



ANNEXE 1

Titre de l'action	Action de remobilisation des locataires de la Nantaise d'Habitations « Mon logement, j'y tiens : Parole de locataire »
--------------------------	---

Les porteurs du projet	La Nantaise d'Habitations et l'Association Anef Ferrer dans le cadre d'un binôme bailleur / opérateur associatif
-------------------------------	---

Les besoins

Le bailleur social la Nantaise d'Habitations et l'association Anef Ferrer ont fait le constat partagé que certains locataires en difficulté, non pris en compte par les dispositifs existants, nécessitent une intervention sociale spécifique et spécialisée.

L'action repose sur un nouveau type de partenariat (association/ bailleur social) mais aussi sur un nouveau mode d'approche dont l'innovation réside dans la complémentarité de l'action individuelle et collective.

L'action est basée sur les principes d'intervention tels que « aller vers », la proximité, la démarche participative, la co-construction et la dynamique de groupe.

Cette action doit permettre aux locataires de s'inscrire dans des projets et de s'ouvrir vers des réseaux extérieurs susceptibles de poursuivre la dynamique engagée. Elle vise à consolider le parcours résidentiel du locataire.

Le public

Locataires de Lnh de l'agglomération nantaise :

- en adhésion sur le principe de participation aux actions collectives et la mise en œuvre d'un accompagnement individuel,
- en capacité de se déplacer de manière autonome.

L'action concerne des locataires répondant au moins à un des critères suivants :

- situation de déséquilibre financier,
- difficulté dans l'appropriation de leur logement ou l'intégration à leur environnement,
- situation d'isolement et de repli sur soi,
- absence de lien ou rupture avec les services sociaux.

L'action ne concerne pas les locataires :

- menacés d'expulsion (en fin de procédure),
- en situation d'exclusion lourde,
- souffrant d'une pathologie mentale.

Les objectifs de l'action

L'objectif de l'action est d'apporter des réponses concrètes aux locataires en difficulté au travers de l'accompagnement individuel et de l'action collective qui se déroule sur une durée d'un an.

L'action vise les objectifs suivants :

- le développement des capacités d'autonomie,
- le soutien et l'orientation pour faire face aux difficultés rencontrées,
- l'intégration dans l'environnement,
- l'amélioration de la situation sociale,
- la régularisation administrative et financière,
- la réappropriation des droits et devoirs de locataires,
- le maintien de façon durable dans le logement.

A terme, les effets attendus sont une prise en compte des locataires en difficultés, leur insertion, l'appropriation et le respect de leur environnement et l'amélioration de la cohésion sociale (au sein du collectif et du quartier).

Le contenu de la démarche

L'innovation de l'intervention réside dans la complémentarité de l'action individuelle et de l'approche collective. La méthodologie s'appuie sur les principes de la démarche participative.

L'intervention se situe à deux niveaux :

❶ L'accompagnement individualisé selon les principes de proximité, de mise en situation et de co-construction en tenant compte des difficultés et des capacités de chaque personne.

Il s'appuie sur :

- une rencontre préalable locataire/lnh afin d'échanger autour des problématiques rencontrées et présenter succinctement l'action (cf. fiche outil).
- Une rencontre tripartite locataire/lnh/Anef-Ferrer afin de présenter précisément l'action et obtenir l'adhésion du locataire. (cf. fiche outil)
- Les entretiens individuels afin de recueillir la parole des locataires et engager un suivi personnalisé.

❷ L'action collective qui permet aux locataires de s'inscrire dans une démarche de dynamisation et d'échange des expériences et des savoirs acquis en fonction des thèmes choisis.

Ces rencontres collectives vont renforcer le projet d'accompagnement individualisé.

L'action se décompose comme suit :

- La réunion de lancement qui permet de restituer la parole recueillie, de constituer le groupe et laisser aux participants le choix du thème à traiter.
- Les rencontres collectives qui permettent aux locataires d'échanger autour du thème choisi en partageant leurs expériences et leurs savoirs et de bénéficier d'interventions extérieures.
- La réalisation des actions collectives s'inscrit volontairement en dehors des quartiers dont sont issus les ménages.

