|  |  |
| --- | --- |
| 17/10/2014 | Appel à projets :10 000 logements HLM accompagnés |
| **ENSEMBLE…****Une vision partagée du logement accompagné** |  |

# La réponse aux besoins dans le territoire

**ICF Habitat Atlantique / Association Ensemble vers l’insertion et l’emploi : un partenariat tissé au fil des années…**

Dans le cadre de l’appel à projet des 10 000 logements accompagnés, la SA d’HLM ICF Habitat Atlantique (Agence de Normandie), et l’association Ensemble vers l’insertion et l’emploi, ont décidé de mettre à profit les liens de partenariats fort développés depuis près de huit années, afin de répondre aux problèmes d’accès au logement de ménages rencontrant des difficultés particulières.

La société ICF Habitat Atlantique mène depuis deux ans et demi avec l’association Ensemble, une expérimentation d’accompagnement social à Rouen (Région Haute Normandie, Département de la Seine Maritime), sur un site de 400 logements d’habitat collectif.

Cette expérimentation est partie d’une réflexion d’ICF et d’une question centrale : comment accompagner les locataires les plus isolés, les plus fragiles, afin de permettre un maintien durable dans le logement ?

Parallèlement à cette réflexion d’ICF, l’association Ensemble, dont le siège est situé à Elbeuf (25 km de Rouen), recherchait un local sur l’agglomération de Rouen afin de permettre à ses salariés qui interviennent dans de multiples actions géographiquement éloignées les unes des autres, de se réunir dans un lieu central.

ICF Habitat Atlantique avait déjà développé plusieurs années auparavant un partenariat conséquent avec l’association Ensemble dans le cadre d’un accompagnement social de territoire (AST) entre 2008 et 2010 lors d’une opération importante de réhabilitation du quartier des Landaus, à Oissel (moins de 15 km de Rouen).

Cet AST avait été financé par FSL de Seine Maritime, le dossier de demande d’AST ayant été monté en amont par le Service de la Gestion sociale d’ICF Habitat Atlantique (Agence de Normandie).

Sur la base de cette expérience riche avec l’association Ensemble, ICF a donc répondu favorablement à cette recherche de local géographiquement central, en mettant à disposition depuis mars 2012 un local situé dans le quartier du Boulevard d’Orléans sur la rive gauche de Rouen.

Une convention a donc été signée entre ICF et l’association Ensemble, pour 2 ans (reconduite depuis pour 2 ans).

C’est dans le cadre de cette convention qu’ICF a souhaité introduire une notion d’accompagnement social à destination des locataires du site.

**Le maitre mot, la porte d’entrée de ce projet était : la proximité. Etre au plus près des habitants… Mais quels habitants ?**

Afin de répondre à cette question ICF a réalisé un diagnostic social de territoire. Ce diagnostic réalisé par le Service de la Gestion sociale a permis de mettre en valeur un certain nombre d’indicateurs de fragilité :

* un nombre très importants de personnes isolées (71 % de personnes seules avec ou sans enfants)
* une fragilité financière marquée (70 % de personnes aux ressources < à 1000 €/mois)
* des relations de voisinage souvent compliquées…

**Quelle méthode a été développée pour passer d’un diagnostic de territoire réalisé par le bailleur à la mise en place d’accompagnements spécifiques individuels par l’association ?**

Le service de la Gestion sociale qui avait déjà réalisé le diagnostic de territoire a été pilote du projet dans sa préparation, son application, son suivi, et son évaluation.

**Plusieurs étapes ont été nécessaires :**

* Partir d’un regard croisé Agence ICF Normandie/personnel de proximité du site… quelles sont les problématiques connues logement par logement ?

Une trentaine de situations ont été retenues suite à ces échanges Agence / « terrain »

* Entrer en contact avec les personnes en allant vers… avec une prise de rdv systématiquement au domicile par la Gestion sociale…
* Expliquer en premier lieu le pourquoi de la démarche en présentant la présence nouvelle de l’association Ensemble sur le site… les missions, l’adresses, les coordonnées
* Evaluer lors de ce premier rdv si des besoins réels d’accompagnement se font sentir et surtout s’ils sont exprimés… et point important, relever si les personnes sont déjà suivies par un travailleur social (CMS, CCAS, association, etc.).

Autre point majeur relevé : une évaluation du degré d’isolement de la personne a également été faite (réseau familial existant ? réseau de voisinage ? etc.)

* Faire le lien avec l’association Ensemble lors d’une première réunion de travail en listant les situations retenues et en distinguant bien : les accompagnements potentiellement nécessaires mais dont les besoins ne sont pas exprimés, des situations où les personnes ont exprimé le besoin d’être accompagnées
* Proposer de manière conjointe Gestion sociale / association Ensemble, une nouvelle rencontre avec les personnes identifiées
* Accompagner… l’association Ensemble allant soit à domicile, soit recevant dans le local sur site (selon « ce qui fonctionne le mieux » pour maintenir le lien avec les personnes accompagnées)

Ces différentes étapes ont permis d’isoler un volume d’accompagnements nécessaire : une dizaine en simultané sur le site.

Une dizaine d’accompagnements sont donc réalisés par l’association Ensemble en simultané depuis deux ans et demi (des accompagnements s’arrêtant et d’autres débutant). Cf bilan 2013 joint en annexe par mail.

