

n°23  
**Repères**  
POLITIQUES SOCIALES



Collection Cahiers - septembre 2016 - 25€

**Hébergement, accès au logement  
et accompagnement social :**  
les partenariats entre bailleurs sociaux  
et associations d'insertion



**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**  
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

## Publication de l'Union sociale pour l'habitat

### COORDINATION

**Juliette Furet**, responsable du département des politiques sociales et **Maryse Sylvestre**, experte politiques sociales, Direction des Politiques urbaines et sociales

avec l'appui de **Ninon Overhoff**, Chargée de mission hébergement et logement, FNARS

La synthèse est issue d'un séminaire organisé entre des représentants régionaux de la FNARS et des Associations régionales Hlm, le 11 mars 2016 et des conclusions d'un groupe de travail copiloté par la FAPIL et l'Union sociale pour l'habitat et composé de : **Pauline Maisondieu**, FAPIL ; **Sylvain Camuzat**, Association Villeurbanaise pour le Droit au Logement ; **Nadège Dalle**, FREHA ; **Delphine Depaix**, Emmaüs Habitat ; **Laurence Lecourt**, Sarthe Habitat ; **Jérôme Le Duc**, ICF Habitat Atlantique ; **Séverine Molina Cruz**, Grand Lyon Habitat ; **Geneviève Colinet**, FNARS.

**RÉALISATION DES MONOGRAPHIES**  par **FORS Recherche sociale**, Audrey Carrera et Julien Van Hille, à l'exception de la dernière, page 61, réalisée par l'Union sociale pour l'habitat.



Maquette et réalisation : 62Avenue, Paris - Impression : DEJALINK - Stains - septembre 2016.

Photo couverture : ©shutterstock

Reproduction interdite - Dépôt légal : mars 2015, ISSN 2426-1629 - Collection Cahiers de l'Union sociale pour l'habitat.

# sommaire

<b>Les principaux axes de travail entre associations et bailleurs sociaux</b> .....	<b>2</b>
▶ Renforcer les partenariats entre SIAO et acteurs du logement .....	4
▶ Favoriser l'accès prioritaire au logement des plus vulnérables : des conditions partenariales à réunir .....	8
▶ Accompagnement social : articuler les actions entre bailleurs sociaux et associations .....	10
<b>Les démarches sur les territoires</b> .....	<b>17</b>
▶ Les partenariats entre l'ADOHlm et le SIAO des Côtes-d'Armor .....	18
▶ Une instance d'examen des situations, commune au SIAO et PDALHPD en Indre-et-Loire .....	23
▶ Un référentiel partagé pour l'accès au logement dans deux départements franciliens .....	27
▶ La fluidité entre hébergement et logement dans le Rhône .....	32
▶ Les plateformes territoriales multi-partenariales dans la Sarthe .....	36
▶ L'accès au logement en alternative à l'hébergement : une expérimentation en Ile-de-France .....	41
▶ L'accès au logement de personnes à la rue : Totem en Isère .....	47
▶ Des parcours sur mesure pour des ménages fragilisés : Tremplin en Eure-et-Loir .....	52
▶ Prévention des expulsions et changement de statut d'occupation : la démarche APRIL à Eprenay .....	56
▶ Accès et maintien dans le logement de ménages en grande difficulté : la démarche de Présence Habitat et AMLI .....	61

## Les principaux axes de travail entre associations et bailleurs sociaux

Les partenariats, anciens, entre associations et organismes Hlm pour l'accès et le maintien dans le logement de ménages en difficulté ainsi que la sortie d'hébergement sont interrogés depuis plusieurs années par différentes évolutions.

- **L'évolution de la société** (paupérisation d'une partie de la population, éclatement des structures familiales, vieillissement, fragilité face aux risques de rupture...) **a des impacts sur les missions du parc social et des associations d'insertion.** Le logement social devient progressivement un filet de sécurité pour des ménages isolés et fragiles qu'il accueille dans des proportions très importantes. Le maintien et l'accès dans le logement de ces ménages s'appuient sur une gestion sociale renforcée de la part des bailleurs sociaux. Les associations adaptent leurs réponses à l'évolution des manifestations de la précarité, marquée par la demande croissante de jeunes en difficulté, de couples ou d'adultes avec enfants et de personnes étrangères à différents stades dans leurs démarches administratives. Dans les marchés tendus, les associations compensent le manque de logement et accueillent parfois des populations qui ne relèvent pas de leur champ d'intervention (travailleurs pauvres).
- **Les politiques d'accès prioritaire au logement des personnes défavorisées**, depuis 2007, **visent à mettre un terme aux parcours dits « en escalier »** consistant à faire passer les ménages par différentes étapes d'hébergement ou de logement temporaire avant l'accès au logement ordinaire. Il s'agit de rompre avec la gestion saisonnière et urgentiste de l'hébergement et de rétablir la fluidité au sein de ces structures. Cette politique appelle des évolutions du système d'hébergement. Elle requiert la mobilisation de solutions alternatives variées, notamment dans parc social, et des moyens d'accompagnement social renforcés pour favoriser l'insertion dans le logement de ces ménages.
- Pour répondre à ces besoins, **les acteurs font évoluer leurs pratiques d'accompagnement social**: développement de « l'aller vers », mobilisation et recherche de l'adhésion des personnes au projet qui sous-tend l'accompagnement social, fonctionnement en réseau pluridisciplinaire. L'accompagnement doit être adapté qualitativement et en durée à la situation des personnes concernées. Les partenariats entre les bailleurs sociaux et les associations sont revisités pour une bonne articulation entre les interventions relevant de la gestion locative sociale et de proximité et de l'accompagnement social.

- ▶ Sur les territoires, **le cadre partenarial a fortement évolué** : les Services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO), pilotés par l'Etat et portés par des structures associatives, sont devenus un acteur essentiel de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées. Les politiques relatives à l'hébergement et au logement des publics en difficulté sont aujourd'hui mieux articulées, dans le cadre des Comités régionaux de l'habitat et de l'hébergement et des plans départementaux pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD).

Le Mouvement Hlm se mobilise en lien avec les associations d'insertion : **le programme 10.000 logements Hlm** accompagnés a pour objectif de proposer des parcours résidentiels à des ménages en difficulté dans le parc social. Les opérations primées témoignent de la diversité des solutions, souvent innovantes, mises en œuvre pour répondre à des situations complexes. Pour ce faire, bailleurs sociaux et associations font évoluer leurs pratiques de gestion locative adaptée et d'accompagnement social ainsi que les conditions de leurs partenariats.

**Le séminaire organisé par l'Union sociale pour l'habitat avec les Fédérations d'associations, le 21 janvier 2015**, a donné lieu à deux ateliers consacrés, l'un à la sortie d'hébergement, l'autre à l'accompagnement social. Ces ateliers ont permis d'identifier plusieurs axes d'approfondissement entre Union sociale pour l'habitat et les Fédérations nationales d'associations d'insertion, la Fnars et la Fapil :

- ▶ Le renforcement des partenariats entre SIAO et acteurs du logement (connaissance des acteurs et de leurs contraintes respectives, référentiels communs d'évaluation sociale, visibilité sur l'offre disponible, processus d'orientation, gouvernance, etc.).
- ▶ Le développement de l'hébergement avec accompagnement dans le parc social en alternative à l'hébergement hôtelier ou d'urgence, avec évolution ultérieure du statut d'occupation ou maintien dans le parc.
- ▶ L'élaboration de stratégies territoriales communes dans les instances de gouvernance et de planification liées à l'hébergement et au logement (diagnostics à 360°, plans locaux pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées, conférences intercommunales du logement, etc.).
- ▶ L'articulation entre la gestion sociale du bailleur et l'accompagnement effectué par les associations.

**Les deux premiers axes de travail ont donné lieu au repérage de bonnes pratiques dont les enseignements ont été débattus lors d'un séminaire organisé le 11 mars** entre associations régionales Hlm, représentants régionaux de la Fnars et membres de la FAPIL. Le dernier axe, sur l'accompagnement social a fait l'objet **d'un groupe de travail réunissant des organismes Hlm et des associations d'insertion**.

Les préconisations issues de ces travaux sont formalisées dans la synthèse qui suit. Elles sont complétées par des monographies présentant des exemples de bonne pratique sur les territoires.

## RENFORCER LES PARTENARIATS ENTRE SIAO ET ACTEURS DU LOGEMENT

Les SIAO, créés en 2010, ont été consacrés par la loi ALUR de mars 2014 qui fixe leurs missions : organiser la prise en charge des personnes sans-abri ou mal logées, leur permettre d'accéder à un hébergement ou à un logement accompagné. Le SIAO doit assurer, après évaluation sociale, une orientation vers une solution adaptée. En outre, les SIAO doivent coordonner les différents acteurs, de la veille sociale jusqu'au logement, en facilitant la fluidité entre l'hébergement et l'accès au logement.

Les SIAO, dont la mise en œuvre a été progressive, ont dans un premier temps centré leur intervention sur l'hébergement. Ils développent aujourd'hui leur action dans le domaine de l'insertion vers le logement. Des partenariats se construisent avec les bailleurs sociaux. Les questions posées sont les suivantes : comment favoriser une culture commune entre acteurs du logement et de l'hébergement ? Quelles adaptations prévoir des outils et des procédures pour améliorer la fluidité résidentielle ? Quelles articulations prévoir avec les dispositifs favorisant l'accès et le maintien dans le logement sur les territoires ?

Sur les territoires, les SIAO sont parfois à l'origine de réflexions départementales entre associations d'insertion et bailleurs sociaux sur l'accès et le maintien dans le logement des personnes vulnérables. Dans d'autres cas, ils s'inscrivent dans le prolongement de démarches préexistantes, initiées par les associations régionales Hlm et les réseaux associatifs, qu'ils confortent et peuvent faire vivre dans la durée. Ces partenariats comportent trois dimensions principales : le développement de l'interconnaissance réciproque, l'élaboration d'outils communs, l'articulation avec les dispositifs visant l'accès et le maintien dans le logement des personnes défavorisées.

### Développer les interactions et l'interconnaissance entre acteurs du logement et de l'hébergement

L'enjeu pour le SIAO en assurant cette fonction de « régulateur », est d'instaurer un climat de confiance qui facilite le travail partenarial.

Il s'agit dans un premier temps de :

- › lever les éventuelles idées reçues ou incompréhensions existant entre les partenaires ;
- › favoriser une acculturation professionnelle réciproque ;
- › créer un langage commun indispensable à une collaboration.

La coopération se concrétise par des démarches de travail, qui aboutissent à une organisation partenariale de traitement des situations entre les acteurs et qui contribuent à la fluidité des sorties de l'hébergement vers l'accès au logement.

## EXEMPLES

- ▶ **Dans le Val-d'Oise** une procédure a été définie pour identifier, parmi les situations prioritaires enregistrées dans SYPLO, les ménages prêts à accéder au logement. Cette procédure vise à harmoniser et professionnaliser l'analyse des situations. Les dossiers sont constitués par les structures d'hébergement : analyse de la situation à partir d'un référentiel défini au plan régional sur les conditions d'accès au logement et constitution du dossier administratif, vérification de l'analyse par le SIAO, qui flèche les situations dans SYPLO et défend les candidatures auprès des bailleurs sociaux.
- ▶ **Dans les Côtes-d'Armor**, la procédure d'accès au logement des publics hébergés définit les modalités d'évaluation des personnes et cadre la transmission d'informations entre les associations, les bailleurs sociaux et le demandeur lors de l'évaluation sociale et du passage en CAL. Un annuaire des référents au sein de structures d'hébergement et des organismes Hlm a été publié.

## Elaborer des outils communs, support d'un dialogue entre acteurs du logement et de l'hébergement

L'élaboration et l'utilisation d'outils visant à apprécier la situation des ménages au regard de leur accès au logement et à définir les conditions de cet accès sont une avancée fortement plébiscitée par les bailleurs sociaux et les associations d'insertion. Ils sont le support d'un langage commun entre professionnels autour du ménage et constituent un référentiel homogène sur le territoire qui favorise l'égalité de traitement. Ces outils permettent des orientations de meilleure qualité grâce à des critères partagés et transparents.

En effet :

- ▶ Leur utilisation permet une capitalisation du travail d'accompagnement réalisé pendant la phase d'hébergement ou lors de la préparation de l'accès au logement, en même temps qu'ils aident à la préparation de la demande de logement social ;
- ▶ Ils facilitent la mise en place d'une réponse adaptée – en termes de logement, de statut d'occupation et d'éventuel accompagnement et - à partir d'une compréhension du parcours résidentiel du demandeur, de ses difficultés, de ses projets ;
- ▶ L'utilisation de ces outils s'appuie sur des échanges d'information entre l'association et le bailleur social, dont le demandeur doit être informé et qu'il doit autoriser lui-même.

Ces outils ne sont pas des documents administratifs de gestion des parcours, mais des supports d'un dialogue pour une orientation des ménages. D'où la nécessité d'en faire des outils véritablement qualitatifs et partagés. A ce titre, il apparaît nécessaire de prévoir :

- › La formation des utilisateurs de ces supports – bailleurs sociaux et travailleurs sociaux des associations et du SIAO.
- › L'évolutivité de l'outil, dont les règles d'utilisation doivent être régulièrement rediscutées et améliorées.
- › L'association des ménages à leur élaboration dans le cadre d'un partenariat tripartite, afin de mieux qualifier la perception qu'ont les professionnels de l'autonomie dans le logement.

Par ailleurs, les différents acteurs rappellent un prérequis indispensable pour assurer la réussite de la démarche. Il réside dans le soutien à apporter au ménage tout au long de la procédure, en fonction de ses capacités et de ses besoins, y compris dans le logement pendant quelques temps si cela s'avère nécessaire.

L'élaboration de ces outils s'accompagne souvent d'une révision et d'une formalisation des circuits de traitement des demandes des ménages hébergés, afin de les simplifier, de les rendre transparents pour tous et d'améliorer la fluidité résidentielle. Deux cas de figure s'observent :

- › dans certains cas, ce sont des instances partenariales qui examinent les demandes d'accès au logement et rendent un avis sur l'opportunité du relogement – elles traitent soit l'ensemble des situations soit uniquement celles qui appellent une solution adaptée ;
- › dans d'autres cas, le SIAO lui-même se voit déléguer par les acteurs, bailleurs sociaux et associations, l'identification des demandes prêtes à être relogées. Cette formule simplifie le travail des acteurs : elle suppose que le SIAO dispose des moyens et des compétences nécessaires pour procéder à l'analyse des dossiers selon les critères définis entre les partenaires.

Dans les départements concernés, les ménages jugés prêts à accéder au logement sont identifiés dans les fichiers partagés de gestion de la demande.

Ces démarches se sont traduites par une amélioration significative de la sortie des structures d'hébergement. Elles favorisent également la bonne insertion des ménages ainsi relogés, avec des faibles taux d'impayés et peu de troubles d'occupation. La difficulté principale réside dans la pénurie de l'offre de logement. On observe également un nombre important de non positionnement ou refus d'attribution liés principalement à la localisation des logements.



## Favoriser l'articulation avec les dispositifs d'accès et de maintien dans le logement des personnes défavorisées

L'amélioration durable de la fluidité résidentielle nécessite une bonne articulation des SIAO avec les différents dispositifs favorisant l'accès au logement des personnes défavorisées, en fonction du contexte local, de la tension du marché, de la place des réservataires.

Dans les territoires les plus tendus, en Ile-de-France ou dans le Rhône, est recherchée une articulation avec le contingent préfectoral - qui au plan national cible parmi ses priorités les sortants d'hébergement - ainsi qu'avec les accords départementaux d'attribution. Dans certains territoires, les SIAO engagent un travail de conviction auprès des autres réservataires, notamment les communes, qui peuvent être réticentes à prendre en compte ces ménages qui n'ont pas d'ancrage sur le territoire. Certaines commissions SIAO d'examen des demandes de sortie d'hébergement et d'accès au logement associent ces acteurs de manière à les impliquer dans les choix et à lever leurs craintes éventuelles. Ceci facilite le travail des partenaires, rend l'action autour de chaque ménage plus lisible et évite une multiplication des instances de traitement des ménages défavorisés.

Plus globalement, il est souhaitable d'aller vers une intégration de la commission SIAO avec les dispositifs locaux d'examen des ménages en difficulté d'accès au logement. Dans plusieurs départements, la commission SIAO est élargie à l'ensemble des acteurs concernés : bailleurs sociaux et réservataires, l'Etat, Conseil départemental, opérateurs de l'hébergement et du logement accompagné. Ce fonctionnement permet, à partir d'une étude des dossiers, de proposer une solution adaptée (bail glissant, accompagnement global ou spécifique etc.), d'orienter les ménages vers une solution de logement accompagné (de type résidence sociale ou maison-relais) ou vers un logement adapté (PLAI).

### EXEMPLE

**En Indre-et-Loire**, la commission unique d'orientation a pour mission d'examiner les demandes d'accès à l'hébergement et au parc de logement accompagné, (résidences sociales, maisons-relais, parc privé ou public en intermédiation etc.). Co-présidée par le Conseil départemental et la Direction départementale de la cohésion sociale, cette commission est composée de 3 collègues : celui des gestionnaires d'hébergement et de logement accompagné, celui des centres communaux et intercommunaux d'action sociale, et celui des bailleurs sociaux. Le SIAO en est le gestionnaire. Il prépare les réunions, présente les éléments relatifs à la situation des ménages. Les partenaires se prononcent sur l'orientation proposée. La commission peut prescrire un accompagnement vers et dans le logement ou recommander une saisine du FSL. Ce fonctionnement intégré se matérialise par le fait que cette commission traite des situations de publics relevant aussi bien du SIAO que du PDALHPD. Les organismes qui proposent des candidatures à cette commission sont aussi bien les travailleurs sociaux du conseil départemental, que le SIAO ou les associations gestionnaires.

## FAVORISER L'ACCÈS PRIORITAIRE AU LOGEMENT DES PLUS VULNÉRABLES : DES CONDITIONS PARTENARIALES À RÉUNIR

Des initiatives en nombre croissant voient le jour pour proposer des parcours résidentiels dans le parc social aux ménages en grande difficulté, qu'ils soient ou non sortant d'hébergement. Ces parcours passent par le développement d'une palette de solutions diversifiées en termes de statut d'occupation, qui évolue dans le temps en fonction de l'évolution de la situation des ménages : statut d'hébergé en diffus, de sous-locataire y compris par le biais du bail glissant, de colocataire... Dans ce modèle l'accompagnement est essentiel. Les parcours résidentiels se construisent avec les personnes elles-mêmes qui sont des acteurs de l'accompagnement dont elles bénéficient.

Quels sont les enseignements des démarches mises en œuvre du point de vue des acteurs concernés : ménage bénéficiaire, association, bailleur social ? Quels sont les principaux écueils et les gages de réussite dans une perspective de généralisation ?

### L'accès direct au logement peut convenir à une majorité...

L'expérience montre qu'il est possible d'organiser l'accès direct au logement de ménages en grande difficulté, s'il donne lieu à un accompagnement global et adapté. **Il faut que les personnes le souhaitent et disposent des capacités financières leur permettant d'assumer le paiement du loyer et des charges.** Si pour les associations, il n'y a pas de profils qui en seraient a priori exclus, les bailleurs sociaux expriment des réserves concernant certaines situations, telles par exemple les multi-expulsés qui laissent des dettes à répétition.

La difficulté ne réside pas seulement dans la capacité du ménage à payer le loyer tous les mois : la question de l'appropriation des lieux est déterminante car parfois le logement attribué n'est pas adapté, ce qui met en échec la démarche. Les politiques prioritaires d'accès au logement nécessitent d'intégrer une prise de risque, pour le bailleur, pour l'association et pour le ménage concerné. Ce risque doit être minoré par la possibilité d'une réorientation concertée avec le ménage (par exemple retour dans la structure d'hébergement ou orientation vers une solution de logement adapté). Des réponses alternatives au logement familial classique doivent être prévues pour répondre à la diversité des besoins : logement accompagné (logements-foyers, résidences sociales, pensions de familles), logement partagé ou en colocation, habitat adapté...

Dans certains cas, des solutions progressives peuvent être mises en place, mobilisant dans un premier temps un statut d'hébergé (en diffus ou en structure, en particulier pour les personnes aux ressources ou au statut administratif incompatible avec l'accès au logement) ou de sous-locataire, avant l'arrivée dans un « chez soi » en toute autonomie. Des solutions de changement de statut sont également expérimentées par différents acteurs pour permettre le maintien dans le logement de locataires en grande difficulté et menacés d'expulsion dans le parc social.

Les situations d'échec doivent être mieux prises en charge par les pouvoirs publics (État et collectivités territoriales), comme relevant de la solidarité nationale et locale (financements, dispositifs).

## ... sous réserve d'un accompagnement adéquat !

L'expérience acquise sur les territoires montre que les démarches d'accès direct au logement de personnes en grande difficulté, sont conditionnées par des moyens d'accompagnement adéquats et gradués.

L'accompagnement doit répondre à plusieurs principes :

- › Une mobilisation des bailleurs sociaux, notamment à travers une gestion locative sociale complémentaire de l'accompagnement réalisé par les acteurs associatifs ;
- › L'évitement des ruptures d'accompagnement brutales qui laissent le ménage démuni aux moments clés (accompagnement du glissement du bail qui met le locataire face à ses responsabilités locatives) ;
- › La coordination des intervenants sociaux dans la mesure du possible autour d'un référent, pour mettre le ménage en confiance et disposer d'une visibilité d'ensemble sur son parcours et ses démarches ;
- › Le recours éventuel à des tiers « neutres » entre le travailleur social et le bailleur, comme les travailleurs pairs, susceptibles de proposer une vision et un soutien alternatifs ;
- › Un accompagnement qui peut être individuel et collectif, soucieux de la vulnérabilité et des besoins des ménages et qui prend en compte la globalité de leur situation : développement de « l'aller vers », durée adaptée, approche plurielle, recherche de l'autonomie du ménage etc.
- › Le lien prioritaire avec les dispositifs de droit commun ;
- › La possibilité de retours en arrière concertés en termes de statut d'occupation, afin de s'adapter aux ménages et de ne pas les « déraciner ».

## Et d'une mobilisation du bénéficiaire lui-même

Les démarches d'accès direct de ménages en grande difficulté reposent également sur l'implication des personnes elles-mêmes dans le projet, qui est travaillé avec elles et à la réalisation duquel elles contribuent. Cette co-construction doit être recherchée tout au long du parcours : en amont de l'accès au logement, pendant l'accès au logement, et après celui-ci. Il est en effet nécessaire de les associer pleinement à la démarche pour adapter au mieux l'accompagnement aux besoins et susciter leur adhésion (par exemple, comité de suivi dédié réunissant le ménage et les partenaires afin de trouver des solutions en cas de difficulté, signature d'un contrat d'objectif etc.).

