

Juin 2020

FICHE PROJET

« DECLIC »

Programme « 10 000 logements
HLM accompagnés »



Présentation du projet

Nature du projet

Déclic est une expérimentation visant au repérage et à l'accompagnement pluridisciplinaire des ménages présentant des risques importants de « décrochage social », d'isolement lié à une problématique nécessitant une intervention de proximité souple, adaptable et réactive.



Catégorie : Maintien dans le logement et prévention des expulsions



Mots clés : Prévention des expulsions
Déclencheur du travail social



Porteurs du projet : Co-porté par la SA HLM Les Chalets et deux associations « Le relais » et le « Touril »



Période : De janvier 2017 à janvier 2020 (3 ans)



Territoire concerné : Toulouse métropole et sa deuxième couronne

Contexte et genèse

Constat de la SA HLM Les Chalets de situations complexes pour accompagner et maintenir des ménages locataires dans leur logement, du fait :

- Du cumul de difficultés principalement en termes d'isolement social, de précarité, de santé (mentale et/ou addiction) ou de ruptures successives subies (familiales, professionnelles et autres).
- D'un dialogue difficile, voire inexistant, avec ces ménages en situation de repli et/ou de déni.

La combinaison de ces deux facteurs rend toute action de prévention des expulsions inefficace et provoque un risque certain pour le maintien du ménage au sein du logement. Les profils cumulant ces difficultés sont de plus en plus nombreux dans le parc social locatif, et c'est pour proposer une alternative pragmatique à l'expulsion que la SA HLM Les Chalets et les deux associations partenaires « Le relais » et le « Touril » (intervenant dans des domaines de réinsertion de publics en difficulté) ont développé l'expérimentation Déclic. Ainsi, le projet a pour vocation de :

- Capter les locataires pour lesquels les situations et outils « classiques » d'accompagnement et de prévention des expulsions ne fonctionnent plus et stabiliser la situation résidentielle du ménage ;
- Rétablir le lien et le dialogue entre les locataires en situation d'isolement et à risque d'expulsion et leur bailleur et autres services d'accompagnement du droit commun (santé, insertion, logement) ;
- Développer des modalités d'accompagnement propices au soutien à l'insertion sociale (aide à la réassurance personnelle) et aux problématiques des personnes via l'élaboration d'un modèle durable d'accompagnement et de suivi en direction des locataires les plus précarisés.

Publics cibles

Profil des publics visés par l'action :

- Les locataires au parcours résidentiel chaotique (multiples ruptures, familiales, perte d'emploi, hospitalisation, incarcération...), en situation d'impayé, qui se révèlent injoignables et/ou fuyants, sans mobilisation effective vis-à-vis de leur situation locative à risque.
- Les locataires cumulant les difficultés sociales et économiques diverses (bénéficiaires du RSA, d'une pension d'invalidité, faible retraite, minima sociaux, travail précaire) et présentant des problématiques spécifiques comme une souffrance psychosociale, une vulnérabilité (personnes isolées, sans lien social, femmes seules avec enfants, parfois victimes de violences conjugales, familles monoparentales)

Nombre de ménages accompagnés : Au total, sur la période de juin 2017 à juin 2020, 67 ménages ont été suivis.

Partenariat

Les porteurs du projet : initié par la SA HLM Les Chalets, « Déclic » a associé dès sa genèse des partenaires de longue date, les associations « Le relais » et le « Touril » pour capter le public cible et initier le travail de sécurisation et de stabilisation des ménages.

Développer un partenariat opérationnel transverse dans l'optique du déploiement d'un travail social global : à l'instar des Maisons des Solidarités (travailleurs sociaux de secteur), des référents sociaux du Conseil Départemental, du CCAS, des réseau santé ville, des médecins généralistes et spécialistes de secteur, des services infirmiers, des CMP, des services d'hébergement, de logement, des centres sociaux CAF.