**Quelles sont les caractéristiques marquantes des personnes accompagnées et pour quel type d’accompagnements ?**

* 55 % des personnes accompagnées sont des femmes, 45 % des hommes
* La majorité sont des personnes seules (54 %) et des familles monoparentales (27 %)
* Les ressources sont dans 73 % des cas des prestations sociales
* Ces locataires sont présents depuis moins de 5 ans sur le site à 75 %

**Quels sont les besoins les plus prégnants et donc quelle est la réalité de l’accompagnement ?**

* Dans 73 % des cas :
	+ de l’écoute et du soutien, notamment au niveau de la santé
	+ des échanges sur les difficultés familiales, de la médiation
	+ de l’aide éducative budgétaire
* Dans 55 % des cas : des questions d’aménagement et d’entretien du logement
* Dans 45 % des cas : des échanges sur les activités occupationnelles locales de loisirs
* Dans 36 % des cas :
	+ des contacts avec les créanciers
	+ des contacts avec les services sociaux de secteurs

Des moments d’échanges association / bailleur sont organisés tous les 3 mois afin de faire un point sur chaque situation individuelle : comment évolue t-elle ? Comment l’adhésion à l’accompagnement évolue ? L’accompagnement est il toujours opportun ? Des relais sont ils à prévoir ?

L’objectif de ne pas cumuler et chevaucher les différentes strates d’interventions de manière excessive des différents partenaires potentiels est un objectif permanent, ceci dans un souci de lisibilité, de clarté et d’efficacité des accompagnements.

Un point lors de ces échanges est également fait sur les locataires non accompagnés mais où les besoins sont réels.

Il a été décidé dès le départ de ce partenariat ICF Habitat Atlantique / association Ensemble, qu’une réflexion commune serait menée à ce sujet : **comment « capter » ce public le plus éloigné de l’accompagnement ?**

L’adhésion de la personne est bien sur centrale, moteur d’un accompagnement réussi, mais devons nous simplement faire le constat de la non adhésion et laisser « dériver » certaines situations ? (avec des conséquences réelles sur la vie de locataire : impayés de loyer pouvoir aboutir à une procédure contentieuse, logement se dégradant et dégradant la santé des occupants, relations de voisinages conflictuelles, etc.)

**Nous avons là encore privilégié la réflexion et l’action en binôme bailleur / association :**

* Quels sont les blocages ?
* Quel est peut être l’angle d’entrée ?
* Quels sont les partenaires à privilégier ?
* Quelle configuration mettre en place pour « aller vers » : le bailleur seul ? l’association seule ? le binôme ?
* Quels horaires de rencontre privilégier ?
* Quelle fréquence de tentative de rencontre adopter ?
* Quel lieu de rencontre choisir ?

Cette réflexion et cette volonté commune « d’aller vers » a permis d’initier des bases de futurs accompagnement, en ayant pleinement conscience que notre temporalité doit nécessairement s’adapter à la temporalité de ces personnes particulièrement isolées…

**Pourquoi répondre à cet appel à projet ? Quelles ont été nos motivations ?**

* Etendre cette expérience locale d’accompagnements à l’ensemble du patrimoine ICF de la CREA : 1809 logements
* Développer notre réflexion/action sur le maintien dans le logement des publics les plus isolés (démarche « aller vers »)
* Favoriser l’accès au logement des familles monoparentales, public rencontrant à la fois de réelles difficultés d’accès et de maintien dans les logements
* Ouvrir l’accès au logement à un public qu’ICF a du mal à identifier, et qu’Ensemble a déjà accompagné dans le cadre de ses différentes actions : les personnes sous main de justice sortant de prison
* Développer une méthodologie d’accompagnement avec Ensemble, en amont même du passage en Commission d’attribution pour le public cible, et une présence dès l’état des lieux d’entrée (afin d’éviter tout délai de carence démobilisateur, comme on peut le constater aujourd’hui). Importance majeure des tous 1ers jours et toutes 1ères semaines dans le logement : moments « critiques » dans l’appropriation des lieux, et qui conditionnent fortement l’avenir de la vie de locataire.

**Quelques données locales…**

* la Haute-Normandie est la quatrième région la mieux pourvue en logements sociaux par rapport à sa population : 93 logements pour 1000 habitants. La moyenne nationale est de 71 logements sociaux (USH Haute Normandie)
* 30 % de logements sociaux sur le territoire de la CREA (Communauté d’agglomération Rouen Elbeuf Austreberthe), la CREA regroupant 71 communes : 494 382 habitants
* 31 % des locataires du parc social de la CREA ont des ressources très faibles (< à 40 % des plafonds HLM)
* 19 % de familles monoparentales dans le parc social de la CREA
* 53 % des situations examinées par le Comité local accès de l’agglomération de Rouen (instance du PDALPD examinant les situations « bloquées » pour l’accès au logement sur le territoire de la CREA) sont des familles monoparentales. C’est de loin la 1ère catégorie de ménage suivie dans cette instance.
* Les ménages les plus représentés dans les procédures d’expulsion sur le département de Seine Maritime sont les familles monoparentales (35 %) suivies par les personnes isolées (29 %) (4e PDALPD de Seine Maritime 2009-2013, prolongé jusqu’en fin 2014)