## Des conditions de pérennisation à formaliser

Si le soutien financier de l'Etat constitue souvent un levier fort de mise en route de ce type de dispositif, les principales inquiétudes exprimées par les acteurs portent sur leur pérennisation et leur essaiage, car beaucoup sont expérimentaux et bénéficient de financements incertains, y compris lorsqu'ils produisent de bons résultats. Ainsi, les expériences initiées pour la mise en œuvre de 10 000 logements Hlm accompagnés se heurtent parfois à des difficultés lorsqu'il s'agit de poursuivre leur mise en œuvre avec les financements locaux de droit commun. Dans certains cas, la pérennité et la soutenabilité financière des projets est également tributaire d'une sécurisation du risque locatif, en particulier dans le cadre des dispositifs de sous-location lorsque ce risque est intégralement porté par l'association en charge de l'intermédiation.

Une réflexion doit donc être menée à différents niveaux :

- › Sur les moyens de l'accompagnement : il peut certes coûter cher s'il est bien mené, mais représente aussi une plus-value importante (coûts évités) ;
- › Sur la solidarité entre partenaires et leur capacité à mobiliser rapidement des solutions alternatives : la sécurisation des associations et des bailleurs est indispensable en cas de problème.

## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL : ARTICULER LES ACTIONS ENTRE BAILLEURS SOCIAUX ET ASSOCIATIONS

### Des évolutions récentes qui impliquent de nouvelles réponses en termes d'accompagnement social

Plusieurs facteurs amènent les partenaires, sur les territoires, à faire évoluer leur pratique :

- ▶ Les situations d'exclusion croissantes et diverses des ménages (précarité de l'emploi, isolement, problématiques liées à la santé mentale, difficultés familiales...) amènent à repenser les pratiques professionnelles pour répondre aux nouveaux besoins.
- ▶ Les politiques publiques récentes, qui privilégient l'accès à un logement ordinaire, y compris pour les plus vulnérables, place l'accompagnement comme un outil central pour favoriser les parcours résidentiels tournés vers le logement autonome.
- ▶ Les dispositifs existants (FSL, AVDL) apportent une première réponse aux besoins, mais ne sont pas toujours adaptés aux nouveaux enjeux : les moyens sont limités, les dispositifs manquent de lisibilité sur les territoires et parfois de réactivité.
- ▶ L'appel à projets « 10 000 logements Hlm accompagnés », à l'initiative du Mouvement Hlm et de l'Etat, soutient des démarches permettant d'insérer durablement des ménages cumulant des difficultés économiques et sociales. Il favorise les expérimentations entre les bailleurs et les associations, notamment sur les nouvelles pratiques d'accompagnement social (développement de « l'aller vers », traiter les situations dans leur globalité, projets combinant actions individuelles et collectives...). L'objectif à terme est que ces démarches soient généralisées dans le cadre des dispositifs et des financements de droit commun.

### Des partenariats indispensables qui se développent sur les territoires

Pour apporter des réponses aux ménages les plus vulnérables, les bailleurs s'appuient sur les compétences spécialisées présentes sur un territoire.

Les partenariats entre Hlm et associations existent de longue date et sur différents champs : sortants d'hébergement, accueil de publics fragilisés, baux glissants, production d'habitat adapté...

Sur le champ de l'accompagnement social, les partenariats se développent à la fois en « binôme » bailleur/association, mais également dans le cadre des dispositifs partenariaux plus larges.

#### EXEMPLE

Des plateformes d'accompagnement social se mettent en place sur certains territoires comme par exemple dans la Sarthe (cf page 36).

#### EXEMPLE

**Grand Lyon Habitat**, en lien avec plusieurs partenaires associatifs, structure un projet de plateforme nommé « PLACE » (Partenariat pour un logement accompagné contre l'exclusion) permettant un accompagnement global (logement, revenus, santé, droit, emploi...) de ménages cumulant des difficultés économiques et sociales.

Les organismes Hlm sollicitent par ailleurs de plus en plus les associations pour mettre en œuvre un accompagnement social, parfois spécialisé, complémentaire à leur gestion locative sociale pour traiter des situations « complexes » à la marge des différents dispositifs établis (santé, justice, urgence...).

## Des frontières de compétences entre monde associatif et Hlm « perméables »...

Le rôle social des organismes Hlm est de plus en plus important et les bailleurs sociaux ont élargi leur cœur de métier : renforcement des moyens en matière de gestion sociale, adaptation des organisations, développement et recrutement de nouvelles compétences (travailleurs sociaux notamment).

Les associations, quant à elles, font évoluer leurs pratiques, renforcent et diversifient les compétences de leurs équipes, développent leur offre d'accompagnement... Parfois bailleurs elles-mêmes, elles connaissent les contraintes de la gestion locative et les ont intégrées dans leurs modalités de fonctionnement.

Les périmètres d'intervention « classiques » de chaque secteur peuvent se trouver dans ce contexte un peu « bouleversés ».

## ... et des rôles complémentaires<sup>1</sup>

Rôle des bailleurs	Rôle des associations d'insertion
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ils ont un rôle de veille, de prévention, et de traitement des difficultés que peuvent rencontrer leurs locataires pour respecter leurs obligations locatives. Ce rôle peut les amener à poser un diagnostic global sur la situation du ménage. Leur approche vise à favoriser le respect des obligations liées au contrat de location.</li> <li>▶ Ils sont en contact au quotidien avec le locataire, ils détectent et signalent aux partenaires les situations de fragilité sociale ou psychologique.</li> <li>▶ Leur action s'inscrit dans les espaces partenariaux locaux et mobilise les compétences spécialisées que détiennent les associations en matière de travail social.</li> <li>▶ Les bailleurs sociaux contribuent à la définition du projet résidentiel du ménage. Ils donnent leur point de vue sur les conditions d'accès au logement des ménages : solvabilité, usage du logement, respect de la vie collective, et sont force de proposition sur la réponse à mettre en place.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Elles ont une approche centrée sur la personne, avec pour objectif la stabilisation de la situation de vie dans toutes ses dimensions.</li> <li>▶ Elles mettent en œuvre l'accompagnement social qui s'inscrit dans la durée et qui se construit autour d'un projet défini avec la personne et avec l'aide de l'accompagnant. Il peut porter sur différents axes dans une approche globale de l'individu : la recherche d'un « chez soi », les démarches administratives, l'aide à la vie quotidienne, l'accès aux soins, le soutien à la parentalité, la prise en charge des problèmes psychiques, l'insertion socio-professionnelle, l'accès à la culture et aux loisirs.</li> <li>▶ Elles orientent le ménage vers les partenaires adaptés en fonction des problématiques qu'il rencontre. Elles jouent un rôle de coordination des différents intervenants autour du ménage.</li> <li>▶ Elles peuvent avoir un rôle de « tierce personne » - le bailleur pouvant être dans une position « délicate » ou en désaccord avec son locataire (ménage en situation d'impayés lourds par exemple) nécessitant l'appui d'un acteur ayant une position neutre.</li> <li>▶ Les associations accompagnent le ménage dans la définition de son projet résidentiel, notamment en lui donnant l'ensemble des informations nécessaires sur la situation locative de son territoire et permettant la construction d'un projet réaliste.</li> </ul>

1. Cf Cahier Actualités Habitat n°136 « Renforcer les partenariats entre bailleurs sociaux et associations pour l'accès et l'insertion durable dans le logement des ménages en difficultés » - L'Union sociale pour l'habitat, 2010.

## La formalisation du partenariat bailleurs/associations

Sur le champ de l'accompagnement social, la mise en place de projets « bailleurs/associations » nécessite de définir en amont le rôle et la place de chacun.

La définition de ces complémentarités professionnelles peut prendre des formes très diverses en fonction des projets, des organisations, et du contexte territorial. Si certains projets ont une approche très « bilatérale », d'autres s'inscrivent dans des partenariats beaucoup plus larges. Dans tous les cas, les projets doivent faire lien avec les dispositifs de droit commun (FSL, AVDL, SIAO, PDALHPD...).

### EXEMPLE

Présence Habitat et l'AMLI dans le cadre de leur projet (cf page 61), les ménages sont orientés par le SIAO et relèvent des critères du PDALHPD.

Nous proposons ci-dessous une « grille de lecture » de ces complémentarités professionnelles, à partir d'éléments identifiés par un groupe de travail composé d'associations et de bailleurs sociaux. Cette grille n'est pas exhaustive, mais peut permettre une première réflexion pour la mise en place de partenariats Hlm/associations sur le champ de l'accompagnement social.

D'un point de vue opérationnel, cela nécessite une réflexion en amont sur les objectifs de la démarche et sur des principes de travail en commun. Cette réflexion s'inscrit dans la durée, compte tenu du temps nécessaire à la compréhension des contraintes de chacun et de la réflexion autour des outils qui doivent être élaborés pour un bon fonctionnement du projet.

Le groupe de travail a identifié plusieurs points de passages :

- › **Etablir une convention cadre.** La formalisation d'une convention permet de définir les objectifs poursuivis par chacun des deux partenaires (nombre de ménages accompagnés...), les modalités d'intervention de chacun (modalités d'échanges d'information, de rencontres...). Elle est un atout pour la démarche, permettant de fixer un cadre de travail partagé, de l'évaluer et de l'ajuster si nécessaire. Ces conventions peuvent s'inscrire dans un maillage territorial plus large, en lien avec le PDALHPD, le SIAO, les FSL...
- › **Fixer des règles de déontologie** et avoir un travail sur les informations pouvant être échangées. Ce travail peut passer par l'élaboration d'une « fiche navette » qui sera élaborée en commun et qui respecte la vie privée des personnes. Il est important d'informer les personnes accompagnées de ces règles et de s'assurer de leur accord sur le contenu des informations qui seront échangées. Ces règles peuvent également être décrites dans la convention cadre ou annexées à celle-ci.
- › **Définir les modalités d'informations** des bénéficiaires sur le processus d'accompagnement et s'assurer qu'il est compréhensible et lisible par le ménage.

- › Pour chaque mission d'accompagnement, fixer des objectifs et des engagements dans la **mission d'accompagnement** en rapport avec le projet résidentiel défini avec le ménage. Ces engagements concernent à la fois le bailleur, l'association et le ménage et peuvent faire l'objet d'un contrat d'accompagnement. Il est préconisé que le ménage soit associé à l'élaboration initiale et au suivi périodique des objectifs prévus au contrat, dans un exercice tripartite permettant d'adapter le contenu de l'accompagnement en fonction de l'évolution de la situation. Cette contractualisation de l'accompagnement doit être distincte de celle du contrat d'occupation.

#### EXEMPLE

L'AMLI et **Présence Habitat** (cf page 61) accordent une grande importance à l'adhésion du ménage via un contrat d'objectifs signé par le ménage, l'association et le bailleur et qui donne un sens à l'accompagnement.

Une autre piste de travail sur est de définir en commun le contenu des missions d'accompagnement.

#### EXEMPLE

**Emmaüs Habitat et les associations partenaires**, précise, en annexe de la « convention-type » bailleur/association pour les missions d'accompagnement le contenu de ces missions en 3 niveaux : « premier contact », mission « bilan diagnostic » et mission « d'accompagnement social ».

- › **Se mettre d'accord sur le modèle économique.** Ces partenariats comportent souvent une dimension financière précisée dans la convention. Les bailleurs sociaux contribuent de plus en plus au fonctionnement de ces démarches à des niveaux divers. Les associations, elles aussi, y participent de manière indirecte dans le cadre de l'intermédiation locative, notamment sur les coûts liés au port du risque locatif qui ne sont pas toujours pris en charge dans leur globalité. C'est pourquoi ces actions doivent s'inscrire dans un cadre partenarial plus large, en fonction des territoires ; la contribution financière des opérateurs ne pouvant se substituer aux politiques de solidarités conduites par les pouvoirs publics au niveau national comme au niveau local.

## Les points à examiner entre associations et bailleurs

- › **Définir le public bénéficiaire.** Les projets visent le plus souvent un public peu ou mal couverts par le droit commun ou portant sur une problématique spécifique: personnes victimes de violences conjugales, sortants de prison, projets autour de la santé mentale, ou sur la prévention des expulsions... Il doit donc être défini en commun et précisé dans la convention. Cette définition peut s'appuyer sur les diagnostics territoriaux des besoins (notamment ceux dits « à 360° ») afin d'identifier les « angles morts » peu ou pas pris en compte par les politiques d'accès et de maintien dans le logement.

### EXEMPLES

- › **ICF Habitat Atlantique et l'association Ensemble** ont développé un partenariat autour de deux axes : un premier pour faciliter l'accès au logement de familles monoparentales en difficulté et sur des sortants de prisons, un autre dans le cadre du maintien dans le logement de ménages particulièrement isolés et menacés d'expulsions.
  - › **Emmaüs habitat et l'association Freha** ont développé un partenariat pour faciliter l'accès et le maintien dans le logement de ménages très précarisés et qui ne peuvent bénéficier d'une mesure ASLL de droit commun.
- › Travailler sur une analyse commune, un **diagnostic partagé** des situations individuelles pouvant intégrer la démarche, dans le respect de la vie privée des personnes et des règles de déontologie fixées en amont. Il s'agit de définir en commun le « qui » est susceptible de rentrer dans le dispositif qui se situe « à la marge » des dispositifs classiques. Cela peut passer par l'élaboration d'une grille partagée ou par un ciblage du profil de ménages pouvant intégrer la démarche.
  - › **Prévoir des temps et rythmes d'échanges** sur les situations. En fonction des projets, au début, à mi-parcours et en fin de parcours. Définir également qui participe à ces temps d'échanges: le bailleur, l'association, ainsi que les partenaires sur les territoires et/ou le ménage.

### EXEMPLES

- › La démarche menée par le **Foyer d'accueil chartrain et Habitat Eurélien** (cf page 52), repose en partie sur un COSI (Comité de suivi individualisé) qui a vocation à faire le point sur la situation des ménages, et à valider les étapes du parcours en présence des ménages concernés. Il regroupe également des représentants de l'Etat et le Conseil départemental.
- › Dans le cadre du projet PLACE, **Grand Lyon Habitat** et les partenaires du projet abordent mensuellement les situations accompagnées lors de comités techniques afin de partager les avancées, les difficultés et réajuster si besoin les objectifs de l'accompagnement.



- › Se mettre d'accord sur **les modalités de « sortie » du dispositif** : à quel moment ? après quels objectifs ? Prévoir des portes de sortie si la démarche ne fonctionne pas : quelle solution pour le ménage dans ce cas ? Travailler sur des éventuels « droits de suite » une fois la démarche terminée, avec la possibilité d'intervention ponctuelle de l'association en cas de besoins et pour éviter les ruptures. Pour mettre en œuvre ce type d'intervention, il est nécessaire d'en définir préalablement les modalités de mobilisation et de financement.

## Formaliser le « qui fait quoi », définir précisément le rôle de chacun, les limites d'interventions

Ce « qui fait quoi » peut se retrouver dans les conventions élaborées en amont. Il s'agit de bien cadrer le rôle, les missions et les engagements du chacun.

- › **Identifier un référent**, à la fois côté bailleur et association, comme interlocuteur privilégié en charge du suivi de la démarche et permettant de faciliter le travail de chacun et notamment celui de l'association lors de son intervention auprès du ménage.
- › **Prévoir un système d'alerte** en cas de difficultés. Par exemple, prévenir l'association en cas d'impayés ou de troubles de voisinage. A l'inverse, prévenir le bailleur en cas de difficultés techniques liées au logement par exemple.
- › Associer à la démarche ou du moins l'expliquer aux différentes entités du bailleur. Cela est particulièrement le cas pour **les équipes de proximité** sur le patrimoine concerné, gage de réussite d'une bonne intégration des ménages concernés dans l'environnement. Les équipes opérationnelles de gestion locative du bailleur doivent également être associées au projet, compte tenu de la nécessité de mettre en place des procédures spécifiques pour ce type de projets.

## Développer les démarches d'acculturation entre les bailleurs et les associations

L'une des conditions de réussite de ces projets réside dans la mise en place de démarches de connaissance mutuelle ayant pour objectif de mieux se comprendre, de connaître les contraintes de chacun, le fonctionnement des uns et des autres, dans des milieux professionnels de culture différente. Il s'agit également de faire « front commun » pour la mise en place de nouvelles mesures, dans la recherche de financement, dans les instances partenariales.

### EXEMPLES

- › **A Sarthe Habitat**, les associations partenaires participent aux réunions des directeurs d'agence.
- › **L'association Villeurbannaise pour le Droit au logement (AVDL)** participe aux Commissions d'attributions de logement d'Est Métropole Habitat et aux groupes de travail organisés autour de l'activité des CAL.



# Les démarches sur les territoires

# Les partenariats entre l'AdoHlm et le SIAO des Côtes-d'Armor

## Des acteurs de l'hébergement et du logement engagés de longue date dans un processus d'acculturation réciproque

L'accès au logement ordinaire des sortants d'hébergement, un enjeu partagé par le SIAO et l'association départementale des organismes Hlm (ADO 22)

Le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) des Côtes d'Armor, géré par l'association ADALEA, organise la prise en charge des personnes sans-abri ou mal logées et permet à toutes personnes dans le besoin d'accéder à un hébergement, un logement accompagné. Le SIAO doit assurer, après évaluation sociale, une orientation vers une solution adaptée. La loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) stipule que concernant l'accès au logement<sup>2</sup>, l'une des principales missions du SIAO consiste à **coordonner les différents acteurs**, de la veille sociale jusqu'au logement, **en facilitant la fluidité entre l'hébergement et l'accès au logement**. Cette mission constitue aujourd'hui un élément majeur du volet logement du SIAO Insertion.

Les organismes Hlm des Côtes-d'Armor contribuent, depuis de nombreuses années, au parc d'hébergement et logements accompagnés sur le département<sup>3</sup>. En 2014, plus 80% du parc d'hébergement/logement mobilisable par le SIAO est détenu par des organismes Hlm. Cette prédominance témoigne du volontarisme des bailleurs publics, et de la proximité entre opérateurs gestionnaires et propriétaires/bailleurs publics sur le département. Plus largement, **la question de l'accès au logement des sortants d'hébergement constitue un enjeu majeur** dont les organismes se sont emparés dès 2011 avec les premières réflexions sur l'Accord collectif départemental (ACD), accord qui comporte pour la période 2015-2017 des objectifs quantitatifs de relogements très spécifiques concernant ce public (cf. partie bilan, enseignements).

### Un enjeu de connaissance : l'identification du parc d'hébergements et de logements adaptés

Depuis 2013, le SIAO 22 a été missionné par la DDSC 22 pour rendre visible le parc d'hébergement et de logements accompagnés. L'objectif était d'identifier les bailleurs concernés et les caractéristiques de ce parc

(typologies, etc.). Ce travail s'intègre autour d'un enjeu de connaissance, dans une approche globale afin de rendre compte de **la proximité existante sur le département entre acteurs de l'hébergement et orga-**

**nismes Hlm**. Cette « photographie » a notamment permis de mettre en avant la prédominance des bailleurs publics qui détiennent plus de 80% du parc d'hébergement/logement que mobilise le SIAO.

2. Article 30 de la loi ALUR

3. Cf. encadré « Un enjeu de connaissance : l'identification de la nature du parc d'hébergement et de logements adaptés »

## Le référentiel pour l'accès au logement, une réflexion entamée dès 2011

Dès 2011, un travail a été engagé par la FNARS 22 (12 associations adhérentes) et l'ADO 22 (7 organismes Hlm) sur **l'appréciation de la situation des ménages au regard de l'accès au logement dans le cadre de la sous-location/bail glissant**. Cette réflexion a été intégrée dans la préparation de l'accord collectif départemental d'attribution (2011-2014). Des groupes de travail réunissant opérateurs associatifs et organismes Hlm (professionnels de terrain et instantes dirigeantes) ont :

- › posé les principes du **référentiel partagé** sur l'appréciation de la situation du ménage au regard de l'accès au logement ;
- › défini les modalités et conditions de glissement de bail ;
- › élaboré des documents de référence<sup>4</sup> dont les principes ont été validés conjointement par les différentes parties.

L'objet de la démarche est d'identifier les différents leviers qui permettent de faciliter/sécuriser l'accès au logement des ménages en difficulté.

Plus largement, il s'agissait de **disposer d'un langage commun des professionnels et d'harmoniser le cadre professionnel** de la pratique de sous-location dans le département. Cette démarche s'est appuyée sur l'expérience de l'Ille-et-Vilaine qui avait déjà élaboré ce type de référentiel.

## L'élaboration partenariale d'outils collaboratifs

La dynamique a été relancée en 2014, en lien avec le SIAO. Elle a été élargie à l'ensemble des ménages hébergés ou logés dans le dispositif du SIAO - et non plus seulement dans le cadre de la sous-location. Un objectif **opérationnel** a été fixé : **construire des outils partagés et efficaces de manière à favoriser l'accès au logement social des ménages relevant du SIAO**. Un groupe de travail partenarial a été constitué, regroupant les bailleurs sociaux, les gestionnaires, l'équipe mobile santé/précarité, l'animateur du PDALHPD, l'opérateur SIAO et la DDCS.

### Une appréciation partagée de l'accès au logement

#### Vers des orientations de meilleure qualité grâce à l'utilisation de critères partagés et transparents

L'amélioration du repérage des ménages prêts à habiter, hébergés ou logés dans les dispositifs intégrés au SIAO, nécessite d'avoir défini **un outil opérationnel, partagé par tous, permettant d'apprécier la capacité du ménage à accéder à un logement (avec ou sans accompagnement)**.

4. Contrat de location bailleur social / association, contrat de sous location avec objectif de glissement de bail (association/sous locataire), convention tripartite (bailleur/association/sous-locataire)

## .../... Les partenariats entre l'AdoHlm et le SIAO des Côtes-d'Armor

L'utilisation d'un outil partagé a vocation :

- › à améliorer les procédures d'accès au logement par un renforcement des partenariats et de l'interconnaissance bailleurs/travailleurs sociaux ;
- › à disposer de références communes sur les conditions de l'accès au logement autonome sous forme d'un outil qui fasse consensus ;
- › à permettre au ménage de construire un projet logement dans une relation tripartite.

L'outil d'appréciation de la capacité à habiter a été élaboré à partir du référentiel ADO 22/Fnars 22. Il regroupe plusieurs indicateurs, portant sur trois dimensions principales (situation administrative, situation budgétaire, situation résidentielle), à renseigner par le travailleur social. Ils sont complétés par une synthèse centrée sur les difficultés repérées et le type d'accompagnement en cours ou envisagé pour faciliter l'accès au logement.

Afin de faciliter le repérage des ménages hébergés susceptibles d'accéder au logement, il est prévu que le fichier commun de gestion de la demande de logement social (sur Imhoweb) comporte un onglet supplémentaire permettant d'enregistrer numériquement la grille d'évaluation.

