

Juin 2020

## FICHE PROJET

### DISPOSITIF VEILLE SOCIALE

Programme « 10 000 logements  
HLM accompagnés »

HABITAT  
RÉUNION  La force  
du logement  
social



## Présentation du projet

Dispositif d'accompagnement social de ménages en grande difficulté économique et social, en accès et en maintien. Mise en place d'une Cellule de veille sociale qui permet la mise en réseau entre partenaires et l'échange de pratiques professionnelles.



**Catégorie :** Accès et maintien



**Mots clés :** Veille sociale – mise en réseau – échanges de pratiques – formation



**Porteurs du projet :** Groupe Habitat Réuni



**Période :** 2015-2018



**Territoires concernés :** Ile-de-France, Centre, Hauts-de-France

### Contexte et genèse

Les associés d'Habitat Réuni constatent depuis plusieurs années une dégradation très sensible des situations sociales, tant pour les locataires en place que pour les ménages nouvellement accueillis dans le parc.

Cette évolution implique une adaptation des modalités d'exercice du métier de bailleur social afin de mieux gérer et accompagner les situations les plus difficiles. Convaincus que cette évolution du métier Hlm implique de nouvelles formes de coopération, les associés d'Habitat Réuni ont proposé d'expérimenter pendant 2 ans une organisation innovante de veille et d'accompagnement social.

Au sein du groupement, six bailleurs ont répondu présents pour s'inscrire dans la dynamique.

### Les principaux objectifs

La finalité est de modéliser une pratique sociale propre aux organismes HLM, à partir de situations complexes, en vue de la rendre visible et de la partager avec les autres membres d'Habitat Réuni intéressés.

Il se base sur la mise en place d'un dispositif d'accompagnement social de 100 ménages en très grande difficulté, en accès ou en maintien sur deux ans : 50 « situations bloquées » de locataires en place avec pour objectif le maintien dans les lieux, et 50 nouveaux ménages (DALO, femmes victimes de violence...) en vue d'assurer leur bonne insertion dans le parc social.

Le dispositif d'accompagnement s'est appuyé sur la mise en place d'une cellule de veille sociale, qui est à la fois l'instance de pilotage du projet et l'outil permettant l'échange de pratiques entre bailleurs et associations partenaires.

Le dispositif a été déployé sur le Nord Pas de Calais, l'Ile de France et la région Centre.

Il repose sur :

- La mutualisation de ressources entre bailleurs,
- Un partenariat élargi avec les associations,
- L'expérimentation de nouveaux métiers centrés sur l'accompagnement global

### Le public cible

**Profil du public visé par l'action :** Femmes victimes de violences conjugales, familles de réfugiés, ménages souffrant de problématiques de santé invalidante, auteurs de troubles du voisinage ou de détérioration du logement.

**Nombre de bénéficiaires.** Le dispositif a permis d'accompagnement plus de ménages que prévus initialement. **Au total, 53 locataires issus du parc des bailleurs auront été accompagnés sur des enjeux relatifs au maintien, et 67 autres en vue d'une facilitation de l'accès au parc social.**

### Les partenaires du projet

**Porteurs du projet :** Six associés d'Habitat Réuni se sont engagés dans cet ambitieux projet partenarial : Pierre et Lumière, Logis-Transport, Essonne Habitat, Toit et Joie, Habitat 62/ 59 et Habitat du Nord.

**Partenaires du projet :** Le dispositif associe trois partenaires spécialisés : l'association Aurore sur les troubles de santé mentale, France Terre d'Asile sur les réfugiés, et la Fédération Nationale Solidarités Femme, pour les femmes victimes de violences. Des associations locales, acteurs de l'accompagnement et relais sur les territoires sont également associées (ADS, AHU, La Pose, le Vie active, Couleurs d'avenirs).

## La mise en œuvre

### Déploiement et contenu du projet

#### Deux modalités de repérage et d'orientation des publics vers le dispositif « veille sociale »

Pour les locataires déjà présents dans le parc, le repérage s'opère par le biais des référents sociaux au sein des organismes bailleurs (CESF...). Pour le volet « accès », les partenaires associatifs locaux constituent le maillage par l'intermédiaire desquels les situations sont orientées.