**La demande de logement sociale actuelle (août 2014) sur la CREA…**

* 22 214 demandes actives
* Les moins de 40 ans représentent 53 % des demandes
* 25 % des demandes sont des familles monoparentales soit 5 583 demandes dont :
	+ Famille monoparentale avec moins de 3 enfants : 4424 (20% des demandes)
	+ Famille nombreuse (à partir de 3 enfants) monoparentale : 1159 (5% des demandes)
* Les familles monoparentales avec 1 ou 2 enfants représentent donc 79 % des demandes des familles monoparentales sur la CREA
* Logements les + recherchés : T3 (34 % des demandes) et T2 (30% des demandes)
* Près de 30 % de demandeurs en situation de fragilité/précarité vis-à-vis de l’emploi (16% au chômage et 13 % en stage, intérim, CDD)
* dans les motifs de demandes, les raisons familiales arrivent largement en tête : 30 %

Sources : USH Haute Normandie, OPS 2012, PLH CREA 2012-2017, 4e plan départemental d’action pour le logement des personnes défavorisées 2009-2013, Bilan 2013 des Comités locaux accès, statistiques d’août 2013 de la demande de logement social

**Il est à noter également qu’ICF a choisi de s’inscrire depuis près de 5 ans, dans le Dispositif départemental pour l’accès au logement des femmes victimes de violence :**

* 80 % des femmes accueillies dans ce Dispositif départemental ont des enfants
* 2 logements sont mis à disposition de l’association CAPS pour héberger des femmes victimes de violences et leur permettre à terme d’accéder à un logement autonome par la suite
* Un référent au sein de la Gestion sociale d’ICF Normandie a été nommé sur cette problématique… interlocuteur privilégié des partenaires
* ICF participe aux formations proposées sur les violences au sein du couple
* ICF participe aux comités de pilotage de ce Dispositif départemental
* Ces demandes de logements particulières sont systématiquement centralisées par la Gestion sociale

C’est donc en s’appuyant sur l’ensemble de ces éléments qu’Ensemble et ICF ont décidé de répondre à l’appel à projet des 10 000 logements accompagnés en privilégiant deux axes :

* **L’accès au logement**
	+ Des familles monoparentales
	+ Des personnes sous main de justice sortant de prison
* **Le maintien**
	+ Des locataires d’ICF identifiés de par leur isolement social très prononcé (ne répondant plus aux relances multiples, en situation d’incurie dans le logement, en procédure d’expulsion…), et éloignés des dispositifs de droit commun, nécessitant une démarche, une méthodologie particulière

# L’accompagnement

Parole à l’association Ensemble…

* **Accompagnement vers le logement : Accès**

***Le repérage du public cible***

A partir des éléments de diagnostics locaux mis en évidence, et en lien avec les orientations d’attribution d’ICF, nous avons donc retenus un public cible pour l’accès au logement.

Cette population, pour diverses raisons connait d’importantes difficultés d’accès au logement social.

Sur les territoires de déclinaison du projet ICF Atlantique et l’association Ensemble s’engagent à mobiliser le partenariat institutionnel pouvant participer à l’information et l’identification du public.

ICF Atlantique s’appuie sur un réseau de partenaires actifs sur le territoire de la CREA et l’Association Ensemble intervient au sein de différents dispositifs d’insertion (logement, santé, accompagnement social et médico-social). Ces partenariats doivent contribuer non seulement à capter la population ciblée mais aussi être mobilisés par la suite dans le cadre de l’accompagnement.

***Déclencher l’accompagnement social en amont de l’attribution du logement***

Nous posons comme postulat de départ que le fait d’enclencher un accompagnement social lié au logement en amont de l’attribution de ce même logement est un facteur de réussite de bonne intégration, de projection dans la façon d’habiter et d’intégrer l’accompagnement dans la perspective d’une responsabilisation et d’une autonomie.

Nous estimons que cet accompagnement en amont pourrait être déclenché environ 2 mois avant le passage en commission d’attribution, et que l’adhésion du futur locataire à ce soutien proposé est une condition de validation de sa demande.

Pour des situations urgentes, ce délai serait bien entendu raccourci et nous pourrions intensifier l’accompagnement sur un temps plus court.

Les rencontres régulières avec le travailleur social mais aussi un intervenant d’ICF permettent de construire une relation stable dès le départ du parcours résidentiel. Elle doit être vécue comme une aide et non un contrôle par la posture adoptée par les professionnels de l’accompagnement.

L’accompagnement social à cette étape est de fréquence et d’intensité variable en fonction des besoins évalués et des difficultés à résorber.

Le dispositif est souple : les rencontres se réalisent au sein des locaux de l’Association sur Rouen ou chez le bailleur ICF qui met un bureau à disposition.

Ce temps permet de mesurer la mobilisation et la motivation du futur locataire et de le « confronter » sur la façon dont il réalise ou non ses démarches et sur son niveau d’autonomie.

Le travailleur social réalise ainsi une évaluation de la situation sociale, sanitaire, financière, éducative (voire professionnelle) mais aussi du parcours résidentiel antérieur permettant de définir des priorités d’intervention et des objectifs précis d’accompagnement en lien avec la future intégration du logement.