Point de blocage initial entre les professionnels du travail social et de la gestion locative, la transmission d'informations sur la situation du ménage aux bailleurs sociaux s'est heurtée au respect des principes déontologiques des travailleurs sociaux (confidentialité, intimité et plus largement secret professionnel). Néanmoins, **un consensus a émergé** : la grille complétée, à l'exclusion de certaines informations sans lien avec le logement, **ne peut être communiquée au bailleur qu'avec l'autorisation du ménage concerné**. Le ménage garde la possibilité de refuser cette transmission.

### Un guide d'utilisation pour assurer l'appropriation de l'outil

Afin de faciliter l'appropriation de l'outil et éviter un effet d'érosion dans le temps (changement d'équipe, confusion et/ou oubli de certains principes de fonctionnement, etc.), **un guide d'utilisation a été réalisé et mis à disposition de l'ensemble des partenaires via la plateforme numérique du SIAO**. Ce support a vocation de formaliser un cadre de référence pour l'ensemble des opérateurs sur la manière dont se saisir et renseigner l'outil. Disponible depuis novembre 2015, la grille commence à être utilisée par les structures gestionnaires d'hébergement (1<sup>ère</sup> grille transmise aux bailleurs début février 2016).

### Le circuit de l'accès au logement des publics « hébergés » : vers une harmonisation des pratiques à l'échelle du département

Le groupe de travail a ensuite défini un circuit d'accès au logement social pour les publics hébergés dans le cadre d'un dispositif financé par l'Etat (hors ALT) ou accompagnés dans le cadre d'une mesure d'AVDL. Ce circuit, sous forme d'un schéma, spécifie en fonction de la diversité des situations<sup>5</sup>, **la procédure à suivre pour aller vers le logement social, et positionne l'outil d'appréciation et la transmission d'informations concernant le ménage entre l'opérateur et les bailleurs**<sup>6</sup>. Cette procédure a vocation à optimiser et harmoniser les pratiques sur le département entre structures d'hébergement et bailleurs sociaux.

5. Ménages hébergés avec ou sans demande de logement social déposée, etc.

6. Outil qui doit être accompagné de l'autorisation de transmission signée par le ménage. En outre, le SIAO doit également être en copie du mail afin d'assurer le suivi.

Une fiche technique annexe précise les échanges d'information entre les gestionnaires d'hébergement, l'organisme Hlm et le ménage à différentes étapes :

- › lors de la réalisation et de la transmission de l'évaluation sociale,
- › au moment du positionnement du dossier en CAL.

En outre, un annuaire de référents (gestionnaires d'hébergement et organismes Hlm) a été créé de manière à favoriser l'identification de personnes pivot au sein des structures et plus largement, de faciliter les interactions.

### L'obligation de suivi du SIAO : vers une évaluation au long court du processus de relogement des ménages hébergés ?

Le SIAO a l'obligation de réaliser un recensement et un suivi des ménages hébergés prêts à accéder au logement social ordinaire (avec ou sans accompagnement

dans le logement). L'ensemble de la démarche (grille d'évaluation et circuit d'accès) offre la possibilité de réaliser ce suivi, avec en outre, la constitution d'une base de données et une procédure entre l'opérateur SIAO et la DDCS.

Ce suivi doit permettre de mettre à jour des points de blocage, et le cas échéant, notamment en cas d'ajournement ou refus successifs, d'**activer des solutions alternatives** déjà existantes mais faiblement mobilisées : le contingent préfectoral très social (CPTS)<sup>7</sup>, ou sollicitation du dispositif partenarial d'examen des situations individuelles bloquées.

## BILAN, ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

### Une acculturation réciproque qui s'est structurée et renforcée dans le temps

La démarche s'inscrit dans une dynamique de **co-élaboration d'outils pour répondre à un objectif commun** : favoriser l'accès au logement, dans les meilleures conditions, des ménages sortant d'un des dispositifs gérés par le SIAO. Structurée sur plusieurs années, la création d'un espace de dialogue entre

gestionnaires et bailleurs a, tout d'abord, permis de **créer du lien et de l'interconnaissance entre le monde de la gestion locative et l'univers du travail social**. Avec pour objectif de trouver un langage commun, les représentations - voire préjugés - des uns sur les autres, se sont peu à peu estompées pour laisser place à une plus grande acceptation des contraintes réciproques :

« Il fallait qu'ils (les opérateurs) comprennent que l'on ne cherchait pas à avoir des informations pour punir le ménage. On a aussi des obligations en termes de mixité par exemple, ou plus largement, on cherche à être vigilant lors de situations fragiles. Et nous, c'est vrai, qu'il fallait sortir de la logique gestionnaire, s'ouvrir. Et puis, comprendre que la confidentialité des informations, c'est important. »  
(Représentant organisme Hlm)

7. Il est à préciser la situation légèrement « atypique » du département des Côtes-d'Armor qui ne fonctionne pas via la mobilisation du Contingent préfectoral, la DDCS n'ayant pas engagé un processus de « recomposition » (ni en stock ni en flux). Actuellement, seul 1% du parc de logements des organismes Hlm est dédié au contingent préfectoral, appelé contingent préfectoral très social (CPTS), l'effort de relogement des ménages dits « prioritaires » ou PDALHDP est réparti entre les différents réservataires.

## .../... Les partenariats entre l'AdoHlm et le SIAO des Côtes-d'Armor

Ces temps d'échange ont évolué vers une démarche de construction d'outils à visée opérationnelle, qui a nécessité une analyse fine des pratiques professionnelles (présentation des modes de faire et outils utilisés, etc.).

### Un engagement des bailleurs dans le relogement des ménages sortant d'hébergement

Suite au travail collaboratif porté par la FNARS 22 et l'ADO 22, puis par le SIAO 22, la mobilisation des organismes Hlm s'est concrétisée par un engagement formalisé dans l'accord collectif départemental d'attribution (2015-2017) : les organismes Hlm s'engagent à répondre annuellement à 250 demandes de logements formulées par des ménages en sortie d'hébergement prêts à accéder au logement. Ces réponses de bailleurs seront comptabilisées, a posteriori, indépendamment des sorties sur le parc du contingent très social (CTPS).

### Accompagner la conduite du changement

L'ensemble de la démarche a été récemment finalisée (novembre 2015) avec une préoccupation, aujourd'hui partagée, de diffusion et d'appropriation par les professionnels de terrain des outils mis à disposition. La question de l'accompagnement des professionnels - tant de la sphère sociale que de la gestion locative - dans la conduite du changement prend tout son sens afin d'ancrer la démarche dans les pratiques quotidiennes. Cette conduite du changement pourrait se structurer autour de piqûres de rappel régulières concernant la démarche menée (philosophie, principes, partenaires associés, etc.) et plus précisément l'utilisation de l'outil (explication des critères, etc.), et viserait aussi bien les travailleurs sociaux des gestionnaires d'hébergement, chargés de renseigner l'outil, que les équipes des organismes Hlm chargées d'instruire les candidatures.

### Associer à la démarche le Conseil départemental, et notamment les travailleurs sociaux de secteur

L'objectif poursuivi est d'inclure les travailleurs sociaux dans la réflexion globale afin d'ouvrir le champ d'acculturation à cet acteur pivot de l'accompagnement des ménages et plus largement de relancer, autour de nouvelles modalités de collaboration, le dispositif de sous-location et/ou bail glissant. Pour le moment, le conseil départemental n'a pas adhéré à la démarche. Ceci freine également la mise en œuvre d'une procédure articulant l'ensemble des dispositifs, dont la sous-location.

#### contacts

- ▶ **Isabelle Dabilly**, Responsable clientèle, organisme BSB représentant de l'ADO 22  
isabelle.dabilly@bsb-sahlm.fr
- ▶ **Carole Salmon**, Chef du service relation clientèle, Côtes d'Armor Habitat, représentant Ado 22  
c.salmon@cotesdarmorhabitat.com
- ▶ **Pierre-Yves L'her**, Coordinateur SIAO 22  
py.lher@adalea.fr



# Une instance d'examen des situations, commune au SIAO et au PDALHPD en Indre-et-Loire

## Une collaboration ancienne entre acteurs associatifs et bailleurs



### Une Commission unique d'orientation

En Indre-et-Loire, une **Commission unique d'orientation (CUO)** gérée par le SIAO oriente depuis 2014 les ménages en difficulté vers l'offre d'hébergements et de logements accompagnés.

Cette commission réunit l'ensemble des acteurs de l'accès et du maintien dans le logement, dont le Conseil départemental, l'État, les associations, les 3 principaux organismes Hlm. Elle est le fruit d'un partenariat qui s'est progressivement structuré depuis les années 1990. A travers les objectifs de fluidification des parcours et de meilleure adaptation de l'offre aux besoins, la démarche induit une réflexion collective et permanente sur l'ensemble de la chaîne de l'hébergement au logement autonome.

### D'une réflexion partenariale autour d'une offre nouvelle de logement accompagné...

Au début des années 1990, dans le contexte de la loi Besson<sup>8</sup>, les acteurs locaux de l'hébergement et du logement font le constat que **certains ménages, notamment en secteur rural, ne peuvent accéder au logement, du fait de modes de vie particuliers** (présence de plusieurs animaux, ferrailage, troubles psychiatriques, cabanisation, habitat troglodytique, etc.).

Des associations et des bailleurs sociaux se rassemblent autour du PACT pour créer une société civile immobilière dédiée à cette problématique, la **Filiale immobilière commune des organismes sociaux d'Indre-et-Loire (FICOSIL)**. Des salariés sont mis à disposition de cette nouvelle entité par les différents partenaires. L'objectif consiste à proposer une offre complémentaire à celle des structures d'hébergement et au logement social de droit commun. Un important travail partenarial permet dans un premier temps de faire émerger le concept de « **logement adapté** », qui renvoie à un **bâti en phase avec les usages et modes de vie des ménages**. Un patrimoine est peu à peu constitué par la FICOSIL, grâce à la captation dans le parc privé de petites maisons individuelles, plutôt situées en lisière des villes. Un accompagnement social

des locataires est assuré par les travailleurs sociaux de la FICOSIL. Avec l'émergence de nouvelles problématiques (surendettement...), la FICOSIL diversifie dans un second temps son parc en proposant **des logements en sous-location (cette fois dans le parc social en majorité), incluant la possibilité de baux glissants**. Il s'agit de répondre à l'évolution des fragilités économiques et sociales des ménages, et non plus seulement à l'enjeu des usages atypiques du logement.

L'offre de la FICOSIL (500 logements environ au total) est aujourd'hui rassemblée sous la dénomination « **logement accompagné** » : logements adaptés et logements en sous-location y contribuent à part égale.

### ...à la mise en œuvre progressive d'une instance commune aux bailleurs et aux associations pour orienter les ménages en difficultés

Concomitamment à la création de la FICOSIL, une **Commission du logement accompagné (COLAC)** est mise en place à l'initiative conjointe de l'Etat et du Conseil départemental, qui finance une partie de l'accompagnement des ménages logés par la FICOSIL. Elle réunit tous les mois les acteurs locaux (Etat, Conseil départemental, organismes Hlm, associations...), pour traiter les

8. Loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement.

## .../... Une instance d'examen des situations, commune au SIAO et au PDALHPD en Indre-et-Loire

demandes d'entrée en logement temporaire ou dans le parc de la FICOSIL (cinquante dossiers environ sont examinés à chaque réunion).

Avec la structuration progressive du SIAO à partir de 2010-2011, est mise en place **une commission similaire pour les entrées en structures d'hébergement**.

Cette commission réunit de nombreux participants de la COLAC et les réunions ont généralement lieu le même jour. Les partenaires locaux décident de fusionner les deux commissions et une **Commission unique d'orientation (CUO) est installée**. Elle se réunit pour la première fois en mars 2014.

## La commission unique d'orientation, dispositif pivot de l'accès à l'hébergement et au logement en Indre-et-Loire

**Une instance qui réunit les principaux acteurs du Plan départemental pour l'accès à l'hébergement et au logement des personnes défavorisées (PDALHPD)**

**La CUO doit garantir un certain équilibre entre les différents types de participants.** La CUO est co-présidée par le Conseil départemental et la DDCS, qui s'assurent de l'implication de tous, et le SIAO (Entr'Aide Ouvrière) en est le gestionnaire. Il est chargé de saisir dans la base de données PROGDIS<sup>9</sup> les informations issues des formulaires de demande envoyés par les prescripteurs, de transmettre aux participants, en amont de la commission, le tableau recensant les ménages dont la situation va être étudiée, de rédiger les comptes rendus de séance, d'informer chaque prescripteur des décisions d'orientation, et de réaliser un bilan annuel du dispositif.

**Les différentes catégories d'acteurs sont représentés au sein de trois collèges :** celui des hébergeurs et gestionnaires de logement accompagné (FICOSIL, COALLIA, EAO, Emergence, Anne de Beaujeu, la Mutualité, Habitat et Humanisme...), celui des Centres communaux et intercommunaux d'action sociale, et celui des bailleurs sociaux (Tour(s) Habitat, Val Touraine Habitat, Touraine Logement...). Chaque partenaire peut apporter des informations relatives aux ménages qu'il connaît.

Une partie des situations présentées en CUO concerne des locataires en cours d'expulsion. **Les bailleurs sociaux, peuvent fournir un éclairage sur des publics qui ont été locataires de leur parc.** Par ailleurs, lorsqu'un dossier traité en CUO relève du logement ordinaire (et est donc rejeté car n'entrant pas dans le champ de compétence de la CUO), les bailleurs sociaux font un lien avec la demande de logement social.

Si l'investissement partenarial est globalement assuré, **la CUO peine encore à toucher les CCAS**, situés en zone rurale, et l'opérateur Adoma, qui gère ses places de manière autonome.

**Une porte d'entrée unique vers l'hébergement et le logement**

Appelée à constituer **un dispositif clé du partenariat entre bailleurs sociaux et acteurs de l'hébergement et du logement accompagné**, la CUO poursuit plusieurs objectifs, parmi lesquels<sup>10</sup> :

- ▶ améliorer la qualité du service rendu en redéfinissant les modalités d'analyse et d'orientation des situations vers les différentes solutions d'hébergement ou de logement accompagné ;
- ▶ Rendre plus lisible l'ensemble des dispositifs.
- ▶ Favoriser un travail coordonné des acteurs de la veille sociale, de l'hébergement et du logement pour améliorer la fluidité du parcours résidentiel.

9. Si SIAO à partir de 2017.

10. Diaporama de présentation de la CUO pour la réunion du 11 février 2014 dans le cadre du PDALHPD.

- › Faciliter et simplifier la saisine des différents dispositifs par les prescripteurs.
- › Disposer d'une meilleure connaissance de l'offre et de la demande sous forme d'une fonction d'observation.

La CUO se réunit toutes les trois semaines. En séance, le SIAO présente le dossier administratif et la situation sociale du ménage demandeur, puis les partenaires se prononcent, généralement à l'unanimité, sur la validité de la demande et l'orientation proposée au ménage. **La CUO valide les entrées vers l'ensemble des places d'hébergement, de logement temporaire et de logement accompagné** (y compris résidences sociales, pensions de familles, etc.) et les mesures AVDL d'Émergence et de COALLIA. Les dossiers pour lesquels aucune solution n'est trouvée en séance sont ajournés, et éventuellement rediscutés lors de séances ultérieures.

La CUO peut **prescrire des accompagnements AVDL ou recommander une saisine du FSL**. Pour chaque entrée en logement accompagné, un ASLL (accompagnement social lié au logement) est d'ailleurs systématiquement financé par le Conseil départemental.

Ce circuit de fonctionnement est connu et respecté **des prescripteurs du territoire, en majorité des travailleurs sociaux du Conseil départemental** qui a réalisé un important effort de communication et de pédagogie en organisant des journées de formation dédiées à la CUO (procédures, outils, etc.). Le SIAO et les associations gestionnaires sont les autres principaux prescripteurs.

## BILAN, ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

### Un lieu d'échange plébiscité, qui favorise l'opérationnalité et la cohérence des solutions mises en œuvre

Les acteurs interrogés insistent sur la facilité des échanges qu'ont permis la COLAC puis la CUO. Au fil des ans, chacun a fait l'effort de s'approprier la culture de l'autre (procédures, outils, publics, difficultés, etc.). Il en résulte **une meilleure compréhension mutuelle et une confiance entre bailleurs et associations**. En parallèle, le SIAO, au-delà de son rôle de secrétaire de la CUO, favorise une réflexion transversale sur l'hébergement et l'accès au logement, et permet une connaissance améliorée des publics.

La qualité de ce partenariat **permet dans bien des cas, de trouver des solutions**, alors qu'avant les orientations n'étaient pas toutes adaptées aux besoins des ménages. Sur les quelques 800 dossiers étudiés en 2015, l'essentiel des orientations ont été suivies par les gestionnaires de structures. Cette efficacité se retrouve aussi en matière d'accès au logement, puisqu'en mettant en contact les bailleurs sociaux et la FICOSIL, les sorties de « logement accompagné » à venir peuvent par exemple être discutées et préparées. Dans la plupart des cas, le bénéficiaire a le statut de locataire, les baux glissants sont rares. Ainsi, les refus d'attribution en commissions

d'attribution de logements (CAL) de ménages sortant des logements FICOSIL sont rares, car les bailleurs sociaux sont sensibilisés à leur sujet et disposent des informations adéquates.

Un autre **intérêt de la CUO est de traiter des situations de publics relevant aussi bien du SIAO que du PDALHPD**. La commission examine également les dossiers de certains ménages prioritaires au titre du contingent de l'État, ainsi que les demandes éligibles au protocole « Femmes victimes de violence conjugales », selon un circuit spécifique dans ce dernier cas. Cette possibilité simplifie le travail des partenaires locaux, et rend l'action globale plus cohérente, en évitant

## .../... Une instance d'examen des situations, commune au SIAO et au PDALHPD en Indre-et-Loire

une multiplication des instances de traitement des situations des ménages défavorisés.

### Une fluidité des dispositifs à améliorer pour certains types de problématiques

Si la CUO trouve des réponses pour des ménages très précaires, elle n'offre en revanche que peu de solutions pour certains publics, tels les personnes ayant une santé mentale fragile. Face au manque d'offre adaptée dans le département (appartements thérapeutiques, etc.), ceux-ci tendent à être orientés par défaut vers des pensions de famille.

La problématique du surendettement constitue également un frein important à l'accès au logement de droit commun. De nombreux ménages ayant (ou ayant eu) des

dettes sont orientés vers la sous-location ou le logement adapté, la situation des ménages concernés reste bien souvent fragile ce qui explique des difficultés de glissement de bail. Le risque à terme est de transformer ce parc de logement accompagné en logement pérenne pour les ménages les plus démunis.

### Donner à la commission unique d'orientation un rôle en matière d'accès au logement de droit commun ?

Ces cas emblématiques invitent à réinterroger les objectifs de la CUO, alors que les moyens financiers des acteurs locaux sont de plus en plus contraints, et que la demande est soutenue : de nombreux dispositifs sont saturés en Indre-et-Loire (une vingtaine de refus par jour de la part du 115, 12 mois d'attente pour

l'entrée en CHRS, 1,5 an pour l'entrée en pension de famille...) en raison d'une précarité qui se généralise et d'une augmentation du nombre de personnes en situation administrative complexe (demandeurs d'asile sans solution, déboutés, migrants intra-communautaires, etc.) dans les dispositifs.

L'enjeu pour l'avenir, selon les partenaires interrogés, est de travailler le lien entre associations et bailleurs sociaux sur la question de l'accès direct au logement. Les politiques du logement d'abord réinterrogent de façon importante les pratiques des acteurs en matière de gestion locative et d'accompagnement social. Elles nécessitent des moyens d'accompagnement conséquents, pour sécuriser dans la durée l'accès au logement des plus fragiles.

#### contacts

- ▶ Ricardo FERREIRA, Responsable clientèle, Tours Habitat - ricardo.ferreira@tours-habitat.fr
- ▶ Vincent NICLOUD, Directeur, Soliha 37 - v.nicoud@soliha.fr
- ▶ Thierry GHEERAERT, Directeur du SIAO, Entr'Aide Ouvrière - thierry.gheeraert@entraideouvriere.org
- ▶ Marie GUIRRIEC, Responsable du Service Habitat, Conseil départemental d'Indre-et-Loire - mguirriec@cg37.fr
- ▶ Gérard GUEGAN, Responsable du pôle logement hébergement, Direction Départementale de la Cohésion Sociale d'Indre-et-Loire - gerard.guegan@indre-et-loire.gouv.fr

# Un référentiel partagé pour l'accès au logement dans deux départements franciliens

## Le rapprochement des univers du logement et de l'hébergement : un enjeu prégnant en Ile-de-France

L'accès au logement des ménages hébergés « prêts à sortir » : des initiatives éparées, ayant vocation à intégrer les missions des SIAO

Les acteurs du logement et de l'hébergement ont longtemps évolué dans des univers cloisonnés. Les organismes Hlm déploraient un manque de transparence dans la transmission d'informations concernant les ménages sortant d'hébergement, entraînant des échecs de relogement. Les associations gestionnaires estimaient de leur côté que les réticences des bailleurs relevaient *d'a priori* infondés et de critères trop drastiques.

Avec la précarisation d'une partie croissante de la population, bailleurs sociaux et acteurs associatifs ont pris conscience qu'ils devaient résoudre des situations de ménages cumulant les difficultés sociales (perte d'emploi, monoparentalité, troubles de santé mentale, etc.) et de moins en moins solvables.

C'est dans ce contexte que se sont développés dès les années 1980, des collectifs de relogement regroupant des structures d'hébergement, chargés de développer les liens avec les bailleurs et réservataires de leur territoire et de faciliter l'accès au logement des ménages hébergés. En général, leurs missions étaient les suivantes : vérification des dossiers logement, recherche d'une offre de logement adaptée aux candidats, accompagnement vers et lors du relogement, et enfin anima-

tion du réseau. Leur démarche n'était pas systématique, de nombreuses sorties d'hébergement se faisant encore par le biais de relations directes entre associations gestionnaires et bailleurs ou réservataires (collectivités locales), nouées au fil du temps.

Alors que les SIAO consolident progressivement le lien urgence-insertion, la loi les incite aujourd'hui à se positionner également comme intermédiaires entre l'hébergement et le logement. Cela a impliqué une redéfinition des rôles, avec dans certains cas une disparition des collectifs de relogement et une reprise d'une partie de leurs missions par les SIAO. Cet enjeu est prégnant en Ile-de-France, territoire particulièrement tendu, où les besoins de fluidité vers l'accès au logement sont par conséquent élevés.