Le détail de l'action

- Démarrage de l'action en fin d'année 2008.
- Un objectif commun au bailleur et à l'association : permettre le maintien durable des locataires dans leur logement.
- Construction et réflexion commune autour de la méthodologie entre l'association et le bailleur. Les premières années de l'action ont permis la mise en place d'un comité de pilotage dans lequel étaient représentés Nantes-Métropole, le Conseil général de Loire-Atlantique, la FNARS, l'USH.
- L'action a été proposée à 103 locataires depuis sa création et une trentaine d'actions collectives ont été organisées.
- Un profil de locataires souvent concernés par l'impayés de loyer et qui sont menacés dans le maintien dans leur logement. Il s'agit, pour la plupart, de locataires en rupture avec les services de droits communs et qui souffrent d'isolement.

Une méthodologie lisible par l'ensemble des intervenants :

- Le bailleur repère un locataire en difficulté, recueille son accord pour l'organisation d'une rencontre tripartite entre le locataire/le bailleur/ l'intervenant associatif.
- Le suivi individuel et collectif s'enclenche sur des objectifs actés.
- Des rencontres intermédiaires et de bilan entre le locataire / le bailleur / l'intervenant social sont organisées afin d'informer sur les évolutions de la situation du locataire.

Focus sur l'année 2013 soit après cinq années d'existence :

- 38 locataires concernés par l'action en 2013.
- L'accompagnement individuel permet des rencontres régulières entre le travailleur social et le locataire.
- 6 actions collectives ont été organisées (ex : rencontre avec le directeur du patrimoine d'LNH sur le thème des impayés et de la procédure d'expulsion, invitation d'une association intervenant dans la lutte contre la fracture numérique, intervention de l'association pour l'intégration bancaire, information sur le dispositif FSL et le surendettement....).
- Des effets mesurables : reprise des paiements de loyer, apurement des dettes locatives, suspension des procédures d'expulsion, amélioration des relations bailleur/locataire, responsabilisation des locataires qui reprennent confiance en eux et en leurs capacités, orientation vers les services sociaux de droits communs ou plus spécialisées....

Les moyens humains

- 4 conseillères clientèles de la Nantaise d'Habitations
 - 2 travailleurs sociaux (CESF et ES) pour le suivi individuel, la mise en place et l'animation des rencontres collectives. Les deux professionnels sont issus du Service d'Accompagnement Social de l'Anef Ferrer. Ils bénéficieront de tous les moyens matériels et organisationnels de l'Association pour répondre à la mission notamment des réunions d'équipe hebdomadaires proposant des temps d'analyse de situations et de mutualisation des connaissances du champ d'activité.
- Cette action sera supervisée par un encadrant chef de service qui veillera au respect du cadre méthodologique validé.

Les moyens techniques et matériels

- Locaux de l'Association ANEF FERRER pour les rencontres individuelles et collectives,
- Matériel informatique mis à disposition par l'ANEF FERRER,
- Projet en cours de réalisation d'une plaquette d'information et de communication et d'un carnet de bord à l'attention des locataires.

Les moyens financiers

Inh finance la mise en œuvre de l'action sur présentation d'une facturation au trimestre qui comptabilise le nombre de locataires accompagnés chaque mois. Le volume d'actions mensuelles est variable en fonction des orientations.
Le cout de l'action est de 135€/mois/ménage.

L'évaluation et suivi de l'action

Le service d'accompagnement rend compte de son action par :

↳ un comptage mensuel :

Chaque mois, un comptage mensuel des actions en cours dans le service d'accompagnement social est réalisé. Présenté sous forme de tableaux de bord, ils sont transmis à la Nantaise d'Habitation trimestriellement pour vérification et suivi de l'activité.

Une facturation de l'opérateur au bailleur est adressée également tous les trimestres.

↳ des bilans annuels :

Réalisés en équipe, ils sont fondés sur l'analyse globale, quantitative et qualitative de l'ensemble de l'action menée, au cours d'une année.

Ils recouvrent plusieurs finalités :

- Ils permettent de porter un regard sur l'activité de l'année écoulée pour la rendre lisible, pour dégager des tendances et des évolutions, pour formuler des perspectives et des orientations.
- Ils rendent compte de l'activité auprès du bailleur par l'envoi d'un document écrit de présentation de nos chiffres et de l'analyse que nous en faisons.