Un temps d’information et d’échanges tripartite (futur locataire, bailleur et intervenant social) est organisé systématiquement avant la signature du bail.

En parallèle de la signature du bail, le nouveau locataire confirme également son maintien dans l’accompagnement social en contractualisant avec l’association et le bailleur. Les termes de l’accompagnement et des engagements réciproques sont définis et spécifiques à chaque locataire. Un document cosigné formalise cet engagement.

**L’accès au logement des familles monoparentales**

L’intégration des familles monoparentales dans un logement ICF se fera en privilégiant un objectif central de parcours résidentiel adapté…

Une attention particulière d’ICF sera apportée quant aux demandes futures de mutation de logement.

Au-delà de la caractéristique spécifique d’élever seul (e) son ou ses enfants, les familles monoparentales connaissent de plus en plus des situations de grande précarité.

Les familles monoparentales vivent dans des conditions de logement plus difficiles et plus fragiles que les couples avec enfants.

Elles sont plus souvent dans une situation moins favorable sur le marché du travail.

Les revenus d’activité des familles monoparentales sont donc relativement faibles.

Le risque de pauvreté est bien supérieur à celui des couples, malgré les prestations sociales et les pensions alimentaires qui contribuent à rééquilibrer leurs ressources.

La situation familiale des adultes des familles monoparentales peut recouvrir des réalités très différentes en terme d’isolement affectif ou de revenus. En outre les situations sont susceptibles d’évoluer très vite.

Ces familles ont non seulement besoin de soutien à la parentalité, mais également besoin d’aide financière, d’accompagnement à l’insertion professionnelle et de soutien psychologique.

Se cumulent fréquemment des difficultés de mobilité et de garde d’enfant rendant compliqué la conciliation de la vie personnelle et professionnelle.

Nous proposons d’intégrer pour ce public l’ensemble des dimensions citées ci-dessus en s’appuyant sur une équipe pluridisciplinaire pouvant à la fois accompagner et aider à la résolution des problématiques sociales et médico-sociales, professionnelles et éducatives.

Cela se traduit par l’intervention possible d’un intervenant social, d’un conseiller en insertion professionnelle et d’une psychologue.

La sécurité par l’obtention d’un toit est une première étape de re-construction de la famille, du lien entre le parent et le ou les enfants.

La présence régulière et renforcée de l’intervenant social au démarrage de l’installation dans le logement permet d’épauler le parent et l’aider à gérer l’ensemble des démarches administratives, budgétaires, éducatives à mettre en place.

A partir des difficultés exprimées et/ou évaluées avec l’intervenant social et les services d’ICF, l’accompagnement social proposé permet de définir des priorités d’intervention et de mobiliser le réseau de partenaires pour apporter des réponses adaptées.

Il conviendra, dans cet accompagnement, de définir un plan d’action en précisant les domaines sur lesquels l’intervention et l’accompagnement doivent porter dans un premier temps.

La qualité de l’accueil et le temps d’écoute nécessaire doivent servir l’instauration d’une relation de confiance tant avec le parent qu’avec le ou les enfants.

Une fois cette confiance établie et le lien construit avec la famille, l’intervenant social va pouvoir activer son réseau en vue de résoudre progressivement les difficultés.

**L’accès au logement pour les publics sous main de justice**

L’association Ensemble vers l’insertion et l’emploi travaille depuis plusieurs années avec les services de probation et d’insertion de seine Maritime dans le cadre d’une action intitulée «  appuis social individualisé «  pour publics sous main de justice.

De même, nous avons développé depuis plusieurs années une collaboration avec la Maison d’arrêt de Rouen où nous intervenons au sein des quartiers hommes et femmes sur des problématiques liées à l’hygiène, l’estime de soi et de la prévention santé.

Nous bénéficions pour cela d’un financement de l’ARS Haute Normandie où nous sommes identifiés comme acteurs intervenant auprès de ces publics spécifiques.

Cette action d’accompagnement global fait ressortir, dans ces différents bilans, la grande difficulté d’accéder au logement pour ces personnes, l’insertion par le logement pouvant conditionner par la suite l’insertion sociale et professionnelle voire sanitaire.

Aussi, dans le cadre de l’appel à projet 10 000 logements accompagnés, cette action a pour objectifs de permettre au public de :

- d’accéder au logement social accompagné

- retrouver un rythme de vie, les potentialités nécessaires aux exigences de la vie personnelle puis professionnelle,

- reprendre confiance en soi, retrouver une meilleure estime de soi,

- prendre conscience de ses capacités,

- retrouver et/ou préserver un capital santé,

- retrouver une motivation professionnelle,

Une fois identifié, le public est accompagné pour la constitution de son dossier de demande de logement.

Dès cette étape, l’engagement dans l’accompagnement est déclenché.