Une démarche régionale d'acculturation via l'AFFIL

Afin d'accompagner ce mouvement d'acculturation et de collaboration, la FNARS Ile-de-France et l'AORIF<sup>12</sup> réactivent en 2008 l'AFFIL<sup>13</sup> (Association Francilienne pour Favoriser l'Insertion par le Logement), autour d'une soixantaine d'adhérents à ce jour – associations gestionnaires, organismes Hlm, collecteurs du 1% logement. Cette structure a notamment pour mission de produire des outils communs aux bailleurs et aux associations d'insertion, d'organiser des temps d'échanges, de communiquer sur des bonnes pratiques, etc.

12. Association des Organismes hlm de la Région Ile-de-France.

13. L'AFFIL a été créée en 1993 et a existé jusqu'au début des années 2000. Elle exerçait alors une mission de maîtrise d'ouvrage d'insertion.

## .../... Un référentiel partagé pour l'accès au logement dans deux départements franciliens

En 2010, l'AFFIL lance un premier chantier autour de la production d'une « **Grille d'évaluation partagée** » pour l'accès au logement. Cette initiative s'inspire de démarches existantes dans des territoires en tension (Provence-Alpes-Côte d'Azur, Rhône-Alpes, etc.). Des groupes de travail rassemblant une dizaine de représentants de bailleurs et d'associations sont conviés à réfléchir à la notion de « prêt à accéder », dans une perspective qui ne soit pas seulement administrative. L'idée consiste à proposer aux travailleurs sociaux un outil d'aide à la décision sur le modèle d'une trame d'évaluation consacrée au logement plutôt que d'une

grille à cocher. Cet outil s'organise autour de quatre rubriques dans un premier temps (« pouvoir louer », « savoir louer », « savoir habiter », « savoir s'adapter à son environnement »), auxquelles est ajoutée une cinquième rubrique en 2012 (« évaluer le besoin en accompagnement du ménage »).

Les partenaires réunis par l'AFFIL font le choix de concevoir une grille suffisamment souple et adaptable, **favorisant une appropriation spécifique à chaque territoire**. Une utilisation à l'échelle départementale est encouragée, afin d'enclencher une dynamique globale et cohérente.

## Une démarche partagée de relogement des ménages sortant d'hébergement dans les Hauts-de-Seine et le Val-d'Oise

### Dans les Hauts-de-Seine, un circuit articulé autour d'une commission de labellisation impliquant tous les partenaires

Dès 2012, dans les Hauts-de-Seine, le SIAO, l'AORIF, et la DRIHL<sup>14</sup> réfléchissent à la fluidification du passage de l'hébergement au logement. Une **charte partenariale de relogement des ménages sortant d'hébergement**, fruit de cette concertation, est signée le 9 septembre 2014. Elle est un outil du PDALPD.

Une mission « accès au logement » du SIAO se voit confier la mise en œuvre de cette charte, autour d'un outil et d'une procédure dédiés<sup>15</sup> :

- › les travailleurs sociaux prescripteurs doivent d'abord constituer un **dossier se référant à la grille d'évaluation partagée AFFIL**, annexée à la charte : ce dossier

contient, outre des pièces administratives, une évaluation sociale du ménage centrée sur la dimension logement (« l'appui logement ») ;

- › les dossiers complets reçus par la mission « accès au logement » sont transmis pour examen à une **Commission de labellisation**<sup>16</sup> rassemblant des représentants de la DRIHL, du Conseil départemental, des communes, de la Caisse d'allocations familiales (CAF), de l'AORIF, du SIAO, des structures d'hébergement, des bailleurs et collecteurs Action Logement. Le prescripteur n'assiste pas à la commission mais peut faire un recours en cas de désaccord avec une décision négative. Les dossiers validés sont intégrés dans l'outil SYPLO (Système Priorité Logement) ;

14. Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement.

15. Cette mission est régie par une convention tripartite entre la DRIHL UT 92, les bailleurs sociaux et le SIAO 92.

16. Avant septembre 2015, la mission « accès au logement » du SIAO labellisait elle-même les ménages dans SYPLO. La commission était uniquement sollicitée pour les cas jugés complexes.

- › lorsqu'une proposition de logement est faite à un ménage, **le SIAO y est associé en tant qu'intermédiaire entre le bailleur, la structure d'hébergement, et le ménage** : positionnement des candidats, mise à jour des informations, transmission des décisions, mise à jour de l'outil de suivi informatique, mise en place d'un relai vers les dispositifs de droit commun en cas de difficulté signalée par le bailleur pendant les six premiers mois d'occupation, etc. ;
- › enfin, **le suivi des relogements constitue une dimension importante de la démarche** puisque les bailleurs doivent renvoyer à échéance régulière (6 mois, 1 an, etc.) une grille d'évaluation des ménages relogés au SIAO.

Afin de **sensibiliser l'ensemble des acteurs du territoire à ce nouveau mode de fonctionnement**, la mission « accès au logement » a animé depuis 2012 divers temps de présentation de la charte, a formalisé des documents de communication, et organise régulièrement des formations à destination des structures d'hébergement et des bailleurs sociaux.

Une commission partenariale de pilotage de la Charte réunit l'ensemble des partenaires trois fois par an pour faire le point sur les demandes en cours et les priorités, et dresser le bilan global de l'année écoulée.

### Dans le Val-d'Oise, une procédure en cours de structuration, à travers un effort de formation et de sensibilisation

Le Val-d'Oise s'est engagé dans une démarche s'inspirant de celle des Hauts-de-Seine. Le SIAO, unifié depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, a souhaité travailler sur les sorties d'hébergement en identifiant les pratiques et les points de blocages existants.

A la suite d'une concertation menée avec l'AORIF, les bailleurs sociaux du département, les structures gestionnaires d'hébergement et de logement accompagné ainsi que le SIAO 95 ont défini une procédure visant à labelliser dans SYPLO les ménages « prêts à sortir » de ces structures et à accéder au logement. Cette procédure, validée par la DDSC, doit permettre d'harmoniser et de professionnaliser l'analyse des situations, limiter les refus de labellisation liés à des dossiers incomplets. Il s'agit également de sécuriser les bailleurs sociaux par une prise en compte de leurs préoccupations au travers de l'utilisation de la grille AFFIL sur la « capacité à habiter ». Cette procédure a donné lieu à la création d'une mission logement du SIAO (un poste dédié). Elle prévoit :

- › une prise en charge par le SIAO de la labellisation des sortants d'hébergement ou de logement accompagné dans SYPLO ;
- › la constitution de dossiers par les référents dans les structures associatives comportant une évaluation de la situation, à partir du référentiel de l'AFFIL, et les documents administratifs qui permettront à la mission logement de s'assurer de la cohérence et de la complétude du dossier ;
- › la mission logement vérifie et contrôle les dossiers qui concernent des personnes ou des ménages logés ou hébergés au titre du contingent Etat. En cas de désaccord avec le référent de la structure, une commission partenariale est réunie et arbitre.
- › la mission logement labellise dans SYPLO l'ensemble des dossiers et soutient ceux étudiés auprès des bailleurs qui sollicitent la mission logement du SIAO pour une proposition de logement.

## .../... Un référentiel partagé pour l'accès au logement dans deux départements franciliens

Cette procédure s'appuie sur un programme de formation des référents des structures d'hébergement et de logement accompagné qui comporte : le contexte général de l'accès au logement ; les conditions administratives de l'accès au logement ; les conditions financières de l'accès au logement ; l'évaluation sociale liée au logement. Animés par le SIAO, et faisant intervenir un éventail large d'acteurs (AORIF, Conseil départemental, Bureau du logement, bailleurs, CAF, etc.), ces 4 modules

d'une demi-journée ou d'une journée, seront déclinés à l'échelle de trois territoires infra-départementaux.

Ces formations permettront d'alimenter l'élaboration d'un référentiel et d'une procédure dans un document dédié (charte, ou autre). Le référentiel servira de guide technique aux équipes des structures pour la constitution des dossiers.

### BILAN, ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

#### Un investissement décisif des SIAO à intensifier, mais qui porte déjà ses fruits

Un des objectifs opérationnels majeurs des initiatives à l'œuvre dans les Hauts-de-Seine et le Val-d'Oise consiste à limiter la perte de temps et d'énergie due à des dossiers de relogement des sortants d'hébergement mal conçus (informations manquantes, numéro unique non actualisé, etc.). Le département du Val-d'Oise estime ainsi aujourd'hui à près de 40% les dossiers reçus qui ne sont pas recevables pour SYPLO en l'état. A cet égard, **les SIAO constituent désormais la clé de voûte de la démarche partenariale**. Ils permettent de structurer et de fiabiliser des dossiers dont le contenu a longtemps été très hétérogène, grâce à la sensibilisation soutenue des travailleurs sociaux, souvent peu formés et peu outillés en matière de logement, et à une acculturation crois-

sante. Des moyens importants sont mobilisés en ce sens puisque la mission « accès logement » des Hauts-de-Seine est composée de trois salariés dédiés (deux dans le Val-d'Oise).

Il faut toutefois s'assurer que dans tous les départements les moyens dédiés soient à la hauteur des volumes de dossiers à traiter ; et rappeler que le rôle de constitution et de mise à jour des dossiers logement relève avant tout des travailleurs sociaux des structures, le SIAO n'ayant qu'un rôle de vérification. Son rôle d'animation et de formation du réseau est essentiel.

Ces éléments se répercutent de façon très concrète, dans **l'augmentation du nombre de dossiers reçus et labellisés aussi bien que dans la baisse des refus de la part des bailleurs**. Dans les Hauts-de-Seine, le nombre de dossiers reçus par le SIAO a ainsi progressé de 171% entre 2014 et

2015, le nombre de dossiers labellisés de 184%, et le nombre de baux signés de 156%<sup>17</sup>. Par ailleurs, l'enquête sur les personnes relogées menée en 2015 montre que ces dernières rencontrent moins de difficultés (dettes, respect des engagements liés au bail locatif, etc.) que les autres locataires<sup>18</sup>.

#### Des enjeux de fluidification et d'augmentation des volumes : faire du SIAO le point de passage unique ; sensibiliser les communes réticentes

**Les efforts de décloisonnement des univers du logement et de l'hébergement doivent impérativement se poursuivre**, afin de parfaire les connaissances par chacun de l'ensemble des procédures et pratiques nouvellement mises en œuvre. Cela passe d'abord par **une plus grande incitation à passer systéma-**

17. SIAO 92, La lettre du SIAO, janvier 2016.

18. Ibid.



tiqument par le SIAO pour l'accès au logement des sortants d'hébergement. En effet, dans le Val-d'Oise comme dans les Hauts-de-Seine, les associations gestionnaires ont établi des liens bilatéraux avec certains bailleurs qu'elles continuent parfois de privilégier. Ainsi, en 2014, dans les Hauts-de-Seine, 398 ménages sortant d'hébergement ont été relogés au titre des Accords collectifs départementaux (ACD), alors que seulement 50 de ces ménages avaient été labellisés par le SIAO, ce qui signifie qu'une nette majorité lui avait échappé. Si la situation

s'est nettement améliorée en 2015, elle constitue un enjeu déterminant pour le territoire, en particulier dans le contexte de la signature, fin 2014, d'un document de cadrage régional pour l'actualisation des ACD qui vise une forte augmentation annuelle des objectifs de relogement de ménages prioritaires.

Un autre enjeu commun aux deux départements consiste à **mener un travail de conviction auprès des réservataires les plus réticents à reloger les publics sortant d'hébergement**. Cet aspect concerne en par-

ticulier les communes, dont certaines acceptent difficilement les ménages qui ne sont pas issus de leur territoire. Par ailleurs, une large majorité de communes, dans les Hauts-de-Seine, bénéficient historiquement d'une gestion déléguée du contingent de l'Etat (en plus de leur propre contingent), ce qui limite les marges de manœuvre extérieures. C'est notamment pour cette raison que le SIAO a fait le choix d'une commission partenariale de labellisation les impliquant directement : ainsi parties prenantes à part entière, leurs craintes diminuent progressivement.

#### contacts

- ▶ Julien LEPLAIDEUR, responsable du pôle innovation sociale, AORIF  
j.leplaidur@oorif.org
- ▶ Yasmine FRANJULIEN, chargée de projet 92, AORIF  
yfranjulien@lfrancilien.fr
- ▶ Aude BOURCEREAU, chargée de projet 95, AORIF  
a.bourcereau@oorif.org
- ▶ Philippe LEMAIRE, directeur, SIAO 92 - philippe.lemaire@siao92.fr
- ▶ Valérie PELISSON, directrice, SIAO 95, Association ESPERER 95  
valerie.pelisson@esperer-95.org
- ▶ Violaine PINEL, FNARS Ile-de-France - violaine.pinel@fnarsidf.org
- ▶ Marie DESSONS, cheffe de projet, AFFIL - marie.dessons@affil.fr

# La fluidité entre hébergement et logement dans le Rhône

## Une prise en compte de longue date de publics prioritaires, dont les hébergés

### Une collaboration des bailleurs et des associations du Rhône qui s'est structurée au fil des dispositifs

Dans le département du Rhône, dès le début des années 1990, des logements sont mobilisés dans le parc social par les bailleurs sociaux pour la sortie des publics hébergés, en complément des réservations du contingent préfectoral. Ces ménages (sortant de CHRS, réfugiés statutaires, publics bénéficiant de l'Aide au Logement Temporaire (ALT), etc.) sont identifiés et orientés vers les bailleurs sociaux par l'intermédiaire d'une « cellule interface offre/demande » (CIOD) créée en 1993, et composée de trois chargés de missions dédiés. Les postes en question sont portés par trois structures<sup>19</sup>, et co-financés par l'Etat, le Grand Lyon, les bailleurs sociaux, les collecteurs et les crédits européens du programme Accelair dédié au relogement des réfugiés statutaires. La dimension partenariale de la démarche est donc marquée dès l'origine.

Par ailleurs, des **Accords collectifs départementaux d'attributions (ACD)**, conclus entre l'Etat, le Grand Lyon et les organismes Hlm du Rhône à partir de 2000 (puis reconduits en 2005, 2007 et 2012), servent de cadre aux bailleurs et aux associations gestionnaires pour faciliter notamment les sorties d'hébergement vers le logement.

### La gestion, par la Maison de la veille sociale, de l'accès au logement des sortants d'hébergement

En 2010-2011, la **Maison de la veille sociale (MVS) du Rhône est institutionnalisée sous forme d'un GIP** (Groupement d'Intérêt Public) rassemblant l'Etat, la Métropole, ABC HLM, des collectivités locales, les opérateurs, etc., pour porter le SIAO départemental. L'équipe opérationnelle de la MVS est étoffée, et les chargés de mission gérant les sorties d'hébergement vers le logement dans le cadre des ACD lui sont rattachés. **L'ACD 2012-2014 fixe pour les publics sortant de Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) ou de logements conventionnés à l'ALT un objectif de 500 relogements par an.** Les bailleurs doivent reloger 380 de ces ménages, les réservataires (Etat et Métropole) 120.

Les ménages prioritaires autres que les sortants d'hébergement sont pris en charge par d'autres dispositifs :

- › le relogement des publics reconnus prioritaires au titre du DALO incombe à l'Etat ;
- › les sortants de Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA), sont relogés dans le cadre du dispositif Accelair coordonné par Forum Réfugiés-cosi ;
- › les 24 Instances locales habitat (ILHA) que compte la Métropole, gèrent les ménages prioritaires selon les critères du PDALHPD : hébergés chez des tiers, en logement indigne, menacés d'expulsion, etc.

19. Pact-Arim, Habitat et humanisme, l'Opac du Rhône.

## La Maison de la veille sociale, pivot de l'accord collectif départemental d'attribution

### La nécessité de repenser l'accès au logement des sortants d'hébergement

En 2012, l'ACD intègre pour la première fois l'ensemble des réservataires, car les bailleurs n'atteignent pas leurs objectifs de relogement en raison du décalage entre l'offre de logement mobilisable et les besoins et souhaits des ménages.

Un nombre important d'offres de logement ne trouvent pas preneurs et il y a beaucoup de refus de propositions. Les attentes des ménages portent principalement sur le centre de la Métropole (Lyon et Villeurbanne) et il est difficile de mobiliser autant de logements à des niveaux de loyers très accessibles en s'appuyant exclusivement sur le parc non réservé des bailleurs. Pour certaines situations, la capacité du ménage à être autonome et locataire en titre fait également débat entre les partenaires.

Une importante démarche partenariale est menée à l'automne 2012 (bailleurs sociaux, réservataires, structures d'hébergement et de logement temporaire, ABC HLM, Direction départementale de la cohésion sociale, Conseil départemental, PDALHPD, MVS...), pour **redéfinir le dispositif d'accès au logement des sortants d'hébergement**.

A partir de l'identification des divers freins (nombre de refus de propositions, réservataires insuffisamment mobilisés, multiplication des commissions, notion de « prêt à sortir » floue, etc.), un travail de remise à plat est effectué. **Un nouveau dispositif « accès au logement » de la MVS est alors formalisé dans un règlement**

**intérieur**. Ce dernier inclut une réflexion sur le référentiel des « prêts à accéder » (définition de nouveaux critères), sur les refus de logement par les demandeurs (obligation d'élargir la demande à trois communes), ou sur le fonctionnement des instances (rationalisation).

### Une nouvelle procédure de traitement des demandes de ménages sortant d'hébergement

- ▶ Les travailleurs sociaux prescripteurs présentent les situations via une fiche de présentation accompagnée de divers justificatifs ;
- ▶ Les dossiers reçus (entre 35 et 60) sont étudiés puis validés chaque mois en **Commission de recevabilité**, qui rassemble la MVS et les opérateurs de l'hébergement et du logement temporaire ;
- ▶ Les cas complexes (refus du ménage ou du bailleur, besoin d'accompagnement pour lequel les réponses sont limitées, etc.) sont approfondis tous les deux mois en **Commission de régulation logement**. Elle rassemble les réservataires, les bailleurs, les acteurs institutionnels, les opérateurs de l'hébergement et du logement temporaire. La Commission étudie les dossiers, puis propose une solution (bail glissant, accompagnement spécifique, etc.). Les refus de la part de ménages peuvent entraîner une radiation du dispositif.

Une fois la recevabilité d'une demande acquise, celle-ci est labellisée dans le Fichier commun du Rhône par les chargés de mission logement de la MVS, qui transmettent les fiches associées à leurs interlocuteurs côté bailleurs et réservataires. Les chargés de mission assu-

## .../... La fluidité entre hébergement et logement dans le Rhône

rent alors l'interface entre l'offre et la demande selon trois modalités distinctes :

- ▶ **l'offre ouverte** : le bailleur fournit une offre de logement aux chargés de mission, qui la diffusent aux associations. Ces dernières positionnent un ménage. Si plusieurs ménages sont candidats, trois sont priorités à l'ancienneté pour passage en Commission d'Attribution des Logements (CAL) ;
- ▶ **l'offre directe** : le bailleur identifie lui-même un ménage dans les fiches transmises par les chargés de mission et propose un logement au ménage ;
- ▶ **la demande individuelle**, qui constitue une réponse qualitative à une demande complexe : un travail partenarial est mené directement entre le bailleur et l'association qui suit le ménage, afin de mettre en œuvre une solution spécifique (bail glissant, etc.).

**Les bailleurs sociaux sont largement associés à ce dispositif** puisque ABC HLM est membre du GIP et qu'ils co-financent (avec la Métropole de Lyon et la Région Rhône-Alpes) les postes de chargés de mission logement à hauteur de 20 000 euros par an. Par ailleurs, ABC HLM suit directement les engagements chiffrés des bailleurs dans le cadre de l'ACD.

**Une attention importante est accordée à l'évaluation en continu** du dispositif accès logement, via un tableau de bord présentant l'état d'avancement des relogements et les demandes en attente, la formalisation d'un bilan annuel (également présenté au comité technique du PDALHPD), et la tenue de deux réunions par an dédiées au suivi et à l'analyse du fonctionnement du dispositif.

### BILAN, ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

#### Une amélioration significative du relogement des publics sortant d'hébergement et de logement temporaire

Depuis 2014-2015, les acteurs interrogés s'accordent sur le fait que la **collaboration partenariale s'améliore nettement, aussi bien sur le plan qualitatif que quantitatif, avec des résultats positifs**. En 2014, 630 nouvelles demandes ont été reçues par le dispositif accès logement et 449 ménages ont été relogés, soit 90% de l'objectif de l'ACD. 52% l'ont été en moins de 6 mois, 35% entre 6 et 12 mois. Le dispositif reloge donc davantage de personnes, et de manière plus fluide.

Seuls certains bailleurs n'atteignent pas encore leurs objectifs, principa-

lement ceux dont le parc est situé sur des secteurs moins demandés par les ménages.

La situation des publics ACD une fois relogés est très positive : **par rapport à l'ensemble des demandeurs de logement social, ceux-ci sont à l'origine de moins d'impayés et de moins de troubles d'occupation**. Ces ménages sont par conséquent très rarement refusés par les bailleurs, conscients de la qualité du travail réalisé en amont (réalisation de diagnostics sociaux, ouverture des droits, ménages reçus en entretien pour constituer le dossier, voire visiter le logement avant la CAL, etc.) et en aval (les hébergeurs accompagnent les ménages si nécessaire et restent à disposition du bailleur pendant quelques mois en cas de difficulté). Ces résultats s'expliquent d'abord

parce que le **fonctionnement global du dispositif n'est plus remis en question, du fait de règles cohérentes et transparentes pour les ménages**. Les partenaires font état d'une confiance renouvelée et d'une meilleure compréhension des cultures des uns et des autres. Auparavant, il fallait attendre que les bailleurs se saisissent des situations et trouvent les logements adaptés. La possibilité de transmettre directement des offres dites « ouvertes » à la MVS a été source de simplification et de fluidité pour les bailleurs et les associations.

**La forte imbrication de l'ensemble des dispositifs constitue une autre plus-value de l'organisation retenue** : ainsi, la MVS est présente aux instances de pilotage du PDALHPD et de l'ACD, ce dernier étant lui-même un outil de mise en œuvre du

PDALHPD. Cette dimension sera renforcée dans le prochain ACD (intercommunal sur la métropole, départemental en dehors), qui intégrera les publics DALO. L'articulation des différents publics prioritaires est déjà effective dans le fichier local de la demande et dans l'outil SYPLO, opérationnel depuis février 2016, qui intègre d'office les « DALO », les sortants d'hébergement, et les sortants d'ILHA et les autres publics prioritaires de l'Etat (victimes de violences familiales, hébergés non suivis dans le cadre de l'ACD, menacés d'expulsion...).

Les partenaires locaux travaillent à la refonte de l'ACD en lien avec la création de la Métropole de Lyon qui a intégré les compétences du Département sur son territoire. La mobilisation des partenaires pour faciliter les sorties d'hébergement va se poursuivre en lien avec les dispositifs d'accompagnement des ménages (FSL notamment).

### Une fluidité à parfaire, une proximité à retrouver

Des marges de progrès existent néanmoins à plusieurs niveaux.