De la sorte, ils constituent à la fois un outil d'évaluation et de communication interne et externe.

↳ Un groupe de suivi une fois par trimestre qui permet de garantir la coordination et l'opérationnalité de l'action entre les intervenants de terrain. Ce groupe de suivi permet d'organiser des points d'étape et de dégager les perspectives et les réajustements nécessaires à la mise en œuvre de l'action.

↳ un bilan individuel pour chaque bénéficiaire

Pour chaque locataire accompagné, un bilan de l'action est formalisé au travers d'une rencontre tripartite de fin d'action.

LES FICHES OUTIL

Les fiches outil présentées ci-dessous ont été élaborées au moment de la création de l'action. Elles sont le résultat d'un travail conjoint entre le bailleur et l'opérateur associatif.

FICHE OUTIL

LE PUBLIC VISE

Locataires en titre en lien avec le bailleur :

⇒ Pour lesquels nous aurons vérifié au préalable :

- ✚ leur adhésion à s'inscrire aux actions collectives et au suivi individuel
- ✚ leur capacité à se déplacer de manière autonome (secteur d'habitation desservi par les transports et/ou pas de difficultés majeures de mobilité)

⇒ L'action concerne des locataires répondant au moins à un des critères suivants :

- ✚ en situation de déséquilibre financier
- ✚ en difficulté dans l'appropriation de leur logement ou l'intégration à leur environnement
- ✚ en situation d'isolement et de repli sur soi
- ✚ en absence ou rupture avec les services sociaux

⇒ L'action ne concerne pas les locataires :

- ✚ menacés d'expulsion (fin de procédure)
- ✚ en situation d'exclusion lourde*
- ✚ souffrant d'une pathologie mentale

** Nous entendons par « exclusion lourde » un processus subi, dont le résultat est la fracture du lien social et qui consiste en un ensemble de ruptures affectant aussi bien les aspects matériels de la vie que ceux symboliques et sociaux.*

FICHE OUTIL

L'ARGUMENTAIRE DE LA RENCONTRE PREALABLE LOCATAIRE/BAILLEUR

*Préalable : L'entretien préalable = rencontre entre le locataire et le Conseiller Clientèle de Inh.
Les différents points présentés ci-dessous ne sont pas à aborder dans un ordre précis.*

- Evoquer la problématique repérée par Inh.
- Rappeler, si c'est le cas, le travail déjà existant avec les services sociaux.
- Présenter le partenariat Inh / ANEF FERRER sur le projet innovant en précisant qu'il ne s'agit pas de se substituer aux relations déjà existantes avec d'autres partenaires sociaux. Préciser que le projet porte sur un suivi individuel et des actions collectives et que l'adhésion à chaque niveau du locataire est indispensable.
- Obtenir le RDV de la rencontre tripartite et en informer ANEF FERRER.

FICHE OUTIL

L'ARGUMENTAIRE DE LA RENCONTRE TRIPARTITE

Dans le cadre de la rencontre tripartite (locataire, Inh, Anef Ferrer) :

- Présentation succincte des interlocuteurs.
- Objectif de l'action : remobiliser les locataires au sein de leur logement et de leur environnement afin de favoriser leur maintien dans de bonnes conditions de vie.
- Déroulement de l'action : insister sur l'adhésion indispensable des locataires aux actions collectives et au suivi individuel. Idée de constituer des groupes de locataires qui auront exprimé :
 - ✚ une demande commune
 - ✚ le souhait de faire évoluer leur situation.
- Présentation ce qui a déjà été fait
- Proposition d'un ou deux entretiens individuels qui vont permettre de questionner les locataires et de recueillir leur parole sur ce qu'ils ont à dire de leur situation.
- En fonction des souhaits, organisation d'actions collectives.

PROCESSUS / DEROULEMENT DE L'ACTION

Intitulé de l'action : **Difficultés autour du logement et Remobilisation des locataires.**

Mise en œuvre d'un partenariat entre LNH et l'ANEF-FERRER afin d'intervenir auprès de locataires rencontrant des difficultés autour du logement.

Il s'agit de proposer un accompagnement dont l'innovation réside dans la complémentarité d'un suivi individuel allié à de l'action collective. La méthodologie d'intervention s'appuyant sur les principes de la démarche participative.