Il va permettre d’intervenir dans **les domaines de la vie quotidienne et sociale,** en particulier :

- recherche, accès et maintien dans le logement (demandes logement HLM, contacts bailleurs, instruction FSL, expulsion...),

- gestion du budget (action éducative budgétaire, consommation, mise en place d'échéancier...) et surendettement (instruction et suivi dossier surendettement Banque de France, contacts créanciers...), demandes de certaines aides financières (notamment FSL, aide individuelle exceptionnelle CPAM, demande de remise gracieuse pour des trop-perçu, ou concernant les impôts)

- démarches administratives et accès aux droits (dossiers CAF, MDPH, Pôle Emploi, certaines demandes d'aide financière...) ainsi que la rédaction de courriers,

- l'accès aux soins (demande CMU Complémentaire, aide à la mutualisation, orientation vers les établissements de soin...), mais également concernant la présentation et l'hygiène, l'estime de soi et le mieux-être,

- la mobilité et la relation aux autres.

L’accompagnement peut également **amorcer les** **actions liées à l'insertion professionnelle**:

- rédaction du CV et des lettres de motivation,

- identification des compétences par rapport aux fiches métiers,

- définition d’un projet professionnel,

- construction d’un parcours de formation,

- utilisation du support informatique, d'Internet et du téléphone pour réaliser les démarches de recherche d’emploi,

- connaissance de l'environnement socioprofessionnel,

- information sur la législation du droit du travail, les différents contrats de travail, les dispositifs d'insertion.

**Ainsi, l’action contribue à :**

* Lutter contre la récidive avec le développement d’actions spécifiques visant à constituer de réelles alternatives aux poursuites et à l’incarcération
* Favoriser l’aménagement de peine ou le suivi renforcé des sortants de prison
* Mettre en œuvre des mesures d’insertion et de socialisation des jeunes placés sous protection judiciaire ou sous main de justice

|  |
| --- |
| Les problématiques du public accueilli sont d'ordre familial (séparation conjugale, conflits familiaux, isolement), liées à la santé, d’ordre financier (budget mis à mal, endettement, surendettement), administratif (difficultés à gérer les papiers, méconnaissance du fonctionnement et des missions des principales administrations, méconnaissance des aides et des dispositifs d'insertion). Les difficultés concernent souvent le logement (situation d'hébergé car difficultés à accéder au logement locatif, maintien dans le logement compromis du fait d'une dette locative, logement inconfortable voire insalubre). La particularité de ce public est souvent d'être confrontée aux addictions passives ou actives. Plusieurs personnes, accompagnées précédemment, étaient en injonction de soin. La majorité des délits commis sont en lien avec une conduite sous l'emprise de l'alcool qui a valu une suspension ou une annulation du permis B. Beaucoup n'ont pas le permis. Le manque de mobilité représente un frein considérable à l'insertion professionnelle et favorise un isolement déjà très ancré. Nous constatons une difficulté d'accès aux soins davantage liée à un manque d'éducation à la santé plutôt qu'à une absence de mutuelle. L'histoire de vie, les difficultés sociales, le chômage engendrent souvent une souffrance psychologique, généralement prise en compte dans les structures réalisant les injonctions de soin mais ce n’est pas toujours suffisant.Les problématiques et freins à l'emploi sont en général liés à leur situation précaire de demandeur d'emploi. D'autre part, le manque d'estime de soi et de confiance en soi favorisent leur isolement et expliquent leurs difficultés à investir et à faire les démarches. Tenant compte de la configuration socio-économique actuelle, ce public souffre d’un manque de qualification. Beaucoup ne souhaitent pas suivre de formation mais travailler (niveau de rémunération). De plus, la non maîtrise de l'informatique et d'Internet constitue souvent une difficulté supplémentaire dans la réalisation des démarches de recherche d'emploi. Leur manque de mobilité ne favorise pas l'embauche. Moins longue est la période de chômage, plus vite une dynamique du faire s'enclenchera. La plupart sont au chômage depuis plus de 3 ans. Dans tous les cas, on constate une alternance de périodes travaillées et de périodes chômées. |
| Partenariat mobilisé dans le cadre de l'action :  |
| **Pour l'insertion sociale** **Pour l'insertion professionnelle** | CMS et CCAS, Mission Locale, CAF, CPAM, CARSAT, Préfecture, UDAF, ATMP, Banque de France, Centres Sociaux, Maison Départementale de la Personne Handicapée, Maison de la Justice et du Droit, médecins généralistes, CMP, CMPP, CCAA, PAS, Entre Temps, la Passerelle, l'Elan, les Nids, ADIL, Régie Nouvelle 76, hébergement d’urgence et CHRS, les offices HLM, ASAE, Emmaüs, Secours Catholique, Secours Populaire, Resto du Coeur, ANAEM. Pôle Emploi, Cap Emploi, PLIE, Mission Locale, Education et Formation, MJC, ICF, CECOP, GRETA, AFPA, Centre Jean l'Herminier de Oissel, CRP l'ADAPT Serquigny, l'ADIE, MDPH (orientation professionnelle), Associations intermédiaires et chantiers d’insertion (CURSUS, Fémin' Emploi, AIPPAM…) OPAER, entreprises d’intérim (Supplay, CRIT, Manpower...). |

* ***L’intégration et le maintien dans le logement***

Nous considérons que les premières semaines sont déterminantes dans la façon de s’approprier un nouveau logement, d’y trouver ses repères et de prendre de «  bonnes habitudes ».