Elles concernent **d'une part le fonctionnement du partenariat**. La mise en place du SIAO a institutionnalisé les espaces de rencontre, avec pour contrepartie un lien de proximité moindre entre bailleurs et associations, là où de nombreux échanges informels étaient auparavant nécessaires. A titre d'exemple, la Commission régulation logement constitue le seul lieu d'échange entre bailleurs et opérateurs.

D'autre part, les refus d'attribution et le non positionnement de la part des ménages constituent un frein majeur du dispositif accès au logement. D'un côté, les publics sont considérés de plus en plus exigeants. Mais, il peut être délicat d'obliger un ménage à se positionner sur trois

communes alors que l'ancrage dans un quartier a pu être un aspect décisif de son insertion sociale.

C'est pourquoi l'ALPIL a expérimenté très récemment un principe de « logement choisi ». L'association transmet systématiquement aux publics ACD qu'elle accompagne les « offres ouvertes » reçues des bailleurs. Les ménages ont alors une visibilité de l'ensemble de l'offre et n'ont plus l'impression qu'une partie leur est cachée. L'ALPIL remarque qu'ils se positionnent alors parfois sur des logements que l'association n'aurait jamais pensé leur proposer.

Enfin, selon certains acteurs, l'ACD gagnerait à mettre en valeur des solutions de relogement plus marginalement proposées, comme les baux glissants, et à s'emparer de la question des mutations, qui n'est pas considérée prioritaire, sauf en cas de menace d'expulsion.

#### contacts

- ▶ Nadyah ABDEL SALAM, Chargée de mission, ARRA/ ABC HLM  
n.abdelsalam@arra-habitat.org
- ▶ Audrey THURA, Directeur du pôle clientèle, Grand Lyon Habitat  
a.thura@grandlyonhabitat.fr
- ▶ Michel PILLOT, Directeur, Maison de la Veille Sociale  
M.PILLOT@mvsrhone.fr
- ▶ Evelyne GUERRAZ, ALPIL - evelyne.guerraz@habiter.org
- ▶ Lucie DURIEU, Chef du Service Inter Administratif du Logement (SIAL), Direction Départementale de la Cohésion Sociale  
lucie.durieu@rhone.gouv.fr

# Les plateformes territoriales multi-partenariales dans la Sarthe

## Une initiative innovante de prévention des expulsions

**Une initiative locale à la jonction du secteur du logement et de la santé psychique : la plateforme territoriale partenariale « médiation/expulsion »**

Dès 2007, en écho à l'enjeu soulevé par le Contrat Urbain de Cohésion Sociale de l'agglomération du Mans<sup>20</sup>, la Direction départementale de l'Équipement de la Sarthe structure un projet de médiation afin de favoriser le maintien dans le logement de ménages présentant des fragilités psychologiques et/ou financières. A cette période, seule la commune d'Allonnes se saisit du dispositif. **Le projet s'organise en grande proximité avec le bailleur Sarthe Habitat<sup>21</sup>** qui partage les constats communaux : grande précarité des locataires, taux élevé d'impayés. En outre, un nombre important de ménages apparaît en rupture de contact avec les partenaires « classiques » (bailleur, travailleurs sociaux de secteur, CCAS, etc.) complexifiant la mise en œuvre d'une procédure de maintien dans le logement.

Se met en place sur la commune **une instance de gouvernance innovante à visée opérationnelle, la plateforme territoriale « médiation/expulsion »**, chargée d'étudier les dossiers de ménages en situation d'impayés non suivis faute de contact, toutes les tentatives préalables du bailleur ayant échoué. L'objectif premier est d'aller au-devant des locataires, par une mobilisation des partenaires traditionnels de l'action sociale (travailleurs sociaux de secteur, CCAS, etc.) ou en missionnant une psychologue clinicienne de l'association ADGESTI (cf. encadré). En rupture de soins ou non diagnostiqués, ces ménages sont souvent dans une situation de repli dans le logement. **Ce volet du dispositif s'adresse, en premier lieu, à ceux qui échappent aux mailles du filet de l'intervention sociale et médico-sociale classique.**

ACTEUR

### Un projet qui s'appuie sur les compétences de l'association ADGESTI autour de la prise en compte des fragilités psychiques

L'association ADGESTI développe dans le département de la Sarthe des actions afin de pallier les situations de désavantage social, conséquence d'une fragilité psychologique. A travers plusieurs dispositifs, l'association accompagne les personnes en situation de handicap d'origine psychique. Organisée autour de quatre pôles (centre de formation, pôle habitat, pôle médico-social, pôle socio-professionnel), les actions de l'ADGESTI vont de l'Accompagnement social dans le logement (ASLL) réalisé par des travailleurs sociaux, au portage de dispositifs tels que le SAMSAH (Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés) réalisé par des psychologues-cliniciens, etc.

20. regroupe les Villes du Mans, Allonnes, Coulaines et Arnage

21. unique bailleur sur les territoires Politique de la Ville de la commune

## Une démarche qui prend forme dans un contexte favorable

En 2012, le département de la Sarthe est sélectionné parmi les 10 territoires pilotes pour la mise en œuvre de la stratégie nationale « Logement d'abord ». Cette démarche permet sur le département :

- › de renforcer les collaborations autour du changement du paradigme qui consiste à faire du logement, avec un accompagnement adapté, un vecteur de stabilisation pour les personnes en grande fragilité ;
- › de développer la coordination territoriale dans les domaines sanitaire et médico-social. La santé men-

tales est l'un des principaux piliers du contrat local de santé, dans une acceptation large englobant le bien être psychique.

**Ce contexte favorise l'essaimage de plateformes territoriales partenariales à la jonction de ces enjeux.** Aujourd'hui, 5 plateformes sont actives sur le département (Allonnes, Coulaines, La flèche, Sablé-sur-Sarthe et Le Mans) avec **un élargissement des partenaires au secteur de la santé (santé mentale, addiction, etc.) et la mobilisation de l'ensemble des bailleurs sociaux.**

## L'organisation des plateformes territoriales partenariales

### Des instances de gouvernance locale qui mènent une action conjointe en matière de prévention des expulsions

Chaque plateforme s'organise en fonction des habitudes de travail sur le territoire. Le portage du dispositif est assuré par une collectivité (CCAS, CIAS, Centre social, Ville) afin de favoriser sa légitimité et sa mise en œuvre opérationnelle. La mission des plateformes est centrée sur la coordination – et collaboration – partenariale afin de favoriser le maintien des locataires dans leur logement, et d'éviter, autant que possible, les procédures contentieuses de résiliation de bail.

**Les commissions techniques des plateformes** se réunissent en moyenne tous les 2 mois sur chaque territoire et sont chargées d'étudier les dossiers et de proposer des solutions alternatives à l'expulsion. Les situations sont repérées et orientées par les bailleurs ou par le CCAS (CIAS), à la suite de tentatives de contact infructueuses<sup>22</sup>.

La présentation d'un dossier au comité engendre un arrêt de la procédure contentieuse enclenchée par le bailleur (jusqu'à 4 mois). Les partenaires décident alors collectivement, selon la situation du ménage, de missionner un partenaire en contact avec ce dernier (circonscription de l'action sociale, CCAS, Etablissement public de santé mentale, etc.) ou, faute de lien, l'équipe de psychologues-cliniciennes de ADGESTI<sup>23</sup>.

**Les plateformes sont avant tout un moment d'échange partenarial afin de coordonner les modalités de travail et d'intervention de l'ensemble des acteurs.** Les membres des plateformes varient selon les territoires :

- › **bailleurs sociaux** (Sarthe Habitat, Le Mans Habitat, Mancelle d'Habitation, Foyer Manceau, etc.) ;
- › **services du département** (circonscription d'action sociale, service FSL, service RSA, etc.) ;
- › **CCAS ou CIAS ;**

22. Le dossier du ménage est orienté vers la plateforme si celui-ci donne son accord après avoir été averti : le CCAS (CIAS) convoque le ménage pour l'informer ou le bailleur l'informe de son intention de présenter la situation à la plateforme.

23. Toutes les situations n'ont pas vocation à entraîner un suivi réalisé par l'ADGESTI, l'association intervenant uniquement lorsque aucun des partenaires n'est en lien avec le ménage.

## .../... Les plateformes territoriales multi-partenariales dans la Sarthe

- › **représentants institutionnels** (préfectures, DDCS, CAF, service santé des municipalités, etc.) ;
- › **acteurs associatifs de l'accompagnement dans le logement** : ADGESTI, AISP (sur le territoire la Flèche), centre sociaux La Croix Rouge (sur les territoires de La Flèche et Sablé-sur-Sarthe), Association Sarthoise d'Attelages (ASA- intervient sur des problématiques d'animaux) ;
- › **acteurs santé** : Etablissement public de santé mentale, centre de soins en addictologie de Montjoie, relais avec la MDPH.

Chaque plateforme dispose d'une instance de pilotage qui réunit les principaux membres institutionnels et associations de manière à définir conjointement les orientations et moyens dédiés au dispositif localement.

### Aller vers les ménages en souffrance : une démarche de mobilisation des personnes « en repli »

L'un des premiers enjeux des plateformes a été de déterminer les « critères » de repérage des situations pouvant faire l'objet d'une intervention de l'équipe mobile des psychologues-cliniciennes d'ADGESTI. Initialement centrés sur les impayés, ces critères se sont peu à peu élargis de manière à « identifier » toute personne en souffrance d'origine psychique : impayé non suivi faute de contact, troubles de voisinage récurrents, comportement agressif avec les personnels de proximité, situation de repli et d'isolement, sont autant de symptômes d'alerte pour les bailleurs ou CCAS.

Composée de 4 psychologues-cliniciennes (seulement 2 à partir de 2016) et du responsable de l'ADGESTI, l'équipe intervient aussi bien dans le parc social que privé à la demande de la commission technique de la plateforme, suivant quelques temps forts :

- › **une étude de la situation au sein de l'équipe d'ADGESTI**, en amont d'une potentielle rencontre, à partir des éléments recueillis (instances technique de la plateforme, correspondant de sites, gardien, etc.) et définition de la « stratégie » de prise de contact à mettre à l'œuvre ;

- › **des tentatives de visite à domicile**. De multiples tentatives sont souvent nécessaires avant d'entrer en contact avec les personnes.

*« J'appelle les psychologues des plateformes, les dames qui parlent aux portes. Elles n'aiment pas ça, mais souvent les portes sont fermées. Des fois, elles parlent alors que l'on ne sait pas si la personne est l'autre côté de la porte fermée. » (Responsable ADGESTI)*

- › **une fois la prise de contact réalisée, la psychologue est chargée d'évaluer la problématique du locataire** : le diagnostic permet de renseigner les partenaires sur les difficultés rencontrées par le locataire et d'envisager les interventions nécessaires ;
- › **la mise en œuvre d'accompagnement de transition**, permet à l'équipe d'amorcer une relation d'ordre thérapeutique avec l'idée de « produire les effets du changement ». Généralement, un accompagnement multi-partenarial se met en place autour du ménage, la psychologue-clinicienne organise les relais selon la situation et les besoins identifiés.

### La formation des équipes de terrain : repérer et prévenir les situations de personnes en souffrance

La formation des équipes s'est imposée progressivement, pour permettre une véritable prévention grâce à un repérage en amont des situations. Ces formations doivent aider à déceler l'apparition des premiers troubles d'une souffrance psychique, et à « intervenir » (identifier, orienter et faire appel, etc.).

Ces sessions de formation, axées sur l'expérience de terrain, sont organisées à destination des personnels de proximité des organismes Hlm et des travailleurs sociaux amenés à travailler dans le logement et qui sont fortement impactés par ces situations complexes. Témoin de l'approche partenariale et collaborative sur le département, ces formations font intervenir sur 3 jours, l'association ADGESTI, l'association Montjoie (spécialisée dans les addictions) et l'Etablissement public de santé mentale (programme de formation sur 3 ans).



## Des financements (et financeurs) multiples, qui restent à stabiliser

Le dispositif des plateformes (hors formation) bénéficie de financements multiples, témoin de l'intérêt partagé :

- › L'appel à projet 10 000 logements Hlm accompagnés a donné lieu à une subvention du FNAVDL (66 000 €) représentant 45% des financements ;
- › L'ARS finance à hauteur de 10 500 €, et s'engage à verser un montant similaire en 2016 ;
- › Les contrats de ville de Le Mans Métropole et Sablé financent le projet à hauteur de 12 400 €. Le financement 2016 devrait être renforcé (19 400 €) ;
- › La DDCS a mobilisé une enveloppe complémentaire de 15 400 € en 2015 sur le bop 177.

Il faut ajouter à ces financements directs, le coût de la mobilisation des acteurs :

- › la mobilisation de l'Établissement Public de Santé Mentale de la Sarthe (EPSM). Une infirmière du pôle logement est présente à chaque commission des plateformes. Elle peut faire une évaluation de la situation et fait le lien avec le CMP pour une (re)prise de soins ;
- › les intervenants de l'association Montjoie (addiction) ;
- › les communes et CCAS participent par la mise à disposition de temps d'intervenant ;
- › l'investissement majeur des principaux bailleurs sociaux, évalué à 43 500 € (mobilisation des correspondants de site, responsables d'agence, et référents sociaux autour de 87 situations, chacune estimée à 500 €).

En 2015, l'équilibre budgétaire a été, en grande partie, rendu possible par la subvention des 10 000 logements Hlm accompagnés, la pérennisation du dispositif reste aujourd'hui incertaine.

## BILAN, ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

### Une prise en charge effective des locataires en souffrance psychique grâce à une coordination d'acteurs efficiente

En 2015<sup>24</sup>, 113 situations ont été traitées par les différentes plateformes, 69% d'entre-elles ont nécessité une intervention de l'ADGESTI. Les orientations vers les plateformes sont principalement réalisées par les organismes Hlm (87 situations), puis les CCAS (21 situations) et enfin le SIAO (5 situations). Les caractéristiques du public sont assez

hétérogènes, avec une prédominance des personnes isolées (57%), suivies de familles monoparentales (24%). En outre, 20 situations sont des ménages locataires du parc privé.

La plupart de situations prises en charge ont montré des signes positifs d'évolution se concrétisant par l'adhésion des personnes. ADGESTI souligne que, malgré la qualité des interventions, certaines personnes n'ont pas la capacité à habiter de manière totalement autonome un logement. C'est pourquoi la plateforme, peut prévoir une orientation vers un

dispositif plus adapté (pension de famille ou autre solution de logement accompagné, etc.)

La prise en charge précoce des situations de personnes en fragilité psychique porte ses fruits. A titre d'exemple, à Allonnes, ville pionnière, le dispositif aurait permis une baisse de l'hospitalisation sous contraintes (en cours d'évaluation par l'ARS). La formation des personnels de proximité du bailleur, qui seront à même de détecter rapidement les situations, devrait accentuer cette tendance.

24. Le présent bilan présente l'activité de la plateforme du 1<sup>er</sup> janvier au 30 octobre 2015

## .../... Les plateformes territoriales multi-partenariales dans la Sarthe

### Secteurs de la gestion locative, du médico-social et de la santé mentale : de l'acculturation à la structuration d'un schéma global d'intervention

L'ensemble des acteurs s'accordent pour mettre en avant l'**impact des plateformes en matière d'interconnaissance et de collaboration partenariale**: portage réalisé par les Villes, forte mobilisation de plusieurs services du Conseil départemental, participation de nombreux acteurs de la santé aux commissions et notamment de la santé mentale, etc.

L'**implication des bailleurs sociaux dans le suivi et l'accompagnement des situations apparaît particulièrement importante** (désignation d'un référent, etc.) autour d'un dialogue renforcé et de la création d'un lien de confiance (travailleurs sociaux, etc.)

Plus largement les plateformes permettent, via les échanges et la prise de décision collective, **de dessiner**

**un schéma global d'intervention selon les compétences des différents acteurs** : reconnaissance de compétences complémentaires, meilleure coordination des interventions, vision globale de l'accompagnement réalisé auprès d'un ménage, etc.

### Une expérimentation en constante évolution qui reste à pérenniser et à renforcer

Le dispositif permet de faire avancer les réflexions autour d'une approche globale et coordonnée entre secteurs d'intervention où les interactions sont traditionnellement faibles. L'intérêt convergeant de cette approche fait consensus.

*« C'est un dispositif qui fonctionne, on trouve des solutions pour les ménages. On finit par avoir des réponses, mettre en œuvre des solutions alternatives à l'expulsion moins coûteuses pour nous ».*  
(Responsable gestion locative, bailleur).

La démarche reste à pérenniser, idéalement autour de financements stabilisés, ce qui nécessiterait d'évaluer les « économies » réalisées (baisse des hospitalisations contraintes, diminution des procédures d'expulsion, reprise des paiements, mobilisation plus faible du FSL, etc.) afin de réinvestir une partie du budget pour faire vivre le dispositif.

En outre, dans l'objectif de renforcer et optimiser les plateformes, des axes de travail sont pointés par les acteurs :

- › **développer les interventions dans le parc privé**, et notamment en milieu rural ;
- › **renforcer la coordination avec les dispositifs du Conseil départemental** ;
- › **améliorer la coordination du programme prévention-expulsion** avec celui de la CCAPEX.

#### contacts

- › **Laurence LECOURT**, directrice Clientèle Locative, Sarthe Habitat  
laurence.lecourt@sarthe-habitat.fr
- › **Eric FEVRE**, directeur général de l'association ADGESTI  
dg@adgesti.fr
- › **Olivier LEHMANN**, inspecteur principal, DDCS 72  
olivier.lehmann@sarthe.gouv.fr

# L'accès au logement en alternative à l'hébergement : une expérimentation en Ile-de-France

## Une expérimentation régionale qui émane de la philosophie « un logement d'abord »

### Genèse de l'expérimentation : Accompagnement Social Global (ASG) dans le logement

L'objectif de l'expérimentation, financée par la DRIHL, est de proposer une alternative à l'hébergement d'insertion à 30 ménages franciliens, via **l'entrée dans un logement social (en tant que locataire en titre) et un Accompagnement Social Global (ASG) réalisé par un référent unique** (1 travailleur social référent pour 10 ménages). Cet ASG signifie que l'on ne se contente plus d'un accompagnement lié au logement « classique » (suivi administratif et budgétaire) mais que l'on tient compte de l'ensemble des problématiques rencontrées par le ménage (santé, emploi, administratif, etc.)

Le dispositif cherche à :

- › montrer que l'accès direct au logement est possible pour des ménages en grande difficulté ;
- › montrer l'impact de l'entrée dans un logement de droit commun sur la prise d'autonomie des ménages ;
- › décliner le contenu et la valeur ajoutée de l'ASG, en tant que pratique d'accompagnement pluridisciplinaire et s'inscrivant dans une logique consistant à « aller vers » ;
- › montrer de quelle façon un partenariat renforcé entre les différents opérateurs/acteurs du territoire, consolide l'accompagnement social et rend plus cohérentes et efficaces les actions menées, dès lors que le partenariat est formalisé.

D'une durée prévisionnelle de 18 mois, l'expérimentation est financée par la DRIHL sur le budget du FNAVDL hors DALO à hauteur de 5 000 € par ménage suivi et par an, soit un total de 150 000 € annuel (225 000 € pour la durée totale de l'expérimentation de 18 mois). Le montant du financement a été calculé sur la base d'un coût annuel moyen chargé de 3 travailleurs sociaux.

L'AFFIL est chargée de la coordination de l'expérimentation dont la **mise en œuvre opérationnelle est confiée à deux opérateurs associatifs, sélectionnés par le comité de pilotage<sup>25</sup> suite à une réponse à un appel à projet**. Deux sites ont été retenus, de manière à pouvoir comparer la mise en œuvre de l'expérimentation selon le contexte territorial :

- › **Le Val-de-Marne (94)** par l'opérateur RELAIS 94 avec un objectif de « relogement » de 10 ménages.
- › **La Seine-et-Marne (77)**, par le groupement d'association A.R.I.L.E. (composé des associations Habitat Educatif et Horizon). Deux territoires ont été plus précisément ciblés : le secteur de Meaux (centralité du département, connecté en transports en commun et services) et le secteur nord-est du département (plus éparse et moins tendu concernant la captation de logement). L'objectif de « relogement » était de 20 ménages (10 par site).

25. Le comité de pilotage est composé de représentants de l'AFFIL (4), représentants Etat (Région et département), représentant CCRPA (1), du SIAO (1) et du Conseil départemental (1). Il se réunit 1 fois par semestre afin d'orienter et d'évaluer l'expérimentation. Après recherche d'un consensus, les décisions sont adoptées, *in fine*, par l'Etat financeur de l'expérimentation qui représente 51% des voix.

## .../... L'accès au logement en alternative à l'hébergement : une expérimentation en Ile-de-France

### Le déroulement de l'expérimentation

#### Des ménages fragiles relogés dans un logement autonome et locataires en titre de leur logement

Parmi les 24 ménages relogés<sup>26</sup> (contre l'objectif de 30 initialement), on retrouve **une hétérogénéité de profils, aux caractéristiques socio-économiques et parcours résidentiels antérieurs très proches du profil des ménages présents en CHRS**. Les ménages sont principalement des familles avec enfants (20, et notamment des familles monoparentales (16), disposant de faibles ressources. Les difficultés des ménages apparaissent bien souvent au regard de l'existence de dettes contractées antérieurement. En Seine-et-Marne, 13 d'entre eux comptabilisaient des dettes (téléphonie, dette locative, hôpital, crédit à la consommation, etc.) allant de 150 € à 22 000 €.

**Les parcours résidentiels des ménages bénéficiaires de l'expérimentation apparaissent généralement complexes et jalonnés de ruptures** (parcours migratoire, hébergement chez un tiers, rupture familiale, nuit

d'errance, etc.). Une majorité de ménages n'a jamais eu d'expérience locative (14) et est directement issue de l'urgence sociale (13).

Afin de respecter la philosophie de l'expérimentation, les critères de sélection sont restés volontairement larges avec une volonté partagée par les porteurs du projet de maintenir la candidature de ménages présentant des difficultés socio-économiques parfois complexes. Néanmoins, **une attention particulière a été prêté aux personnes en situation de dettes locatives importantes**.

#### Un important travail de sélection des candidats réalisé par les SIAO

Sur les deux territoires, les interactions avec le SIAO ont été nombreuses afin de cibler les ménages pouvant entrer dans l'expérimentation. Il s'agissait de ménages ayant fait l'objet d'une préconisation CHRS, pouvant accéder à un logement social (statut administratif/ numéro unique valide) et, disposant d'un minimum de ressources.

#### ACTEUR

Porteur de la présente expérimentation, l'AFFIL (Association francilienne pour favoriser l'insertion par l'économique) rassemble en Ile-de-France des associations de réinsertion, des bailleurs sociaux et des collecteurs d'Action Logement autour de l'insertion par le logement des publics précaires, et du droit au logement pour tous. Ces principales missions sont :

- ▶ favoriser la mise en réseau des acteurs de l'hébergement et de l'habitat à vocation sociale ;
- ▶ élaborer des outils de connaissance, de suivi et d'évaluation des opérations ;
- ▶ alerter les pouvoirs publics et rendre compte des difficultés rencontrées ;
- ▶ diffuser les expériences, bonnes pratiques et acquis méthodologiques dans son réseau et auprès des partenaires.