La mise en œuvre

Déploiement et contenu du projet

Un projet articulé autour de plusieurs étapes clefs de l'accompagnement :

-Le repérage de la situation dégradée et/ou critique par les services de proximité ou contentieux du bailleur et le rétablissement du contact via l'intervention du partenaire associatif ;

-L'étude de la situation de la personne, au travers de l'historique d'occupation est partagée entre, la conseillère sociale des Chalets, et la conseillère sociale de l'association. La prise de contact pouvant être réalisé à domicile, au siège de l'association ou dans les locaux du bailleur. Cet entretien a vocation à établir les aspirations et les craintes du locataire, les contraintes et les opportunités de son environnement ;

-Après l'évaluation des besoins, le locataire et la conseillère sociale de l'association déterminent conjointement les axes de progrès (ce qui peut être valorisé, développé ou obtenu dans le sens de la reconnaissance et de la promotion de la personne). Ce plan d'action de l'accompagnement est discuté et validé lors des points réguliers avec le conseiller référent des chalets. Ces rencontres permettent d'évaluer et de réajuster l'accompagnement social proposé en fonction de l'évolution de la situation locative. Ces diagnostics sont partagés entre les conseillers sociaux de chaque structure et le pôle recouvrement.

-Le suivi s'arrête lorsque la situation est stabilisée et/ou que le ménage souhaite y mettre un terme.

Recréer le lien, quand le dialogue est rompu

Le partenariat mobilisé, via l'intervention du tiers associatif, offre l'opportunité de recréer le dialogue pour des situations où le lien avec le bailleur s'est rompu. Au-delà de cette démarche « d'un aller vers renforcé » (de proximité, via les visites à domicile) et la captation des locataires « insaisissables », l'intervention du tiers permet la réalisation d'un diagnostic partagé avec les ménages, intégrant des objectifs spécifiques au ménage et réalisables.

Un accompagnement « tiers » adapté et complémentaires avec l'intervention des services du bailleur. Parmi les outils du dispositif, la « plateforme partenariale » mise en place offre l'opportunité d'une prise en compte globale des besoins des locataires au-delà des enjeux liés aux logements et aux difficultés économiques. Cet accompagnement pluridisciplinaire et interactif a

vocation à étayer les situations, selon les besoins des ménages, avec les acteurs de la santé (réseau santé ville, médecins généralistes et spécialistes, services infirmiers, CMP), avec des associations spécialisées (hébergement, logement, santé, précarité, personnes âgées, addictions...), avec les centres sociaux CAF, les CCAS, les MDS, ...).

Un rôle de « coach social » pour rétablir la capacité d'agir de la personne (via conseil, accompagnement et stimulation) comme pour fournir des aides pratiques pour solutionner les problématiques rencontrées par la personne. L'intervention du tiers associatif prend la forme d'action sociale de proximité engagée auprès de la personne visant sa promotion et l'amélioration de sa participation sociale. L'accompagnement peut donc prendre différentes formes :

- Social pour initier et soutenir les démarches d'accès ou de maintien des droits, pour construire ou maintenir un parcours résidentiel, pour rétablir ou établir du lien social.
- Psychologique (soutien clinique individuel gratuit et anonyme) par une psychologue clinicienne.
- Educatif pour réaliser des économies dans la vie quotidienne, sensibiliser à l'hygiène dans le logement, à la santé, à l'aménagement du logement à peu de frais, etc.
- Environnemental (médiation avec l'environnement, recréer du lien social, susciter le désir de rompre l'isolement...)

Le partenariat avec des acteurs associatifs de Toulouse et son agglomération permet la mobilisation d'un large réseau de partenaires pluridisciplinaires, pour répondre et réorienter l'ensemble des ménages intégrant le dispositif. Cet effet levier sur une large palette de problématiques, via la mobilisation des relais les plus pertinents, participe à la recréation d'une confiance envers les services publics et la remobilisation du ménage dans son parcours.