Un point majeur a ainsi été retenu : notre association sera présente systématiquement le jour de l’état des lieux d’entrée du locataire dans son logement, afin de soutenir et rassurer le futur locataire. C’est aussi le moment de le responsabiliser sur l’ensemble des droits et devoirs devant être respecté par le statut de locataire.

Les temps de rencontres à domicile avec le nouveau locataire seront soutenus au démarrage, la fréquence s’adaptant totalement à la problématique de la personne. Nous conviendrons avec chacun sur les manières de se rencontrer et/ou de se joindre afin d’éviter que des dysfonctionnements s’installent et que de nouvelles difficultés apparaissent.

L’accompagnement proposé participe d’une démarche éducative et soutient le locataire dans les actes de la vie quotidienne, la bonne tenue du logement, la gestion du budget lié à celui-ci (prévention des impayés), la façon de gérer les relations de voisinage et l’intégration dans le quartier.

Nous proposons qu’une rencontre en présence du bailleur se réalise au moins une fois par trimestre au domicile du locataire.

Progressivement et en fonction de l’autonomisation du locataire, la fréquence de l’accompagnement diminue jusqu’à ce que soit posé la fin de celui.

Au regard des objectifs visés et des capacités acquises par le locataire, une période de gestion autonome est proposée.

Le locataire peut solliciter si besoin de nouveau l’intervenant social en direct ou en passant par le bailleur.

***Le maintien dans le logement***

ICF Atlantique fait le constat qu’un certain nombre de locataires sont particulièrement en difficulté de maintien dans leur logement sans pour autant se rapprocher d’un service social ou bénéficier d’un accompagnement social lié au logement.

Ce public n’entre pas dans les dispositifs de droit commun dans la mesure où il n’est pas identifié et signalé.

Le partenariat renforcé entre ICF Atlantique et l’Association Ensemble dans le cadre de ce projet permet de proposer un premier niveau d’accompagnement social pouvant se poursuivre si besoin par une mesure de droit commun.

***Repérage des locataires***

Les personnels de proximité d’ICF mais aussi les intervenants réalisant des travaux sont en capacité de signaler une situation qui se dégrade et qui mérite d’être communiquée.

De même, les partenaires institutionnels sont susceptibles d’identifier des locataires dont la situation personnelle se détériore et cela pour différentes raisons :

* Des problématiques de santé récurrentes nécessitant la mise en place d’un parcours de soins et d’un accompagnement pour le réaliser dans un premier temps
* Des situations d’isolement liées à l’âge, l’absence de famille, personnes qui ne sortent plus du logement
* Des situations d’incivilité et de problématiques de voisinage
* Un logement qui n’est plus entretenu (hygiène, dégradation de l’intérieur)
* Des situations d’impayés et une dette qui augmente

***Hygiène, tranquillité et entretien du logement :***

**Objectifs… Il s’agit :**

- D’établir une relation de confiance et une relation d’aide,

- De favoriser une relation de médiation entre le bailleur ICF Atlantique, le locataire (et éventuellement les représentants des locataires),

- D’aider concrètement à la gestion quotidienne du logement et favoriser une bonne utilisation des parties communes,

- D’affiner et d’adapter la méthodologie d’intervention afin de mettre le locataire / la famille en position d’acteur central dans le cadre de la gestion de son quotidien, notamment sur l’entretien du logement,

- D’apporter une écoute spécifique autour des problématiques de santé mentale,

- De favoriser l’orientation et le travail de lien avec le réseau local concernant les problématiques psychiatriques.

A travers l’action, nous chercherons également à ce que les personnes puissent:

- Connaitre et respecter les droits et obligations du locataire,

- Respecter les règles de vie en collectivité et de vie citoyenne,

- Etablir de bonnes relations de voisinage dans l’immeuble et le quartier,

L’accompagnement est une possibilité d’aller vers une amélioration sensible des conditions de vie individuelle et collective. En effet, si la méthodologie d’intervention se base essentiellement sur une approche individuelle, l’accompagnement influence autant les comportements individuels que collectifs.

Les contenus d’interventions sont liés au logement (maintien ou recherche de logement adapté) et renvoient aux thématiques de la définition du projet logement, d’aide aux démarches administratives et d’accès aux droits, à l’appropriation du logement, à la médiation et à la mise en place des relais nécessaires à la réalisation des objectifs au cours et à l’issue de la prestation.

De plus, au travers des objectifs spécifiques à chaque problématique, l’accompagnement vise à redynamiser, revaloriser les personnes dans leurs capacités à faire et dans leurs avancées réalisées en terme de comportement. Ceci dans le but de contribuer à la prise de conscience de la position d’acteur du locataire dans son projet de vie et de favoriser l’autonomie des personnes à cet égard.

Enfin, la position de "prestataire tiers" amène souvent l'association dans une position de médiateur facilitant la communication et le lien entre les habitants, ICF et les structures locales et institutionnelles.

Il est à noter qu’une réflexion particulière sera menée avec ICF pour développer des chantiers d’auto réhabilitation à domicile. ICF ayant déjà développé un partenariat fort sur la commune du Havre dans ce domaine avec le Centre communal d’action sociale (dispositif CASA BELLA), le souhait est d’étendre ce type de projet sur son patrimoine de la CREA.