26. 19 ménages relogés en Seine-et-Marne et 5 ménages dans le Val-de-Marne.

### Un travail d'accompagnement modulé et adapté au plus proche des besoins des ménages

Le travail des référents s'est principalement organisé autour des visites à domicile (3/4 du temps), du suivi administratif, et des relations aux partenaires.

De manière générale, l'accompagnement social global est personnalisé et s'adapte à la situation des familles. Il ne s'agit plus ici de faire rentrer les ménages dans le cadre d'un dispositif d'accompagnement mais **d'inverser la logique et proposer un accompagnement qui s'adapte aux ménages**. Le projet est global et se construit en fonction des besoins et souhaits de la personne. L'ensemble des problématiques est pris en compte et les changements à venir sont anticipés avec le ménage. L'accompagnement est modulable selon les besoins du ménages tant concernant le rythme des rencontres (plusieurs fois par semaine, une fois par semaine, toutes les deux semaines, etc.) que les thématiques abordées (suivi administratif et budgétaire, appropriation du logement, soutien à la parentalité et fonction éducative, formation et insertion vers l'emploi, etc.).

Autre élément fondamental, **la démarche d'accompagnement s'effectue « en situation et en temps réel » et ne s'inscrit pas dans une période probatoire**. Les contraintes de locataires y sont effectives, ce qui amène les travailleurs sociaux à questionner leur pratique de travail comparativement à un accompagnement en CHRS ou ASLL. Le travail d'accompagnement est davantage basé sur la collaboration avec le ménage et non plus dans une logique d'assistance.

*« En CHRS, on est vraiment dans un rapport de force dominant dominé, le travailleur social a le pouvoir sur l'hébergé. On connaît tout de la famille, certains se livrent beaucoup, on se retrouve tout puissant. Avec l'ASG, les ménages sont chez eux, on se rend compte qu'on a besoin d'information pour les aider, les familles gèrent aussi mieux les informations qu'elles nous transmettent... La posture change, le rapport est plus sain et plus équilibré. Ça a facilité l'adhésion des ménages, elles ont moins le sentiment d'être redevable ».*  
(Référént social)

### Un accompagnement de la démarche au sein d'instances de réflexion et d'échange partenariales

#### Les cellules de coordination, espace d'échange et d'acculturation

Les cellules ont vocation à faire le point régulièrement sur les situations des ménages et de rendre compte de l'avancement de l'expérimentation.

Sur chacun des deux territoires, les cellules de coordination ont réuni a minima la cheffe de projet AFFIL, l'opérateur associatif (le référent social et le directeur de la structure), des organismes Hlm ayant relogé des ménages (responsable de services gestion locative et/ou action sociale), des responsables des Maisons Départementales des Solidarités en Seine-et-Marne et des Espaces Départementaux des Solidarités dans le Val-de-Marne. Ponctuellement, elles ont pu accueillir des partenaires (associations...) concernés par la situation des ménages accompagnés dans le cadre de l'ASG.

## .../... L'accès au logement en alternative à l'hébergement : une expérimentation en Ile-de-France

La participation active des différents acteurs impliqués dans l'expérimentation a favorisé les interactions et une meilleure interconnaissance entre les professionnels de la gestion locative et ceux du monde social.

### Une démarche d'évaluation de l'expérimentation

Une mission d'évaluation de l'expérimentation a été confiée au bureau d'études Fors-Recherche sociale avec pour objectifs d'analyser la mise en œuvre opérationnelle de l'expérimentation sur chaque département (création de partenariats, travail de « sélection » des ménages, captation des logements, principe de l'accompagnement global, etc.) et mettre en avant l'impact du dispositif pour les ménages (entretiens qualitatifs, etc.). L'évaluation a fait l'objet de plusieurs restitutions en présence des membres du comité de pilotage et des acteurs mobilisés au sein des deux territoires.

### Une expérimentation qui nécessite une implication multi-partenaire

#### Le rôle pilier des Directions Départementales de la Cohésion Sociale (DDCS) dans la captation de logements via la mobilisation du contingent préfectoral

La captation des logements au profit de l'expérimentation a majoritairement été rendue possible par la mobilisation du contingent préfectoral<sup>27</sup>. En Seine-et-Marne, l'Etat local a endossé une posture de pilote/chef de file de l'expérimentation. En outre, un financement complémentaire a été porté par l'Etat local afin que certains ménages puissent bénéficier d'une prolongation d'accompagnement. Ces ménages, entrés plusieurs mois après le début de l'expérimentation, risquaient de ne pouvoir bénéficier des 18 mois d'accompagnement initialement prévus pour chaque ménage.

### Des bailleurs qui, dans l'ensemble, ont joué le jeu de l'expérimentation et pris un « risque » locatif

Au total, 12 organismes Hlm<sup>28</sup> ont attribué un ou plusieurs logements au titre de l'expérimentation, le ménage bénéficiant directement du statut de locataire en titre. Cette particularité n'est pas anodine et témoigne d'une volonté d'innovation dans l'accès au logement des publics les plus précaires – sous réserve d'un accompagnement adapté.

Participation active aux cellules de coordination, échanges privilégiés avec les référents, etc., plusieurs des organismes Hlm ont montré une implication renforcée en raison de leur intérêt pour la philosophie de l'expérimentation.

### Le Conseil départemental, la création de passerelles pour faciliter le retour vers le droit commun

L'articulation de l'accompagnement des ménages relogés avec les services sociaux départementaux, représentait un des objectifs et une des conditions de réussite de l'expérimentation. Leur présence régulière en cellule de coordination et en comité de pilotage constitue un premier signe de leur implication dans l'expérimentation et fait émerger des questionnements : qui fait quoi ? Quid du passage de relais à l'issue de la mesure ASG ?, etc.

Dans le cadre de la fin de l'accompagnement social des ménages, des actions ont été pensées et proposées par les services sociaux départementaux, notamment en Seine-et-Marne où une réunion collective d'information a été organisée pour l'ensemble des ménages sortant de l'expérimentation afin de leur présenter la Maison Départementale des Solidarités et les dispositifs d'aides existants.

27. 20 logements proposés sur 24 en Seine-et-Marne et 7 sur 9 dans le Val-de-Marne

28. Paris Habitat, Coopération et Famille, OPH de Villeneuve Saint-Georges, ICF Habitat, Osica, Meaux Habitat, I3F, 3 Moulins Habitat, Antin Résidence, Les foyers de Seine-et-Marne, OPH Seine et Marne, Maison Francilienne.

---



## BILAN, ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

### Des ménages responsabilisés qui ont adhéré à la démarche

Les ménages rencontrés expriment avoir rapidement saisi l'enjeu de l'accompagnement quel que soit leur degré de difficulté. L'accompagnement a été perçu comme une aide indispensable afin de se maintenir dans le logement et plus largement reprendre le contrôle de leur vie. L'individualisation apportée par le référent permet, par-delà la création d'une relation de confiance, de mettre en œuvre un accompagnement spécifique autour du ménage selon ses problématiques et les priorités ciblées par ce dernier. **L'individualisation de l'accompagnement concerne aussi bien les axes d'accompagnement à travailler que le rythme de visites jugées nécessaire.**

Il est à souligner l'«**adhésion**» **globale des ménages** (réponses aux sollicitations des travailleurs sociaux, présence aux rendez-vous, prise d'initiative, etc.).

Cela s'explique notamment par la relation de confiance établie entre les travailleurs sociaux et ces derniers, qui se sont saisis de l'expérimentation et de l'accompagnement comme une opportunité.

### Des pratiques renouvelées d'accompagnement au bénéfice d'une relation plus équilibrée accompagnant-accompagné

Au-delà des principes d'action, **l'Accompagnement Social Global impose un changement de pratiques professionnelles fondé sur la recherche d'une plus grande cohérence des interventions des différents partenaires mobilisés autour du ménage.** C'est plus généralement la relation usager/travailleur social qui s'en trouve transformée avec un accompagnement vécu comme un soutien et non comme une contrainte conditionnant l'obtention d'un droit. C'est également une relation jugée plus équilibrée avec une écoute perçue comme non intrusive et bienveillante, permettant

à la personne de «contrôler» son intimité.

A l'issue de cette première phase d'expérimentation, des interrogations demeurent néanmoins :

- › les travailleurs sociaux continuent à s'interroger sur leur positionnement : alors qu'en structure d'hébergement, où les procédures plus ou moins restrictives ou permissives guident leur approche, dans le logement ils doivent trouver la bonne distance avec les ménages et faire le choix d'aborder avec eux des sujets qui ne sont pas directement liés au logement, mais peuvent avoir un impact sur leur maintien dans ce logement : santé, relations de couples, avec les enfants, etc. ;
- › les modalités du relais en amont et en aval des mesures avec le droit commun restent à préciser et/ou conforter ;
- › le travail partenarial s'est heurté à la difficile mobilisation des acteurs médicaux et médico-sociaux.

## .../... L'accès au logement en alternative à l'hébergement : une expérimentation en Ile-de-France

### Un enjeu important : mettre en place les conditions d'appropriation de la démarche localement

Les acteurs ont pu éprouver des difficultés à s'inscrire dans la démarche de manière dynamique et réactive faute d'appropriation. Ceci s'est traduit par exemple par des difficultés de captation des logements et des refus d'attribution par certaines CAL.

Ce point peut s'expliquer par le mode opératoire de l'expérimentation conditionné par un appel à projet régional, qui n'a associé les territoires qu'après sélection des opérateurs.

Face à ce constat, dans une perspective de reproduction sur d'autres territoires, il semble important de :

- › clarifier le positionnement de l'accompagnement social global et sa complémentarité vis-à-vis de l'ac-

compagnement mené en CHRS et des dispositifs d'accompagnement vers le logement autonome (bail glissant, ASLL, etc.) ;

- › désigner localement un pilote stratégique (DDCS ?) et un co-pilotage opérationnel (opérateur et organismes Hlm ?) ;
- › prévoir un temps d'appropriation qui réunisse l'ensemble des acteurs pour s'adapter au contexte et contraintes locales.

#### contacts

- › Marie Dessons, Cheffe de projet AFFIL,  
[marie.dessons@affil.fr](mailto:marie.dessons@affil.fr)



# L'accès au logement de personnes à la rue : Totem en Isère

## Une volonté de trouver des réponses nouvelles pour des publics qui ne relèvent ni de l'hébergement, ni du logement

### Le « logement d'abord » au cœur des réflexions concernant la prise en charge des grands exclus

En Isère, le secteur de l'hébergement est de plus en plus engorgé. En 2013, seulement un tiers des 1761 demandes en hébergement d'insertion instruites par le SIAO ont donné lieu à une admission. La situation est similaire en ce qui concerne l'accès au logement social, puisqu'on compte environ 26 000 demandeurs pour 8000 attributions annuelles. 53% de ces demandeurs relèvent d'un critère de priorité.

Dans ce contexte, les solutions destinées à certains publics en errance particulièrement exclus (SDF avec animaux, toxicomanes, alcooliques, etc.) apparaissent limitées voire inexistantes.

Un certain nombre d'acteurs locaux se sont donc lancés dans une réflexion relative aux problématiques et freins que rencontrent ces publics, autour de l'idée du « logement d'abord ».

### Les prémices du projet Totem

Le projet s'inspire de différentes recherches menées en France et en Europe sur le logement d'abord. En 2008, grâce aux financements du Plan d'action renforcé en direction des personnes sans abri (PARSA), est mis en place le CHRS « La Place », une structure à bas seuil d'exigence accueillant des personnes qui ne trouvent pas de place dans les structures d'hébergement classiques, sous forme d'un habitat « léger » de type Algéco. Les conditions d'accueil y sont régulièrement renégociées (horaires de fermeture, responsabilité des lieux, etc.) avec les personnes accueillies, afin de les impliquer dans une dynamique participative.

Les financements d'origine prennent fin en 2011 et La Place disparaît ; le soutien de la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) puis l'inscription dans le cadre d'un appel à projets « innovation sociale » de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) permettent aux partenaires de poursuivre l'accompagnement des personnes sous d'autres formes : baux glissants, captation de logements privés, etc. L'initiative prend la forme d'un « service rue-logement » pendant quelques mois, puis, forte de sa réussite, se fixe définitivement sous la dénomination Totem fin 2012.

Totem repose sur sept conditions de réussite :

- › un logement comme point de départ ;
- › la nécessité de travailler la santé des personnes, s'ils le souhaitent ;
- › la nécessité de travailler les addictions des personnes en internalisant une pratique de réduction des risques liés à l'usage des drogues ;
- › le travail sur le lien social. Se retrouver dans un logement, après des années de rue, peut être un facteur d'isolement fort pour les personnes nouvellement locataires, et qui souhaitent parfois mettre de la distance avec leur réseau de rue. Cette rupture ou cet éloignement peuvent être difficilement vécus d'où l'intérêt de mettre en place un lieu en complément des structures existantes pour lutter contre cet isolement ;
- › le droit au recommencement, lorsqu'un logement ne convient pas ;
- › la nécessité d'un accompagnement social au long cours ;
- › l'évaluation en continu, à travers l'accompagnement de l'équipe par un doctorant.

## L'accès direct au logement comme point de départ d'un parcours d'insertion

### Une approche qui privilégie la dimension partenariale afin d'articuler les compétences

Le projet Totem est porté par quatre associations, chacune ayant un rôle spécifique<sup>29</sup> :

- ▶ **Le Relais Ozanam** est chargé de l'accompagnement socio-éducatif global, de l'accès aux droits, des actions de médiation et de sensibilisation ;
- ▶ **L'Oiseau bleu**, est chargé du volet sanitaire, de l'accès aux droits liés à la santé dont les soins, de la réinscription du public de Totem vers les dispositifs et les prises en charge de droit commun ;
- ▶ **Le Centre de Soins Abbé Grégoire** s'occupe aussi du volet sanitaire avec une action plus spécifique sur la réduction des risques liés à l'usage des drogues, ainsi que l'accompagnement des personnes dans leur logement et vers les dispositifs (santé, administration etc.) de droit commun ;
- ▶ **Un Toit pour tous**, via son Agence Immobilière à Vocation Sociale (AIVS) « Territoires », est chargé de la captation de logement.

A ces quatre associations s'ajoute une Equipe Mobile de Liaison Psychiatrique Précarité (EMLPP) qui assure **des permanences sur le lieu repère de Totem**. Ce local, ouvert à certaines heures de la semaine, accueille les personnes sans rendez-vous dans une perspective d'échange et de partage. Il est organisé autour d'un grand coin cuisine, d'une salle à manger et d'un coin salon. Diverses activités y sont régulièrement organisées.

Le pilotage du projet (1 ou 2 comités par an) associe des acteurs institutionnels qui contribuent à son financement (crédits de financement « CHRS insertion » et subventions) : la Direction Départementale de la

Cohésion Sociale (DDCS), l'Agence Régionale de Santé (ARS), la Fondation Abbé Pierre, Grenoble-Alpes Métropole (La Métro), et la ville de Grenoble.

La taille humaine de l'équipe (un chef de service, deux travailleurs sociaux, une infirmière, un bénévole auxquels s'ajoutent trois travailleurs pairs) favorise une certaine souplesse de fonctionnement. **La présence de travailleurs pairs représente une plus-value, en diversifiant les modalités d'accompagnement, à partir de leur propre parcours de vie**. Ces derniers sont financés et encadrés par le Centre de soins Abbé Grégoire. Ils sont à l'origine de certaines initiatives particulières, comme les maraudes hebdomadaires permettant d'aller à la rencontre de personnes en squat ou à la rue, dans une perspective de réduction des risques liés à l'usage de drogues (soins, distribution de matériels stériles, information, etc.).

### Une capacité d'adaptation forte aux besoins des ménages accompagnés

Les publics en grande exclusion intègrent le dispositif Totem s'ils répondent à deux critères d'entrée : **avoir un désir d'intégrer un logement ; pouvoir prétendre à court ou moyen terme à des ressources minimales à y consacrer**. En effet, le RSA constitue souvent le seul revenu des bénéficiaires de Totem, alors que les charges liées au logement (chauffage, eau, assurance, etc.) sont importantes, sans compter les autres postes de dépense.

Quatre commissions d'admission partenariales se réunissent chaque année. Le délai d'attente entre l'admission et l'entrée dans le dispositif est d'environ un an. Auparavant, les personnes sont rencontrées pour leur expliquer la démarche, et pour mettre à profit le temps

29. Fiche de présentation succincte du dispositif Totem au 1<sup>er</sup> novembre 2015.

d'attente avant l'entrée, en formalisant dès cette étape une demande de logement social. Les personnes admises dans Totem sont considérées prioritaires du PDALHPD et peuvent demander un logement relevant du contingent de l'Etat.

La contractualisation entre le service Totem et les bénéficiaires ne prévoit pas de durée ni de contenu d'accompagnement au préalable. L'idée est d'adapter le projet au besoin, pour sortir des réponses formatées. Les personnes s'engagent simplement à être en lien avec l'équipe. En contrepartie, Totem accompagne la personne tant qu'elle n'est pas en capacité de se maintenir dans son logement.

S'engage alors un double travail :

- › la phase de recherche logement, dans le parc privé, éventuellement avec l'aide d'Un toit pour tous pour la captation des logements, ou dans le parc public. L'enjeu consiste à trouver des produits adaptés aux ressources et aux souhaits des personnes. Cette démarche est parfois rendue complexe quand les logements en question sont en mauvais état, ou ne sont pas meublés. Totem sollicite au maximum le droit commun pour trouver des aides (CCAS, FSL, parfois aides sociales facultatives du Conseil départemental, etc.). Lorsque ces dernières sont insuffisantes, des solutions alternatives sont mises en œuvre (Emmaüs, Le Bon Coin, etc., ou budget d'aide social de Totem).
- › la phase accompagnement, porte principalement sur le soutien administratif, l'accès aux droits, la santé, la gestion des troubles du voisinage, en lien avec les CESF (Conseillers en économie sociale et familiale) des bailleurs. Le service Totem doit être particulièrement réactif en la matière, dans la mesure où il accompagne des personnes qui sortent souvent de plusieurs années de rue, et qui peuvent nécessiter un suivi soutenu. Lorsque l'accompagnement prend fin, ces dernières continuent de bénéficier de l'accès

à certains services de Totem, mais Totem n'est plus leur service social référent.

La participation des bénéficiaires constitue une dimension importante du projet, puisque des réunions des personnes accompagnées ont lieu tous les mois. Une vigilance particulière est accordée à l'accueil au local de Totem, afin de recréer un interstice entre rue et logement, jugé déficient dans d'autres types de structures. Un salarié de Totem est toujours disponible au comptoir, afin d'être attentif à ce que du café soit à proposer et qu'un lien social, même rapide, puisse être noué.

### Une démarche globale qui comble les manques des dispositifs de droit commun

Depuis 2015, le projet Totem est intégré à la démarche plus globale « Logement toujours », mise en œuvre par un partenariat élargi d'associations gestionnaires (Le Relais Ozanam, L'Oiseau bleu, Alpa, Soléni) et de bailleurs (Actis, Pluralis, OPAC 38) isérois. Constatant que des dispositifs de droit commun existent, mais que de nombreux ménages ne répondent pas aux critères permettant d'y avoir accès, ils ont répondu à l'appel à projet « 10 000 logements Hlm accompagnés » lancé par l'Union sociale pour l'habitat et l'Etat.

La démarche « Logement toujours » constitue une boîte à outils évolutive dans laquelle diverses solutions peuvent être expérimentées :

- › l'accompagnement pour prévenir le basculement dans la précarité énergétique de locataires en difficultés financières avec une mutation sociale en sus ;
- › la prévention des expulsions et l'accompagnement en vue d'un maintien ou d'une mutation sociale pour des locataires en impayés locatifs ;

## .../... L'accès au logement de personnes à la rue : Totem en Isère

- › la prévention des expulsions et la mise en œuvre d'un bail glissant pour des locataires aux portes de la procédure d'expulsion ;
- › l'accès au logement pour des personnes ayant un besoin non couvert par le secteur de l'hébergement.

Depuis septembre 2015, les partenaires se réunissent autour d'une commission mensuelle qui valide l'entrée des ménages dans le dispositif, ainsi que d'instances

de pilotage incluant l'Etat, le Conseil départemental, la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Grenoble-Alpes-Métropole, etc.

Des outils communs (fiches navettes, etc.), sont progressivement construits, signe **d'une volonté de mettre en place un partenariat opérationnel, basé sur la confiance et la reconnaissance du rôle des uns et des autres.**

### BILAN, ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

#### Un dispositif original et innovant pour des personnes ayant un besoin non couvert par le secteur de l'hébergement

Totem réussit le pari du logement d'abord pour des personnes qui traditionnellement n'y ont pas leur place. 38 personnes sont passées par le dispositif depuis 2012 : 28 ont eu une expérience locative, dont 23 sont toujours locataires (soit 85%); 10 n'ont pas eu d'expérience locative, dont 7 sont en attente de logement (personnes entrées récemment dans le dispositif). Enfin, 13 personnes sont sorties du dispositif : 5 sont en logement,

5 ont quitté Grenoble, 1 est en CHRS, 1 est incarcérée, et 1 est décédée.

L'approche de Totem, en partant du logement comme point de départ à une démarche d'insertion, **déconstruit les habitudes du travail social.** De nombreux intervenants sociaux ne travaillent jamais la question du logement avec les publics les plus exclus, car ils considèrent d'emblée que ces derniers ne sont pas prêts. La notion même de « prêt au logement » ne relève pas de critères « scientifiques » : une même personne doit parfois passer par plusieurs logements avant de trouver le bon (voisinage apaisant, bâti plus adapté à des chiens, présence d'une personne

« ressource » à proximité, etc.). Plutôt qu'une procédure rigide, Totem privilégie des valeurs de « bon sens » : le non jugement, la libre adhésion, l'anonymat, le droit à l'échec, etc.

#### Une collaboration solide et patiemment construite avec les bailleurs sociaux

Une des clés de la réussite d'un accompagnement réside **dans le partenariat noué entre l'équipe de Totem et le bailleur social qui propose le logement.** Si l'équipe de Totem, ne peut garantir aux bailleurs un risque zéro, elle peut l'assurer en revanche de sa présence à la moindre difficulté.

Les bailleurs sociaux du territoire apprécient cette réactivité : **en cas de problème, Totem assure une médiation rapide.** De leur côté, les personnels des organismes Hlm évoluent aussi positivement. Ils peuvent éventuellement assister Totem dans la gestion locative lorsqu'une sous-location est mise en place. Lorsqu'un locataire est en retard pour le paiement d'un loyer, il n'est pas rare que les CESF assurent le lien entre Totem et le service comptable de l'organisme Hlm pour éviter qu'une procédure en justice soit lancée trop hâtivement.

