic.
- Mettre en application les usages et préconisations données par le Correspondant Solidarité et informer de tout changement de situation qui influencerait sur la consommation,
- Rdv trimestriel animé par le binôme pour évaluer l'impact de l'accompagnement sur les consommations, identifier les difficultés et les améliorations constatées.
- Utiliser les supports utilisés : livret, kit remis en début de suivi.



Le suivi dure en moyenne, 6 mois, renouvelable au besoin. Une évaluation de ce suivi mettant en avant le gain en euros est motivant pour le ménage. Une clôture du suivi sera alors effectuée avec les trois parties à 6 mois, voire 1 an, en fonction des besoins et problématiques identifiées.

Supports et outils utilisés:

- Livret de bord « éco accompagnement » pour chaque bénéficiaire de l'éco- coaching.
- Plaquettes de sensibilisation aux éco gestes.
- Création d'un livret «éco accompagnement ».
- Kit énergie: à adapter aux besoins. Il permet une baisse significative des factures énergie.

Si le logement est inadapté (sur occupation, sous occupation, inadéquation du loyer au regard des ressources), le Trait social est en prise directe avec le bailleur pour mettre en œuvre une mutation vers un logement correspondant aux besoins et revenus du ménage.

Pour les difficultés d'occupation repérées en lien avec la santé du locataire, ou autre difficulté (vulnérabilité, etc), le travailleur social s'attachera, par son diagnostic, à trouver la solution et les intervenants les plus adaptés: les partenaires locaux ou spécialisés seront sollicités. Aussi, le correspondant solidarité ne sera pas associé pour ce type de situation.

Soumis au secret professionnel, le travailleur social mène, de son côté, l'accompagnement social, et lors des visites et entretiens en commun avec le correspondant solidarité, il ne communique que les éléments qu'il estime être utile à la bonne compréhension et avancée de la situation.

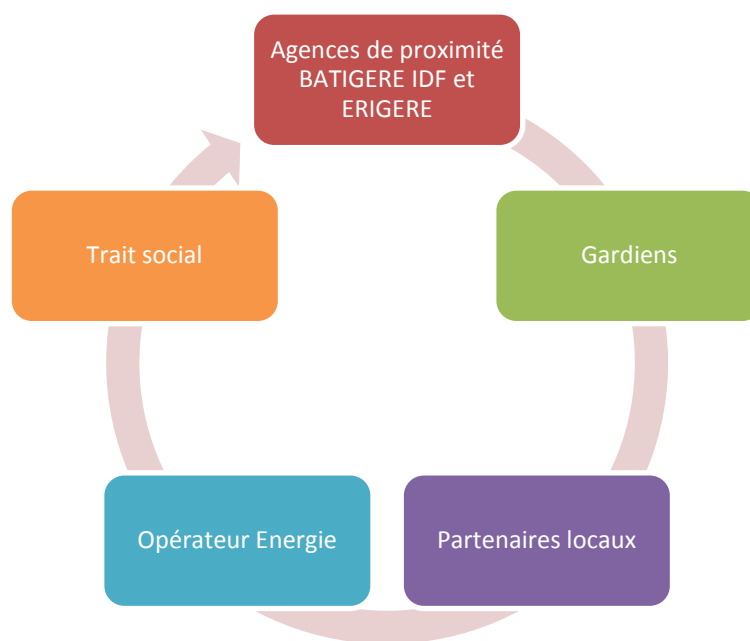
Afin d'ouvrir le dispositif à des ménages non connus des acteurs institutionnels, il paraît important de développer des actions diversifiées **en parallèle, à moyen terme**, qui vont permettre d'apporter de l'information, et de tisser un lien direct au cœur des quartiers, par le biais d'**informations collectives**:

Partant de supports ludiques et accessibles, une sensibilisation est faite aux locataires.

Le correspondant solidarité fournit les supports et anime les séances collectives. Le Trait social intervient sur les questions liées au volet social (ouverture de droits, information, etc.)

3 - LES ACTEURS MOBILISES

Ce projet a pour objet de développer la collaboration avec les bailleurs, collectivités et services sociaux pour favoriser le maintien dans le logement des familles fragiles sur des territoires donnés, de façon plus transverse.



3-1 le binôme Trait social et l'opérateur Energie

Ce partenariat s'est monté progressivement, pour permettre une bonne compréhension respective des uns et des autres dans leurs missions, complémentarités. Le professionnalisme des uns et des autres permet le bon respect de la déontologie des travailleurs sociaux et de définir avec précision le cadre de l'intervention de chacun.

3-2 Avec les bailleurs

Le Trait social est en lien avec l'ensemble des interlocuteurs de gestion de proximité : gardien, technicien, chargé de clientèle, responsable d'agence, gestionnaire des charges, gestionnaire Contentieux.

En 2013, des gardiens et chargés de clientèle ont pu bénéficier d'une formation d' « ambassadeurs au développement durable » qui les a sensibilisés sur le sujet.

Cette chaîne d'interlocuteurs est en contact avec les locataires. La présence du Trait social au sein des différentes instances internes au bailleur (réunion impayé, pré commission d'attribution, permanence hebdomadaire, etc) permet de recenser au mieux les publics qui pourraient bénéficier

de cet accompagnement innovant, basé sur une prise en charge pas seulement sociale mais aussi écologique et économique.