Les effets positifs sont potentiellement nombreux :

* Apprentissage de techniques d’embellissement des logements
* Développement de la confiance en soi
* Développement du lien social entre habitants
* Nouveau relationel bailleur / locataires
* Etc.

De premiers échanges ont déjà eu lieu sur cette thématique entre ICF et une association intervenant sur la CREA : Emergences.

***Vieillissement, santé et isolement***

**Objectifs… Il s’agit :**

* D’agir et soutenir la personne âgée par une aide pratique et concrète au sein du logement (administratif, budget, organisation de la vie quotidienne)
* De favoriser la coordination, la mise en œuvre et/ou l’adaptation des outils et services d’aide à domicile
* De mobiliser la personne au rétablissement du lien social (et familial)
* D’établir ou ré-établir un lien avec les services sociaux et de santé

Il s’agit ici de personnes âgées et/ou en situation de handicap et/ou rencontrant d’importants problèmes de santé et que l’Association, par sa compétence et les partenariats qu’elle peut mobiliser, est à même de traiter et/ou de relayer.

Ces personnes sont repérées par les services d’ICF Atlantique ou par un service social. Ces personnes présentent un déficit d’autonomie au sein du logement.

L’intervention se fait dans la plupart des rencontres au domicile du locataire.

Un diagnostic/ repérage autonomie-dépendance est réalisé (pour les personnes âgées). Un projet d’intervention concerté est établi.

**Mode d’’intervention**

Il s'agit d’un accompagnement global qui sera très majoritairement réalisée sur la base d’entretiens individuels, n’excluant pas pour autant une intervention collective si besoin.

L’accompagnement est variable et ajustée en fonction des problématiques mais aussi du degré d’investissement des locataires. Nous estimons une durée maximale d’un an, par l’intermédiaire d’intervention au domicile, de rdv dans les locaux de l’association ou d’un lieu facilitant la réalisation de l’accompagnement et de ses objectifs visés, d’accompagnements physiques extérieurs.

En début d’accompagnement, des objectifs seront définis et pourront évoluer au cours de la prestation.

La fréquence des rencontres s’ajustera aux besoins et peuvent être d’amplitude variée pendant la période d’accompagnement (intensif au démarrage puis plus espacé).

Nous envisagerons pour les situations les plus complexes et qui méritent d’être sécurisées au moins un contact journalier (visite dans le logement, contact téléphonique, etc.)

L’intervenant social équipé d’un téléphone portable sur lequel il pourra également être joint à tout moment par le locataire.

**De manière générale, nous convenons des modalités suivantes :**

* Une rencontre physique avec le locataire et/ou la famille (à minima 4 par mois une fois la phase d’intégration dans le logement des premières semaines passée)
* Des échanges réguliers entre le référent social d’ICF et le référent de l’action ENSEMBLE.
* Rencontres régulières entre le référent social d’ICF Atlantique et les professionnels impliqués dans la réalisation des objectifs afin d’en mesurer l’avancée et de réajuster les objectifs opérationnels (de type comité de suivi).
* Bilan intermédiaire avec le locataire et/ou la famille et les intervenants.
* Entrées et sorties permanentes des familles dans le dispositif.
* Suivi de l’action en mois mesures permettant d’évaluer rapidement et régulièrement l’état de consommation de la convention et d’intégrer davantage

de personnes (entrées et sorties permanentes).

* **Mobilisation interne d’ICF : privilégier le Service de la Gestion sociale**

En terme organisationnel interne, ICF choisit  de privilégier la continuité de l’expérience menée sur le quartier du Bld d’Orléans à Rouen, en mettant en avant un service unique en lien permanent avec l’association Ensemble : le service de la Gestion sociale d’ICF sera ainsi l’interlocuteur référent de l’association.

**Concernant l’accès au logement du public cible choisi :**

* Un regard croisé entre ICF et les Villes concernés par ces relogements sera effectué bien en amont afin d’échanger sur les problématiques particulières liées au public cible
* Toute demande de logement cible réceptionnée par la Gestion locative d’ICF sera orientée vers la Gestion sociale
* Une étude partagée de ces demandes sera réalisée entre la Gestion sociale et Ensemble
* Les échanges entre la Gestion sociale et la Gestion locative seront réguliers afin de mettre en adéquation l’offre de logement disponible et adaptée, à la demande cible
* La Gestion sociale présentera ces demandes en Commission d’attribution
* La Gestion sociale sollicitera, en s’appuyant sur un partenariat fort développé depuis de nombreuses années, l’association AGL, œuvrant sur le territoire de la CREA, afin d’étudier au cas par cas la possibilité de mettre en place des baux glissants lorsque la situation du demandeur le justifiera
* La Gestion sociale sera systématiquement présente, avec Ensemble, lors de l’état des lieux d’entrée du locataire