Dans bien des cas, l'équipe de Totem et celle des bailleurs fonctionnent en binôme. Forts de cette dynamique, **les partenaires souhaiteraient sensibiliser plus largement les bailleurs sociaux au projet Totem**, en associant

par exemple l'Association des bailleurs sociaux de l'Isère (ABSISE) à son pilotage, afin que le dispositif gagne en notoriété et que les délais d'accès au logement se réduisent.

### Un enjeu fort : passer de l'expérimentation à la généralisation ?

L'un des principaux défis de Totem consiste désormais à **passer d'une logique expérimentale et confidentielle à une généralisation du dispositif.** Ceci passe par plusieurs réflexions et pistes d'amélioration actuellement en cours :

- › un rattachement de Totem au SIAO, notamment souhaité par l'Etat, alors que les admissions se font aujourd'hui « en direct », souvent par le bouche à oreille ;

- › un lien plus systématique avec les dispositifs de droit commun, comme l'AVDL, qui concerne en Isère les ménages les plus exclus (personnes à la rue, sortants d'hébergement, etc.) ;
- › le développement d'un réseau de bénévoles, permettant de soutenir les personnes relogées, à travers une participation à leur quotidien (aide à faire les courses, partage de repas, loisirs, etc.) ;
- › un essaimage du dispositif : à cet égard, les salariés de Totem interviennent déjà régulièrement dans divers lieux d'échanges et de formation, pour témoigner de leur expérience.

#### contacts

- › Francis SILVENTE, Directeur, Relais OZANAM  
francis.silvente@fnars.org
- › David LAUMET, Chef de service, TOTEM  
d.laumet@relaisozanam.org
- › Solène MAQUIN, Directrice de l'action sociale et des partenariats, OPAC 38 - solesne.maquin@opac38.fr
- › Sylvie ANDRIVOT, Pôle hébergement et logement social, Direction départementale de la cohésion sociale  
sylvie.andrivot@isere.gouv.fr

# Des parcours sur mesure pour des ménages fragilisés : Tremplin en Eure-et-Loir

## Des partenaires mobilisés

Le constat d'un nombre important de familles et/ou personnes isolées qui expriment le besoin d'un accompagnement de proximité pour s'initier aux obligations de locataire a conduit le Foyer d'accueil Chartrain, en partenariat avec le bailleur social Habitat Eurélien, à imaginer un parcours innovant « sur-mesure » pour les ménages marginalisés du territoire : **une sous-location adaptée qui maintient les personnes dans le même logement de la phase d'hébergement jusqu'au glissement de bail.**

Centrée sur la stabilité dans le logement et la mise en œuvre d'un accompagnement social individualisé réalisé par un référent unique, la démarche a pour objectifs :

- d'adapter l'accompagnement vers l'accès au logement aux parcours des personnes les plus marginalisées ;
- d'assurer une continuité dans l'accompagnement réalisé un même référent social ;
- de mettre en relation les partenaires et les futurs locataires lors d'étapes cruciales de leur parcours ;
- de sécuriser l'insertion dans le logement.

Pour Habitat Eurélien, l'initiative Tremplin a coïncidé avec la volonté de diversifier ses interventions et d'innover au service d'une réponse mieux adaptée à l'accueil des publics de plus en plus fragiles. La proximité et la relation de confiance entretenue avec le Foyer d'accueil Chartrain ont favorisé l'implication du bailleur social dans cette démarche.

ACTEUR

Porteur du dispositif Tremplin vers le logement, le Foyer d'Accueil Chartrain (FAC) est un opérateur associatif d'Eure-et-Loir, investi dans la gestion de multiples dispositifs d'hébergement (CHRS, CHU, etc.) et dans la mise en œuvre des mesures d'accompagnement dans le logement (ASLL, etc.). Il porte le SIAO sur le département. Ces compétences lui ont permis d'acquérir une lecture dynamique du chaînage de l'hébergement au logement, et de l'impact de ce processus pour une partie des ménages fragilisés et/ou marginalisés.

## Un accompagnement social individualisé dans le logement qui s'appuie sur une approche intégrée

**Un processus progressif d'apprentissage du statut de locataire grâce à un accès au logement et un accompagnement global**

**Des orientations réalisées via le SIAO d'un public en grande fragilité, voire marginalisé**

Le dispositif cible des ménages au profil complexe, qui peuvent être proposés via le SIAO, par des partenaires parfois éloignés de la sphère du logement et de l'hébergement, tels le Service Pénitentiaire d'insertion et de probation, les Hôpitaux ou encore le Centre de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie. Ainsi, le dispositif s'adresse aussi bien aux publics

accueillis dans les services d'hébergement (CHU et CHRS) qu'aux sortants d'hospitalisation ou d'incarcération, femmes victimes de violence, personnes souffrant de troubles psychiques ou ayant déjà connu une ou plusieurs expulsions locatives.

Les critères de sélection des candidats se concentrent sur des éléments relatifs au parcours résidentiels : parcours de vie chaotique, jalonné de ruptures affectives et sociales dont les tentatives de réinsertion par le logement se sont avérées infructueuses. En outre, **une place importante est donnée à la motivation des ménages** qui ont un souhait affirmé de reprendre le contrôle de leur vie.

### Un apprentissage progressif par et dans le logement : du statut d'hébergé à celui de locataire en titre

Tremplin positionne le logement comme étant un pilier de la réinsertion des ménages, avec pour objectif principal d'éviter des déménagements répétés. Le dispositif Tremplin structure à l'intérieur d'un même logement plusieurs étapes, jugées indispensables pour un apprentissage progressif du statut de locataire.

- › **Phase 1 dite d'« hébergement ».** Le ménage « hébergé » occupe un logement adapté (typologie, localisation, etc.) du parc social qu'il s'approprie progressivement par l'acquisition d'un mobilier. L'association durant cette période bénéficie de l'Allocation Logement Temporaire (ALT).
- › **Phase 2 dite « intermédiaire »** a vocation à responsabiliser le ménage dans le règlement des charges, qu'il réalise directement en son nom. Par ce biais, la question de la gestion budgétaire est travaillée par le référent.
- › **Phase 3 dite « logement »** constitue une période de stabilisation de type « sous-location ». Le locataire s'acquitte du loyer et des charges directement au bailleur, néanmoins le Foyer d'accueil chartrain reste garant du règlement. D'un point de vue technique, cette phase s'est avérée complexe à mettre en œuvre en raison du versement de l'APL à l'association et non au ménage, l'association étant toujours le locataire en titre. Néanmoins, un aménagement a pu être trouvé avec la CAF concernant cette question. A la suite de cette période, le glissement de bail, le ménage devenant locataire en titre du logement.

Toutes les étapes du parcours sont validées par une instance nommée le Comité de suivi individualisé (COSI), y compris la sélection des publics entrant dans le dispositif.

### Un accompagnement modulable selon les besoins des ménages, autour d'un référent unique

La démarche repose, en grande partie, sur la continuité de l'accompagnement assuré par un unique référent social, de l'entrée dans le logement du ménage en tant qu'hébergé jusqu'au glissement de bail (sur une durée allant jusqu'à 24 mois). Une prolongation de la mesure

« Tremplin » doit être négociée avec les partenaires en cas de besoin. Les missions du référent s'articulent autour de visites à domicile régulières, la prise en compte de l'ensemble des problématiques du ménage (logement, emploi, santé, aide administrative, etc.) et l'orientation, le cas échéant, vers des partenaires spécialisés. Selon les besoins des ménages et leur avancée dans le processus, l'intensité de l'accompagnement est modulée, de manière à s'adapter à la situation. Il ne s'agit pas de « faire rentrer » les ménages dans le cadre d'un dispositif d'accompagnement mais bien d'inverser la logique, et s'adapter aux ménages.

Cet accompagnement intégré, qui repose sur l'adhésion du ménage, s'est structuré suite aux observations réalisées antérieurement par le Foyer d'accueil chartrain : difficulté des ménages à établir un lien de confiance en raison de la succession dans leur parcours d'intervenants sociaux, des mesures d'accompagnement dans le logement (ASLL, sous-location, etc.) qui ne sont pas vécues comme choisies et peuvent aboutir à un échec.

### Une démarche en réseau qui repose sur un investissement et une collaboration multi-partenaire

#### Les Comités de Suivi Individualisés (COSI), des temps d'échange et d'acculturation où les ménages participent aux prises de décisions

Le COSI regroupe des représentants de l'État, du Conseil départemental, du bailleur social (Habitat Eulérien), du Foyer d'Accueil Chartrain ainsi que le bénéficiaire du dispositif. Il se réunit tous les trimestres (depuis le lancement, 6 COSI se sont tenus dont un « d'urgence »). Comme son nom l'indique, le Comité de suivi individualisé a vocation à faire le point sur la situation des ménages et valider les étapes du parcours en présence des ménages concernés. **Élément particulièrement innovant, le ménage est positionné comme un acteur central et décisionnaire au sein du dispositif, ce qui lui donne une place prégnante lors des COSI et favorise les interactions d'égal à égal avec les partenaires institutionnels.**

## .../... Des parcours sur mesure pour des ménages fragilisés : Tremplin en Eure-et-Loir

### Des partenaires institutionnels engagés et investis à différents niveaux dans le projet

La mise en œuvre de Tremplin repose sur une implication de l'ensemble des partenaires :

- › le bailleur social Habitat Eurélien met à disposition, dans les plus brefs délais, un logement adapté aux ménages bénéficiaires (engagement de reloger jusqu'à 15 ménages/an). Ce projet permet de sécuriser le paiement du loyer au bailleur jusqu'au glissement de bail et constitue, par la suite, une meilleure garantie de réussite (connaissance du ménage, identification d'interlocuteurs de proximité, diminution des risques d'impayé, etc.). En outre, il permet d'appréhender différemment le relationnel locataire-gestionnaire en renforçant son rôle d'acteur de proximité (vision plus globale des parcours, etc.);
- › le Conseil départemental s'implique financièrement en adaptant des mesures de sous-location (3 000€/mesure). Sa participation active au COSI favorise une bonne connaissance des situations et une meilleure articulation avec le droit commun (vigilance renforcée, possibilité d'établir un contact avec le ménage lors des COSI avant le retour vers le droit commun) ;
- › les services de l'Etat (DDCS) participent au financement à hauteur de 50 000€/an pendant 3 ans sur la période 2014-2016. Ce projet qui s'inscrit dans la philosophie du « logement d'abord » présente l'avantage de stabiliser les ménages tout en étant moins onéreux que le financement de places de CHRS.

La Fondation de France (10 000€) et l'appel à projet des 10 000 logements Hlm accompagnés (50 000€) ont contribué au financement du projet en 2016.

## BILAN, ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

### L'entrée dans le logement de ménages aux situations très complexes autour d'un concept participatif qui se base sur l'expertise du ménage

Depuis le lancement du « Tremplin » en Juillet 2014, **12 ménages ont été accueillis dans le dispositif présentant<sup>30</sup>** des caractéristiques diverses parfois très complexes (troubles psychologiques, longue période dans la rue, échec après tentatives d'accès à un logement autonome, démêlés avec la justice), ce qui cor-

respond à la volonté initiale du dispositif. Sur les 12 ménages, 4 ont été amenés à quitter le dispositif pour des raisons très diverses : obligation de quitter le territoire, refus d'accompagnement psychologique par une personne présentant d'importants troubles, manque d'anticipation suite à des sorties d'incarcération. Les autres ménages sont dans une démarche progressive d'apprentissage du statut de locataire dans leur logement.

Tremplin positionne le ménage comme acteur principal de son par-

cours. Cette volonté s'appuie sur la reconnaissance du rôle d'expert du ménage et de sa nécessaire implication dans l'élaboration de son projet (résidentiel, mais également de vie). Tremplin marque à plusieurs niveaux ce parti pris : choix laissé au ménage de rentrer dans le dispositif, signature d'un contrat d'engagement, construction avec son référent d'un accompagnement personnalisé dont ils dessinent ensemble les contours, et enfin, l'implication en COSI du ménage concernant les prises de décision le concernant.

30. Au moment de la réalisation des entretiens (février 2016) : 5 familles et 5 personnes isolées ont été accueillies dans le cadre du dispositif. S'ajoutent deux ménages en attente d'une proposition de logement après validation de leur candidature.



« On constatait que les personnes n'avaient souvent pas le choix. On leur impose le dispositif, on leur dit d'aller là, et généralement elles sont exclues des instances décisionnaires. Il nous semblait primordial de les positionner comme acteur. Comme pour les COSI, il fallait qu'ils soient là. Ce n'est pas facile pour eux, il faut du courage pour s'exprimer devant tout le monde, mais le ménage saisit que l'on travaille ensemble, et que sans lui, l'on ne peut rien faire. » (Responsable FAC)

### Une démarche ponctuée de temps d'échange : vers une acculturation élargie

« On sent une évolution des acteurs sur la manière dont ils pensent leurs actions. Ils ne perçoivent plus exactement de la même manière leur travail, ou du moins, comment le faire. Des choses se sont débloquées en COSI concernant les situations des personnes, je ne pense pas qu'elles auraient bougé dans un autre cadre » (Responsable FAC)

L'un des premiers effets des COSI a été de créer des temps d'échange et de dialogue entre professionnels de

la gestion locative, de l'accompagnement social et plus largement les pilotes de dispositifs d'accès au logement (DDCS, Conseil départemental).

Ces instances favorisent l'interconnaissance entre acteurs et une lecture commune des situations et des méthodes de travail.

La présence des ménages aux COSI permet parallèlement d'accentuer le rapprochement des partenaires et bénéficiaires, et plus largement d'incarner les histoires de vie à travers leurs ruptures, leurs difficultés comme leur victoires.

« On comprend mieux les difficultés, les personnes nous les expliquent. On comprend qu'ils sont coincés. Ce n'est pas la même chose que de lire un rapport statistique. C'est une autre approche, plus humaine. » (Représentant de l'Etat, DDCS)

« Il y avait un monsieur toujours bien habillé, on sentait que c'était important pour lui. Mais avec des problèmes de santé visibles. Il n'avait plus de dents, et peu à peu, il s'est métamorphosé, il a eu une couverture médicale et mis en place un suivi chez le dentiste. Aujourd'hui, c'est un autre homme. Beaucoup plus sûr de lui. » (Représentant Habitat Eurélien)

En outre, le dispositif a permis d'intensifier les relations avec le service judiciaire ou encore les hôpitaux psychiatriques. Interactions qui restent néanmoins à structurer : certaines sorties de ménages du dispositif sont dues à des faiblesses dans la transmission d'informations des SPIP aux membres du Tremplin.

### Un besoin affirmé, mais un avenir incertain faute de financements stabilisés

La pérennisation de « Tremplin vers le logement » est incertaine. Le dispositif fixe à 150 000€ l'enveloppe annuelle nécessaire, pour 15 ménages. Sont comptabilisés le poste de référent, 0,2 ETP de chef de service, le véhicule mis à disposition. Malgré la subvention obtenue dans le cadre des 10 000 logements Hlm accompagnés sur l'année 2015, le FAC ne parvient pas à l'équilibre budgétaire. Situation qui se complexifie sur l'année 2016, plusieurs réponses à appel d'offre s'étant montrées infructueuses. **Sans crédits supplémentaires, l'initiative pourra difficilement être poursuivie.**

#### contacts

- ▶ Catherine Gagelin, Responsable du Foyer d'Accueil Chartrain - FAC28 [catherine.gagelin@fac.asso.fr](mailto:catherine.gagelin@fac.asso.fr)
- ▶ Jean-Charles Savard, Directeur clientèle, OPH Habitat Eurélien - [jean-charles.savard@habitat-eurelien.fr](mailto:jean-charles.savard@habitat-eurelien.fr)

# Prévention des expulsions et changement de statut d'occupation dans le parc social : la démarche APRIL à Epernay

## Une volonté partenariale de prévenir durablement les expulsions locatives

### Plurial Novilia et le Club de prévention : des objectifs convergeant autour de la prévention des expulsions

Depuis les années 90, un partenariat solide s'est construit avec l'ESH Plurial Novilia (ex Toit champenois), principal bailleur social de la Ville d'Epernay, facilitant le montage de projets collaboratifs. Les deux structures sont également engagées au sein d'instances régionales de réflexion, qui favorisent la mise en réseau d'acteurs sur le territoire.

Concernant les expulsions locatives sur le territoire, le constat est double : **les expulsions au sein du parc social - qui connaît parallèlement une importante vacance commerciale - se répercutent mécaniquement sur le secteur de l'hébergement, déjà en forte tension.** En outre, de nombreux ménages apparaissent en rupture avec les partenaires « traditionnels » de l'action sociale (travailleur sociaux de secteur, CCAS, bailleur) : ces situations d'impayés non suivies, faute de contact, conduisent à l'enclenchement d'une procédure qui aurait pu être évitée.

ACTEUR

Le Club de prévention de la Ville d'Epernay (Marne) est une association qui œuvre dans le champ de la prévention spécialisée (éducateurs de rue, etc.), de l'hébergement et de l'insertion par le logement. L'association gère plusieurs dispositifs d'hébergement (CHRS dont une partie en diffus, hébergement d'urgence, maison relais), de logements adaptés (baux glissant, etc.) et met en œuvre des mesures d'accompagnement dans le logement (ASLL). Ces compétences font du club de prévention un acteur phare de l'accompagnement social dans/vers le logement sur le territoire sparnacien.

En conséquence, l'opérateur Club de prévention et le bailleur Plurial novilia ont imaginé un dispositif innovant nommé APRIL qui propose un **accompagnement souple, adapté et évolutif, structuré autour du principe de « l'aller vers » pour des ménages en rupture, proches de l'expulsion.** Avec la volonté de stabiliser les ménages dans leur logement et d'éviter les expulsions locatives, le projet s'articule autour de deux axes :

- › un accompagnement social « précontentieux » ;
- › une intermédiation locative et un accompagnement social après résiliation de bail.

## Un accompagnement dans le logement, réalisé par un tiers autour du principe de « l'aller vers »

### « Aller vers » les ménages en situation d'impayés pour éviter l'expulsion locative

Au-delà des situations d'impayés, le dispositif APRIL cible des locataires avec lesquels ni le bailleur ni les partenaires n'ont pu entrer en contact alors qu'une problématique, pouvant entraîner une procédure contentieuse, est identifiée (impayés, comportement générant des troubles de voisinage, défaut d'entretien du logement ou d'hygiène). Dans une approche collaborative élargie, l'ensemble des partenaires du territoire (bailleurs, CCAS de la Ville d'Epernay, travailleurs sociaux du département, CAF) et la CAAPEX, sont en mesure de saisir le dispositif et réaliser des orientations.

### Un accompagnement adaptable, structuré par un référent unique autour du principe de « l'aller vers »

Le dispositif repose sur la présence d'un référent unique, éducateur-spécialisé de formation, ancré et identifié sur la commune d'Epernay (éducateur de rue, accompagnement dans le cadre d'un plan de relogement de famille de gens du voyage, etc.). Ces compétences lui ont permis de s'adapter à un public parfois difficile et de maîtriser l'« aller vers » ; tout l'enjeu du dispositif consistant à aller à la rencontre du locataire afin de créer du dialogue.

Avec entre 15 et 20 ménages suivis en file active, l'accompagnement du référent se structure autour de deux étapes majeures :

- › **les visites à domicile** à des horaires décalés (soirée, week-end, etc.), parfois nombreuses, afin d'établir un contact avec le ménage. Pour la majorité des situations, il faut plus de 5 visites pour entrer en contact avec le ménage (soit deux semaines en moyenne) ;
- › **la mise en place d'un accompagnement adapté.** Une fois l'espace de dialogue créé et le diagnostic de la situation posé, le référent met en œuvre un accompagnement au plus proche des besoins du ménage (aide à l'ouverture de droits, orientation vers une mise sous protection, aide à la constitution d'un dossier de surendettement, accompagnement vers les partenaires de droit commun, etc.).

Selon les situations, la durée de l'accompagnement varie : si pour certains ménages, une rencontre est nécessaire afin d'opérer une prise de conscience, d'autres nécessitent un accompagnement social long (généralement 2 à 6 mois). Une partie du public apparaît très marginalisée, avec d'importantes problématiques de santé (troubles psychiques, addiction, etc.) rendant difficile le maintien dans le logement. Dans le cadre du dispositif est travaillée l'orientation vers une solution adaptée (hébergement, résidences sociale, etc.).

Élément innovant témoignant de la flexibilité du projet, une même famille peut bénéficier, à de multiples reprises, de l'accompagnement dans le cadre d'APRIL ; les entrées et sorties sont potentiellement permanentes. En outre, une veille est organisée concernant les situations sorties du dispositif mais fragiles.

## .../... Prévention des expulsions et changement de statut d'occupation dans le parc social : la démarche APRIL à Epernay

### Des ateliers collectifs en complément de l'accompagnement individuel

En complément de l'accompagnement social individuel, des ateliers collectifs sont organisés conjointement par une CESF du Club de prévention et les équipes de l'ESH Plurial Novilia. Les ateliers ont vocation à combattre l'isolement des ménages, tout en sensibilisant les ménages aux droits et devoirs des locataires. En outre, les bénéficiaires du dispositif APRIL bénéficient des actions déjà portées par le Club de prévention : groupe d'expérience autour de la parentalité, atelier théâtre, atelier autour de la participation citoyenne.

### Une solution alternative et complémentaire pour les situations d'urgence : l'intermédiation locative

Si malgré la médiation, aucun compromis n'est trouvé dans les délais impartis, le bailleur demande la résiliation du bail. S'enclenche alors un dispositif d'intermédiation locative - sous réserve de l'accord du ménage et de la signature d'un contrat tripartite où la personne s'engage à accepter et adhérer à un accompagnement - dans lequel Le Club de prévention se substitue au locataire le temps de mettre à jour le dossier et/ou de trouver une solution plus adaptée. Cette sécurisation permet d'éviter l'expulsion du ménage. L'accompagnement, toujours réalisé par le Club de prévention et sans condition de durée permet au ménage de retrouver une situation stable en fonction de son rythme et de ses besoins.

### Une articulation avec les dispositifs de droit commun

#### Des comités mensuels de suivi des familles, vecteur d'interconnaissance et de coordination locale

Ces instances techniques, réunissant l'ensemble des partenaires, ont vocation à étudier les situations pouvant s'inscrire dans la démarche et suivre dans le temps leur évolution. Ces instances permettent de croiser les regards des partenaires et d'améliorer la coordination des actions des institutions (Conseil départemental, CCAS, etc.) autour des situations.

Ce rapprochement a permis de renforcer les échanges et l'interconnaissance entre partenaires, notamment entre le référent du Club de prévention et le service contentieux du bailleur social. L'approche de l'organisme Hlm en matière de gestion des impayés et contentieux se fait dorénavant plus en lien avec les travailleurs sociaux.