Moyens mobilisés

Moyens humains : Le Pôle Développement Social assure le pilotage de l'action.

Il associe le Pôle recouvrement et les CESF des agences territoriales. Le projet est porté à moyens constants par le bailleur.

Moyens financiers : Le coût du projet s'élève à 43,5K€ annuel, pour l'accompagnement de 20 ménages. Il est en partie financé par le FNAVDL au titre des « 10 000 logements Hlm accompagnés » et par la SA des chalets (à hauteur d'environ 25K€ annuellement).

Les enseignements

Principaux résultats

La fin de l'expérimentation approchant, un premier bilan met en exergue les effets positifs de l'accompagnement proposé. Parmi les 67 ménages suivis sur la durée de l'expérimentation (dont 13 encore en cours), on note que 2/3 des ménages ont adhéré à la démarche et sont revenus à une gestion courante.

Un dialogue recréé entre locataires et bailleurs, grâce à l'intervention d'un tiers expérimenté

La majorité des situations intégrant le dispositif concerne des locataires pour lesquels le lien avec le bailleur était rompu au moment de l'orientation. Le dispositif a donc joué à plein le rôle levier attendu vis à vis de ce public spécifique, pour les ménages adhérant à la démarche.

« Il y a des difficultés qui peuvent perdurer et rechuter. Plus c'est complexe, plus Déclic a de sens. Nos moyens d'actions sont limités en interne, alors que le prestataire grâce à sa compétence et son réseau externe dispose d'une meilleure efficacité d'intervention ».

Des dettes de loyer minorées et des expulsions ajournées

Dans la plupart des cas, la reprise des paiements de loyer et l'adhésion des ménages vis-à-vis d'un plan d'apurement adapté à leurs capacités ont pu se mettre en place. Le bailleur indique que l'ensemble des expulsions sur ces situations ont pu être évitées et qu'un tiers des ménages a pu bénéficier d'une prise en charge spécifique (relogement, réorientation vers l'hébergement, mise à l'abri...) et être accompagné dans cette évolution vers une situation locative plus adaptée (logement relais par exemple).

Un « déclit » favorisé pour l'ensemble des ménages approchés par les intervenants associatifs, qu'ils acceptent ou non cet accompagnement

Pour les ménages refusant le déploiement d'un accompagnement renforcé, ou ceux ayant accepté en principe mais n'adhérant pas, on note une forme de « conscientisation » des problématiques et une réaction des ménages, qui, bien que refusant l'aide proposée, réagissent. Cela peut soit se traduire par des ménages se saisissant de leurs problématiques et sortant de la situation de silence et de déni dans laquelle ils pouvaient être enlisés, mais également par des ménages choisissant de donner leur congé au bailleur.

La mise en transversalité est la force de ce projet, car cela a permis aux services et partenaires de comprendre les points forts et plus-values de l'autre.

Bien que le rapprochement entre partenaires associatifs et services de gestion du bailleur (notamment le service contentieux) ait été un point d'achoppement initial, les incompréhensions et inquiétudes ont pu être progressivement dépassées grâce au dialogue, à la clarification des attentes, des modalités d'accompagnement et responsabilités et grâce à l'élaboration des outils de suivi partagés (fiche d'orientation, fiche de suivi social, bilan intermédiaire à 3 et 6 mois, fiche de clôture et points de suivi mensuel).

Suites et perspectives

Les financements du projet prendront fin courant 2020, avec la finalisation des dernières mesures en cours. Devant le bilan positif, notamment en comparaison des mesures moins souples en AVDL et FSL, le bailleur souhaite le reconduire avec les partenaires associatifs, sans que les soutiens et le modèle ne soient cependant stabilisés, à ce jour. La variable d'ajustement sera le nombre de ménages suivis sur une enveloppe interne équivalente ou réajustée.

Contacts

- › Brigitte Speyer, responsable du projet au sein de la SA HLM des CHALETS : bspeyer@groupeledeschalets.com