**Concernant le maintien :**

* La Gestion sociale est et sera l’interlocuteur référent des locataires en grande difficulté :
	+ demande exprimée directement par les locataires
	+ situations relevées lors des réunions d’impayés en Agencee
	+ Signalement par le personnel de proximité
	+ Signalement par le voisinage
	+ Signalement par la famille
	+ Signalement de partenaires extérieurs
* La Gestion sociale est référente en matière de partenariats locaux : Services sociaux du Département de Seine-Maritime, DDCS 76, CCAS, services d’hygiène et de santé des municipalités, CAF, associations, services de santé mentale, ergothérapeutes, CLIC, MDPH 76, bureaux d’aide au victime, Dispositif départemental pour l’accès au logement des femmes victimes de violence
* La Gestion sociale a et aura une attention toute particulière concernant les locataires les plus isolés socialement (ne répondant plus aux relances multiples, en situation d’incurie dans le logement, en procédure d’expulsion…) :
	+ Des alertes seront mises en place afin que chaque situation soit étudiée au plus vite avec Ensemble afin qu’un diagnostic partagé permette de s’orienter vers les actions communes les plus adéquates

# L’offre de logement mobilisée et l’organisation des parcours

Le patrimoine d’ICF sur la CREA est composé de 1809 logements (dont ¼ de logements individuels) se répartissant sur les communes suivantes :

* Darnétal : 26 logements
* Mont Saint Aignan : 113 logements
* Oissel : 116 logements
* Rouen : 544 logements
* Saint Etienne du Rouvray : 394 logements
* Sotteville-lès-Rouen : 616 logements

L’ensemble de ces logements bénéficient :

* d’une position géographique centrale dans la CREA (aucun logement à + de 15 km du centre ville de Rouen)
* d’une proximité des transports en commun (métro, bus en voie propre, bus)
* de la proximité d’écoles
* de la proximité de petits commerces et de zones commerciales
* de la proximité de services, des administrations

Les logements les plus représentés dans ce patrimoine sont les T3 (38 % du patrimoine) aux loyers faibles (moyenne pour un T3 : 312 € de loyer + 90 € de charges comprenant notamment l’eau froide et le chauffage).

Ces logements peuvent donc potentiellement complètement répondre aux besoins et attentes du public cible.

Viennent ensuite dans ce patrimoine local d’ICF les T4 (37 %), les T2 (16 %), les T5 (8 %) et les T1 (1 %).

L’offre de logement mobilisé se fera donc dans le parc existant d’ICF pour l’accès et le maintien.

**L’accès au logement pour le public cible privilégiera soit :**

* un accès en bail direct
* un accès en bail glissant selon l’étude tri partite : ICF / Ensemble / l’opérateur du bail glissant (l’association AGL). Tout bail glissant fera l’objet de points intermédiaires à domicile avec le ménage, en présence des partenaires. L’objectif sera de faire glisser le bail dans un délai d’un an, chaque fois que la situation le permettra (selon évaluation avec les partenaires)

**Le maintien dans le logement pour le public cible privilégiera :**

* les mutations « classiques » dans le cadre d’un parcours résidentiel
* les mutations sociales vers des logements correspondant d’avantage aux capacités financières de la personne, à la composition familiale, aux problèmes de santé de la personne (une attention toute particulière étant réservée aux personnes en situations de handicap… avec si nécessaire une sollicitation dans le cadre de l’inter bailleur)

Ces deux catégories de mutation (classiques et sociales) font partie des priorités souhaitées par ICF dans le cadre de sa politique d’attribution des logements.

Ainsi la Gestion locative d’ICF orientera systématiquement les demandes de mutations du public cible vers la Gestion sociale (avec échanges systématiques avec le Service contentieux d’ICF pour les locataires en procédure d’expulsion).

# Coût de l’accompagnement ; Echéancier ; Partenariat financier

En intégrant l’ensemble des éléments présentés, ICF et Ensemble ont convenu d’un volume annuel de diagnostics et d’accompagnement de 30 ménages au total (regroupant l’accès et le maintien).

**Le coût financier de ce volume annuel est de 45 000 €.**

**Le souhait d’ICF et d’Ensemble est d’inscrire ce projet dans la durée, sur trois années** :

* 1er janvier 2015 / 31 décembre 2015
* 1er janvier 2016 / 31 décembre 2016
* 1er janvier 2017 / 31 décembre 2017

Il apparaît en effet important, et dans l’intérêt premier du public cible éloigné de l’accès au logement ou en grandes difficultés dans le maintien, de ne pas se limiter à un temps de réflexion et d’action partenarial trop court…

De plus, l’évaluation du projet dans la durée est primordiale : bilan annuel, recadrage, nouvelles orientations, nouvelles expérimentations…

**ICF s’engage à participer la 1ère année du projet à hauteur de 25 % du coût des diagnostics et des accompagnements soit 11 250 €.** L’engagement d’ICF pourra varier en fonction des résultats des demandes de financements dans le cadre de l’appel à projet.

**Sur la base de la convention ADVL actuelle de l’association Ensemble, et sous réserve de la validation de la DDCS de Seine Maritime, 25 % du coût des diagnostics et des accompagnements seront sollicités soit 11 250 €.**

Malgré de nombreux échanges avec les partenaires locaux, aucun co financement local n’a pu être sollicité dans le délai imparti de réponse à l’appel à projet.

**ICF sollicite donc dans le cadre de l’appel à projet un financement national à hauteur des 50 % restant soit 22 500 €**.

La participation financière d’ICF pour les années 2016 et 2017 sera revue, et de nouveaux plans de financement seront établis en privilégiant la sollicitation de partenariats locaux.