### Une implication financière de nombreux partenaires autour d'intérêts convergents

Le projet April a pu voir le jour grâce aux subventions obtenues pour trois ans par le Fond d'Innovation Sociale des ESH. Les partenaires intéressés par la démarche ont suivi, également sur un période de 3 ans :

- › la DDCSPP sur des fonds AVDL non mobilisés sur le territoire (16 000 €/an). Autour de la philosophie « Logement d'abord », le dispositif permet le maintien dans le logement de ménages qui risquaient l'expulsion ;
- › le groupe Plurial finance également la démarche à hauteur de 5 000 €/an, en complément de l'investissement des équipes (présence aux comités mensuels, attention renforcée des équipes de gestion locative autour des situations, etc.). Pour le bailleur, le dispositif permet de limiter les coûts engendrés par la mise en œuvre de procédures d'expulsion et, parallèlement éviter la vacance commerciale qui suit une expulsion ;
- › la Caf (4 000 €/an) ;
- › le CCAS d'Epernay participe également à hauteur de 2 500 €/an, le dispositif permettant d'apporter une réponse aux ménages du territoire en difficulté ;
- › le Conseil départemental (2 000 €/an),

Avec un budget annuel de 45 000 euros par an (pour 15 à 20 ménages accompagnés), le projet est à l'équilibre pendant 3 ans. Au-delà, la question de la pérennité du dispositif reste en suspens.

## BILAN, ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

### Des résultats à la hauteur des attentes : reprise de paiement et absence d'expulsion sur le secteur d'intervention

Depuis le lancement de la démarche<sup>31</sup>, 38 ménages sont entrés dans le dispositif APRIL : 32 ont été rencontrés et 22 ont repris un paiement régulier, au moins 3 mois de suite, de leur loyer. Ils présentent des caractéristiques variées tant au niveau de l'âge que de la composition familiale (isolés, familles monoparentales, quelques couples). Près de la moitié d'entre eux perçoivent des revenus d'activité ou une retraite. Cela accrédite donc l'hypothèse d'une montée en puissance des difficultés de maintien dans le logement liées à la précarisation des conditions de vie et de travail.

Parmi les ménages suivis, **les motifs de contentieux sont variables et souvent concomitantes**. On retrouve principalement : des dépenses imprévues (19 situations), des difficultés liées à la santé allant de l'addiction à des troubles psychiques (12 situations), des droits non ouverts (10 situations) et une situation d'endettement (10 situations).

Au total, à l'exception de 5 familles, **tous les ménages se sont mobilisés dans le cadre du dispositif et ont**

**repris, a minima, le paiement du loyer**. L'accompagnement s'est principalement articulé autour de l'orientation vers des partenaires de droit commun, et l'aide à l'ouverture de droits (RSA, CMU, AAH, etc.). Deux situations ont nécessité une intermédiation locative, et sont toujours accompagnés par le référent du Club de prévention.

Autre élément marquant : **aucune expulsion n'a eu lieu sur le patrimoine** de l'ESH Plurial Novilia depuis la mise en œuvre du projet. Précédemment, environ 10 expulsions par an étaient réalisées par le bailleur.

### Une acculturation renforcée localement entre les professionnels de la gestion locative et de l'action sociale

Le dispositif participe à une meilleure compréhension et acception des contraintes de l'ensemble des parties prenantes. Les équipes de gestion locative de l'ESH Plurial Novilia ont été interpellées par la démarche qui vient questionner leurs habitudes de travail, au fil du temps, l'action a contribué à faire évoluer les mentalités et les pratiques.

*« Au départ, cela a été le choc des cultures entre les travailleurs sociaux et la gestion locative. Ce dispositif a permis d'amorcer un changement dans la manière dont certains professionnels envisagent leurs habitudes de travail avec davantage d'échanges, et une vision plus globale de la situation des ménages ».*

*« Au service contentieux, ça a demandé un peu de temps. Le temps qu'ils se saisissent de la démarche et qu'ils adhèrent. Aujourd'hui c'est fait, c'est même eux qui portent et pilotent le dispositif. »*  
(Responsable, Plurial Novalia)

Plus largement, les interactions et collaborations locales se trouvent renforcées : identification des champs d'intervention des partenaires, échanges réguliers sur la manière dont intervenir conjointement dans l'intérêt des ménages, etc.

*« Les champs d'intervention de chacun des acteurs se clarifient, et les complémentarités se tissent et se renforcent autour du projet »*  
(Responsable, club de prévention)

31. Entre septembre 2014 et mi-juin 2015.

## .../... Prévention des expulsions et changement de statut d'occupation dans le parc social : la démarche APRIL à Epernay

### Des projets proches de la philosophie d'APRIL, en cours de déploiement sur d'autres territoires

Au regard des résultats de la démarche et des besoins diagnostiqués sur d'autres territoires du département de la Marne, un projet de déploiement est en cours de réflexion. Centré cette fois-ci sur le quartier Politique de la Ville « la Croix Rouge » à Reims, le projet a vocation à réunir plusieurs bailleurs sociaux (dont l'ESH l'Effort Rémois). Néanmoins, pour voir le jour sur le territoire de Reims, le modèle économique du dispositif APRIL est à repenser.

Ce projet a également permis de nourrir une démarche parallèle d'accès au logement des jeunes, le pass

logement jeune. Ce projet prévoit un accompagnement global des jeunes sans ressources dans le logement avec un apprentissage progressif du statut de locataire (statut d'hébergé dans le logement puis glissement de bail).

Concernant la démarche APRIL sur le territoire d'Epernay, plusieurs enjeux/points d'amélioration sont pointés par les acteurs du territoire :

- › **la pérennisation du dispositif reste un enjeu majeur.** Quelles sources de financement mobiliser sur le long terme pour faire vivre la démarche ?
- › **L'élargissement du dispositif est envisagé,** sur la proposition des travailleurs sociaux de secteur, de manière à inclure dans le dispositif les territoires ruraux avoisinant Epernay ;

› **le renforcement de l'articulation avec la CCAPEX.** Les orientations de la CCAPEX vers le dispositif sont possibles, mais restent rares et souvent peu pertinentes (car hors critère). Un travail est donc à consolider pour une meilleure coordination et complémentarité des deux instances ;

› **nécessité de « convaincre » de manière régulière les services du Département** (travailleurs sociaux – direction) dans la mesure où le dispositif est vécu comme « potentiellement concurrentiel » de leur activité.

#### contacts

- › **Nicolas Bourgeois**, responsable du développement social urbain, Plurial Novilia, nicolas.bourgeois@plurial.fr
- › **Mathieu Picard**, directeur du Club de prévention, m.picard.clubprev@orange.fr

# Accès et maintien dans le logement de ménages en grande difficulté : la démarche de Présence Habitat et AMLI

## Un projet en faveur des ménages en grande difficulté

### Un projet au service des plus vulnérables

En Moselle, face à un public connaissant des difficultés croissantes et pour lequel il est devenu difficile de trouver une solution, les deux structures, en lien avec les partenaires du PDALHPD, le SIAO et les services de l'Etat, ont proposé un dispositif spécifique s'adressant aux ménages les plus en difficultés.

Par ailleurs, sur le département, le premier motif de recours DALO est « menacé d'expulsions sans relogement ». Ce contexte contraint les bailleurs à reloger entre eux des familles aux situations locatives très chaotiques et qui vont subir une expulsion. Cette alternative reste toujours un échec difficile à vivre pour le locataire mais également pour l'ensemble des acteurs qui s'investissent à trouver d'autres solutions en amont.

Le dispositif proposé s'intéresse aux ménages les plus en difficulté, qui ne trouvent pas de solutions et qui ne peuvent accéder ou se maintenir dans le logement sans un accompagnement adapté. Il a pour objectifs :

- › de permettre l'accès au logement à des ménages fragiles économiquement et socialement en leur proposant un logement adapté et des modalités d'accompagnement personnalisés ;
- › d'éviter l'expulsion de ménages en impayés, dont le bail a été résilié par décision de justice en les accompagnant de façon intensive dans la durée.

Le projet a été retenu et financé dans le cadre de l'appel à projets « 10 000 logements Hlm accompagnés ».

### ACTEURS

#### Un partenariat étroit entre Présence Habitat et l'AMLI

Présence Habitat, ESH, fait partie du réseau Batigère en Lorraine, gérant un patrimoine composé essentiellement de PLAI (environ 1 000 logements).

L'AMLI est une association gestionnaire de structures d'accueil (hébergement, foyers pour seniors, résidences sociales...) et prestataire de services dans le domaine de l'accueil et du développement social. Elle assure des prestations de services auprès des ESH du réseau Batigère de Lorraine et d'Alsace. Dans ce cadre, elle accompagne les publics les plus fragiles dans l'accès ou le maintien dans le logement.

Les deux structures sont très liées avec des habitudes de travail et une collaboration étroite entre les salariés des deux entités permettant de proposer une large gamme de réponses pour un public fragile.

## Une action pour l'accès et le maintien dans le logement

### Une offre de logement et un accompagnement adapté sur le volet « accès »

Le projet vise 30 à 35 attributions dans le parc de logements PLAI de Présence Habitat localisés en secteur urbain sur l'axe Metz/Thionville et Moselle Est.

Les ménages sont orientés par le SIAO et relèvent des critères du PDALHPD. Il s'agit de ménages fragiles économiquement et socialement, pour lesquels il n'a pas été trouvé de solutions dans le droit commun et qui ont besoin d'un accompagnement adapté pour accéder au logement.

Les logements proposés ont des niveaux de quittance correspondant aux ressources du ménage. Une attention particulière sera portée au taux d'effort afin de ne pas être au-dessus de 25% chauffage compris et pour s'inscrire dans une action de prévention des impayés locatifs. Un accompagnement social adapté est mis en place et réalisé par l'AMLI :

- › une rencontre entre le travailleur social et le futur locataire est réalisée sur son lieu d'habitation afin d'affiner le diagnostic social et de mettre en exergue les difficultés à solutionner. Les objectifs de cet accompagnement sont notifiés par écrit via un contrat signé par le ménage, l'association et le bailleur ;
- › l'accompagnement mené est un accompagnement renforcé, du type « aller vers », sans limite dans le temps et adapté à la situation du ménage ;
- › une sensibilisation spécifique est menée sur la maîtrise des consommations énergétiques : mise à disposition d'un « kit énergie » afin de sensibiliser les locataires aux « éco-gestes » et systématisation des démarches d'accès aux tarifs sociaux.

Une grande importance est donnée à l'adhésion du ménage via le contrat d'objectifs qui donne un sens à l'accompagnement : être acteur de son logement. Rendre « responsable » le ménage par rapport à ses possibilités, lui expliquer ce qu'il peut obtenir avec la règle du taux d'effort maximum 25% (un logement souvent plus petit que ses attentes).

Une volonté du bailleur d'inscrire la démarche dans une logique de parcours résidentiel si la situation du ménage évolue.

### Un projet pour éviter l'expulsion

L'objectif est de maintenir dans leur logement des occupants sans droit ni titre par la mise en œuvre d'une sous-location AMLI d'une durée de 6 mois renouvelable une fois.

Les situations sont repérées par l'organisme : il s'agit de ménages avec lesquels l'organisme a pu entrer en contact, qui n'ont pas de problèmes de voisinage, et qui ont une volonté de se maintenir dans leur logement.

Lorsqu'un ménage est repéré, un premier diagnostic est réalisé par le service action sociale et le service contentieux du bailleur. Une information est alors donnée au ménage sur le dispositif. L'idée est de lui expliquer le projet et de connaître sa motivation à s'impliquer dans la démarche.

Ensuite, la situation est présentée à un Comité de pilotage partenarial composé de l'organisme, de l'AMLI, la DDCS, la CAF, le Conseil départemental, CILGERE, le SIAO, l'ADIL. C'est ce COPIL qui validera les situations et la mise en place de la démarche.



L'existence du Comité de pilotage permet également de discuter autour des situations et d'activer d'autres leviers en complément de la démarche dans un objectif de recherche de solutions pour le ménage (FSL maintien, aide sur quittance...).

Après cette validation, est instaurée une formalisation des engagements de chaque partie :

- › signature d'un protocole tripartite entre le bailleur/l'occupant/l'association avec les obligations des uns et des autres. Ce protocole acte la situation (notamment sur le montant de la dette), fixe le cadre des obligations, et instaure le « chainage juridique ». Il comprend également un contrat d'objectifs sur l'accompagnement social et l'engagement dans un processus d'apurement de la dette ;
- › reprise du bail au nom de l'AMLI, et signature d'un contrat de sous-location entre le ménage et l'AMLI pour une durée de 6 mois renouvelable une fois.
- › mise en place d'un accompagnement social renforcé : accès aux droits, suivi budgétaire, mise en place de plans d'apurement, accompagnement à la maîtrise des charges...

Le suivi des situations fera l'objet d'un échange régulier entre le bailleur et l'association.

Si le ménage adhère à l'accompagnement social, si la dette a diminué significativement, l'organisme s'engage à signer un nouveau bail à la fin de l'accompagnement. Si le logement occupé est inadapté à la situation socio-économique, un relogement est envisagé. Si la collaboration n'est pas réelle, notamment au bout des 6 premiers mois, l'AMLI met fin au contrat de sous-location et la procédure d'expulsion locative est mise en œuvre par l'organisme.

## Des projets portés par la direction de l'organisme

Les projets ont été intégrés à la démarche qualité mise en place par l'organisme. L'adhésion au projet de l'ensemble des services opérationnels du bailleur a été nécessaire pour sa mise en œuvre.

Des procédures spécifiques pour le projet ont été mises en place, qui peuvent venir « bousculer » les pratiques habituelles de gestion locative, notamment pour le volet « maintien » : pas d'état des lieux d'entrée/sortie pour l'association, procédure contentieuse mise en attente.

L'ensemble de la démarche est facilitée par le fait que le bailleur social et l'association font partie du même groupe et que, de ce cadre, les procédures sont facilitées : suivi du ménage, transfert de bail...

Les projets sont réalisés en interservices : en binôme par les équipes de l'action sociale et du contentieux pour le repérage et le diagnostic des situations sur le volet maintien. Le service juridique de l'organisme a également été sollicité, en tant que service « support » pour la mise en place du projet.

Il existe une incertitude en cas d'échec du dispositif, si le ménage ne respecte pas le protocole. L'organisme souhaite reprendre la procédure d'expulsion là où elle s'était arrêtée avant la mise en place de la sous-location, mais cette question n'est pas tranchée d'un point de vue juridique. Ces incertitudes liées au projet rendent le repérage et le diagnostic des situations primordiales dans la mise en œuvre du projet.

Des indicateurs de suivi et des objectifs chiffrés ont également été mis en place.

## .../... Accès et maintien dans le logement de ménages en grande difficulté : la démarche de Présence Habitat et AMLI

### BILAN, ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

Le projet a démarré en avril 2015. Sur le volet « accès » 29 attributions ont été réalisées dans le cadre de cette démarche à fin février 2016. Le premier bilan est positif : 96% des ménages ont une situation locative à jour. L'organisme note par ailleurs une bonne appropriation des logements et une bonne intégration dans l'environnement pour les ménages concernés. 70% des ménages ont un taux d'effort lié au logement à l'attribution de moins de 10% (moins de 15% avec les charges énergétiques).

Sur le volet « maintien », 8 situations ont été étudiées par le Comité de pilotage, 5 ont été validées, 4 situa-

tions ont fait l'objet d'un protocole d'accord entre le ménage, l'organisme et l'AMLI.

L'accompagnement pour ces 4 ménages est en cours et pour le moment le résultat est positif : 3 ménages ont repris des paiements, et pour un autre ménage, un travail de relogement va se mettre en place. Ce dispositif cible donc pour le moment un nombre de ménages assez restreint, le projet doit encore affiner la procédure et les profils pouvant entrer dans le dispositif.

Présence Habitat et l'AMLI souhaitent poursuivre cette action en 2016, avec une volonté de l'étendre à d'autres bailleurs. En Moselle, il existe

un Comité technique inter-bailleurs (CTIB) qui a pour mission de travailler sur les relogements DALO, auquel ce dispositif a été présenté.

La question de la pérennité de l'action et de son financement reste cependant posée : le financement dans le cadre de l'appel à projets « 10 000 logements Hlm accompagnés » a permis de financer un poste de travailleur social spécifique sur le projet sur l'année 2015. Mais l'appel à projets ne garantit pas un financement dans la durée. Le souhait serait pour les porteurs de projets, d'une prise de relai par les acteurs locaux, mais cette question reste un point d'incertitude.

#### contacts

- ▶ Eric Greiner, Responsable de l'Action sociale, AMLI, [eric.greiner@batigere.fr](mailto:eric.greiner@batigere.fr)
- ▶ Mohamed Boukayouh, Responsable activités locatives et relations clients, AMLI/Présence Habitat, [mohamed.boukayouh@batigere.fr](mailto:mohamed.boukayouh@batigere.fr)

## Une déclinaison par thématique

- accession sociale
- aménagement et urbanisme
- communication
- droit et fiscalité
- énergie et environnement
- habitants/locataires
- maîtrise d'ouvrage
- patrimoine
- politiques sociales
- qualité de service
- ville et renouvellement urbain

## DERNIÈRES PARUTIONS

### COLLECTION RÉFÉRENCES

- 1• La maîtrise de l'énergie dans le logement social : enjeux, pratiques et appropriations par les habitants, *octobre 2014*
- 2• Bâtiments passifs, à énergie positive : évaluation des nouvelles générations de bâtiments, *mai 2015*
- 3• L'investissement des organismes Hlm dans la rénovation énergétique. Analyse d'un panel de dossiers de prêts de la Caisse des Dépôts entre 2009 et 2014, *juin 2016*

### COLLECTION REPÈRES

- 1• Traitement des données à caractère personnel : mise en œuvre du pack de conformité logement social de la CNIL, *octobre 2014*
- 2• Elaboration des contrats de ville : la contribution des organismes Hlm au contrat-cadre, *octobre 2014*
- 3• Mise en œuvre des agendas d'accessibilité programmée, *mars 2015*
- 4• Installation solaire thermique dans le logement social, *mars 2015*
- 5• Travailler dans les Hlm, *juin 2015*
- 6• Réforme de la gestion de la demande : mettre en œuvre l'article 97 de la loi ALUR, *juillet 2015*
- 7• Prévention des impayés et des expulsions : l'action des organismes Hlm, *juillet 2015*
- 8• Le logement Hlm accompagné : premiers enseignements, *juillet 2015*
- 8bis• Le logement Hlm accompagné : les démarches des organismes, *juillet 2015*
- 9• Réforme de la gestion de la demande : mettre en œuvre l'article 97 de la loi ALUR, *septembre 2015*
- 10• Transformation du bâti et amélioration énergétique : comment impliquer les habitants ? *septembre 2015*
- 11• Habitat à performance énergétique renforcée : évolution des métiers et besoins en compétences, *novembre 2015*

- 12• Les secteurs de mixité sociale inscrits dans les PLU : un levier au service de la production du logement social, *janvier 2016*
- 13• Coopération public-public : guide des organismes d'Hlm et de leurs partenaires d'intérêt général, *mars 2016*
- 14• Guide pour la prise en compte de la biodiversité dans les métiers du logement social, *mars 2016*
- 15• Systèmes de gestion des données relatives à l'amiante, *mars 2016*
- 16• Quelle organisation mettre en place pour maîtriser le risque amiante ? *avril 2016*
- 17• Orientations d'attribution et convention d'équilibre territorial : contribution des organismes Hlm au diagnostic de l'occupation et du fonctionnement du parc social et à l'analyse des enjeux de mixité, *avril 2016*

**Hors-série**• Diagnostic en marchant dans le cadre de l'abattement TFPB dans les QPV : éléments de méthode, *avril 2016*

- 18• Journal des locataires : tendances et bonnes pratiques, *mai 2016*
- 19• Plan d'actions Développement durable 2010-2015. Focus sur les actions phares du Mouvement Hlm, *juin 2016*
- 20• Mobilité résidentielle : l'action des organismes Hlm, *juillet 2016*
- 21• Les usages des outils de production du foncier pour le logement social : Nice Côte d'Azur Métropole, Lyon Métropole, CA de Plaine Commune, *août 2016*

**Hors-série 2**• BIM, premiers retours d'expériences d'organismes Hlm, *avril 2016*

- 22• Accompagner le vieillissement des locataires : l'action des organismes d'Hlm Les enseignements du concours « Hlm partenaires des âgés » *septembre 2016*

### COLLECTION SIGNETS

- 1• Emploi et insertion par l'économie : la contribution des organismes Hlm, *avril 2015*
- 2• La maîtrise d'ouvrage Hlm au service des territoires, *août 2015*

- 3• Rénovation, amélioration, entretien des logements sociaux : régime de TVA applicable, *mars 2016*
- 4• L'accession sociale sécurisée dans les quartiers en renouvellement urbain, *avril 2016*
- 5• Logement intermédiaire : décryptage du cadre juridique et fiscal, *mai 2016*
- 6• Formaliser un engagement de service, *septembre 2016*

### COLLECTION PERSPECTIVES

- 1• Construire pour gérer : une spécificité de la maîtrise d'ouvrage Hlm - Regards croisés d'acteurs, *septembre 2015*

### COLLECTION LES ACTES

- 1• Quelles coopérations entre acteurs de l'habitat et chercheurs ? *Journée d'étude du 10 juillet 2014*
- 2• Le logement au service de l'emploi : quelles réalités dans les territoires ? *Journée d'étude du 13 novembre 2014*
- 3• Quoi de neuf, acteurs ? *Journée d'étude du 5 février 2015*
- 4• Efficacité énergétique et modes d'habiter : quelle coopération avec les usagers ? *Colloque du 14 octobre 2014 à Nantes*
- 5• Quartiers : emploi et développement économique, les organismes Hlm partenaires. *Colloque du 7 avril 2015 à Paris*
- 6• La Com' Hlm à l'heure du digital, *Journée professionnelle du 5 novembre 2015*
- 7• Territoires en décroissance : quels projets ? Quelles réponses des Hlm ? *Première conférence nationale, Le Creusot, 23 juin 2015*
- 8• Production de logements sociaux en zone tendue : comment mieux répondre à la demande ? *Journée professionnelle du 6 juillet 2015*
- 9• Solidarités territoriales et habitat : quelles réalités, quel avenir ? *Journée d'étude du 1<sup>er</sup> juillet 2015*
- 10• Quoi de neuf chercheurs ? *3<sup>èmes</sup> rencontres nationales, Paris, 17 novembre 2015*
- 11• Quoi de neuf acteurs ? *Journée d'actualité du réseau des acteurs de l'habitat, Paris, 10 mars 2016*

**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**

14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08

Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83

[www.union-habitat.org](http://www.union-habitat.org)



**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**  
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