3-3 Avec les partenaires locaux

En fonction des territoires où sont implantés les bailleurs du Réseau BATIGERE, le Trait social a déjà une expérience de co-prise en charge des plus fragiles avec tous les acteurs concernés : le service social de secteur, associations, CAF, CRAMIF, CLIC, CMP, CNAV, FSL, Pôle emploi, le service social municipal, CCAS ... sont des instances qui ont une connaissance importante de familles et isolés en difficultés.

Pour les territoires où l'action se met en œuvre, la démarche d'information et de proposition de collaborations aux partenaires sera la suivante :

➤ Courrier de présentation au CCAS de la commune, au Centre social du quartier et au Service social départemental par le bailleur.

En fonction des territoires, d'autres partenaires privilégiés seront identifiés.

➤ Proposition de RDV à ces mêmes partenaires par le Trait social pour expliquer la démarche et faire adhérer le partenaire, qui ciblera les familles susceptibles de rentrer dans le dispositif.

➤ Diagnostic réalisé au domicile de la famille par le Trait social.

Au début de chaque projet sur un territoire, et à la clôture, **une instance dédiée** sera organisée pour que chaque acteur puisse être informé, être force de proposition sur les projets.

Des outils et un tableau de suivi interne au Trait social permettra de comptabiliser les ménages concernés et capitaliser les éléments qualitatifs nécessaires à l'analyse du projet.

4 - PARTENARIAT FINANCIER

Du temps passé pour l'ensemble des parties prenantes pour repérer les publics concernés par l'action avec instances dédiées.

Cette réponse à l'appel d'Offre de 10.000 logements accompagnés a pour objectif de pouvoir faire vivre ce projet : donner les moyens en termes de pilotage, accompagnement développement des actions, en finançant le travail d'ingénierie et d'accompagnement social.

Partant d'un volume annuel de 100 ménages ciblés et 75 accompagnés

BATIGERE IDF et ERIGERE:

- Temps passés : Collaborateurs de proximité impliqués pour sensibiliser les locataires et les partenaires locaux sur la démarche déployée (en fonction des projets).
- Financement du diagnostic social Trait social par les bailleurs (20.000€).

Opérateur Energie:

Mission de service public : intervention des correspondants Solidarité à l'échelle francilienne.

Il pourra faire des dons d'ampoules remis dans les kits, à destination des ménages accompagnés.

En fonction du développement des actions, de leur particularités (Ex : BBC) et de leur intensité, d'autres opérateurs spécialistes des « éco gestes » seront sollicités.

Reste à financer

- Kits énergies pour 75 ménages en lien avec les économies d'eau: 15€ par kit soit **1125€**.

Ce financement sera demandé aux Mairies ou EPCI concernés.

- L'accompagnement social pour 75 ménages: **52 500€** (700€ / mesure / 6 mois).

- 15 projets seraient montés sur 2 ans.

Montage, pilotage de l'action, évaluation à l'échelle d'un site d'intervention : 5 jours par site, soit 1750€ par projet.

Postulat : le financement de 7 projets territoriaux sont prévus car ils seraient reconduits au moins une fois :

Total pour 7 projets : 12 500€

TOTAL A FINANCER 64 750€ dans le cadre de l'appel d'offre, sur la partie pilotage du projet et accompagnement social.

5 - POUR CONCLURE, LES POINTS FORTS A RETENIR

- **Le positionnement du Trait social qui :**
 - Repère les besoins et analyse des indicateurs de fragilité avec les acteurs internes aux bailleurs.
 - Accompagne la mise en œuvre des actions sur les territoires avec les partenaires concernés.
 - Rencontre les ménages et co- réalise l'accompagnement social des ménages bénéficiant du dispositif avec le partenaire Energie.
 - Mesure l'impact des actions menées.
 - Est force de proposition auprès des parties prenantes pour développer des actions sur du long terme pour intégrer les « éco gestes» durablement dans les usages.
- **Le caractère reproductible** des actions proposées auprès des ESH du Réseau BATIGERE, mais aussi auprès des autres bailleurs et collectivités implantés sur les territoires.
- **La démarche d' « aller vers »:** rencontrer les plus fragiles, sur leur lieu de vie, en leur proposant d'être participatifs dans la mise en œuvre d'un « suivi éco et socio responsable».
- **La diversité des actions** permet aussi d'approcher un maximum de familles, et de prendre contact avec ceux les plus éloignés de la Cité.

Lorsque l'expérimentation aura été développée, la systématisation des actions visant à réduire la précarité énergétique, et favoriser la bonne utilisation des appareils, permettra d'envisager d'autres développements, qui concernent tout à chacun.

- Sensibiliser les équipes Bailleur de proximité et les locataires et leurs familles aux gains énergétiques liés aux travaux, et à une utilisation optimisée de leur logement (en particulier BBC).
- Faire adhérer les ménages aux éco gestes pour améliorer les gains énergétiques, et suivre l'évolution de leur consommation.
- Identifier les gardiens et habitants qui seraient les « ambassadeurs de proximité développement durable » (formation assurée par les correspondants solidarité), pour inciter l'ensemble des locataires à la démarche.
- Développer des animations sur des immeubles cibles ou des quartiers, pour créer une émulation entre locataires, voisins, sur les consommations: le bâtiment ou entrée la plus « éco-responsable ».