#### Une cellule « veille sociale » : pierre angulaire du dispositif

Une fois par mois, à l'échelle de chaque territoire pilote, les représentants des bailleurs et associations partenaires se réunissent au sein d'une Cellule de Veille sociale. Elle est l'instance de pilotage du dispositif, et porte ainsi une triple vocation :

- D'arbitrage autour des situations pour entrer sur le dispositif ;
- De suivi des situations au fil de l'eau ;
- D'échanges de pratiques entre professionnels pour construire l'accompagnement le plus adapté aux situations - notamment les plus complexes.

Véritable lieu d'échanges, la Cellule de Veille Sociale est un laboratoire d'idées qui permet une réelle mise en commun et favorise l'acculturation entre professionnels.

#### Un dispositif partenarial ambitieux

Les partenaires spécialisés et locaux en charge de l'accompagnement des ménages sur les territoires, émanent de partenariats antérieurs ou nouvellement construits pour les besoins de l'action. En complément de l'accompagnement menée, les associations apportent au dispositif leur expertise (juridique, sociale, sur des problématiques comme les troubles psychiques et conduites addictives...) autour des situations. Ils assument une dimension formation qui participe de la montée en compétences des équipes au sein des Pôles sociaux des bailleurs.

#### Un accompagnement social global porté au sein d'une plateforme partenariale élargie

Une fois entrée dans le dispositif, chaque situation fait l'objet d'un accompagnement social « à la carte », à intensité et durée variable, déterminé par les besoins des publics. Cet accompagnement est réalisé par les travailleurs sociaux des associations partenaires sur chacune des trois régions d'expérimentation qui mettent à disposition leur expertise et savoirs faire. Certains partenaires

apportent leurs concours sur des axes spécifiques, notamment vis-à-vis des violences faites aux femmes (FNSF) et des troubles psychiques et problématiques de santé en général (Association Hospitalière Universitaire – AHU). Ces derniers interviennent directement ou par l'intermédiaire d'associations partenaires, sur les territoires qu'ils ne couvrent pas directement.

#### Une formation-action, vecteur d'une montée en compétences des bailleurs

Au-delà de la cellule de Veille Sociale qui constitue un cadre d'échanges favorisant une forme de montée en compétences des professionnels, le dispositif prévoit des temps de formation à destination des intervenants sociaux des bailleurs. Animées par les partenaires spécialisés du dispositif (FNSF, Aurore, France Terre d'Asile,) 5 sessions de formations auront été animées : sur santé mentale et logement, la question des violences conjugales, parcours migratoires et hébergements.

### Moyens mobilisés

**Moyens humains :** Le pilotage du dispositif est assuré par Pierre et Lumière. L'ESH est appuyée par le Secrétariat Général d'Habitat Réuni. Les référents des pôles sociaux côté bailleurs, et les associations partenaires, constituent la pierre angulaire du dispositif.

**Moyens financiers :** Le coût global du projet était estimé en 2015 à 390 7760 euros : 156 840 euros fléchés vers la Cellule de veille sociale, 184 100 euros pour l'accompagnement et une enveloppe de 24 820 euros pour le développement d'un projet de coopérative d'habitant. Le financement est assuré sous fonds propres, à hauteur de 140 910 euros par les associés d'Habitat Réuni. Une aide du FSI de 195 380 euros était sollicitée au titre de l'appel à projet 10 000 logements Hlm accompagnés.

**Coût moyen d'un parcours estimé :** 1 705 euros par an et par ménage accompagné

## Les enseignements

### Résultats et points forts

#### **Un levier pour une acculturation et un partenariat renforcé**

La Cellule de veille sociale a joué son rôle de production d'intelligence collective et d'acculturation des contraintes et postures des bailleurs comme des partenaires associatifs. Le dispositif a notamment permis de rendre visible l'effort de solidarité des organismes auprès des publics vulnérables. Ce changement dans les représentations est de nature à faciliter l'identification des réponses adaptées aux situations complexes vécues par les publics et d'assurer une continuité dans les parcours. Une réelle relation de confiance s'est créée entre les acteurs du dispositif, vecteur d'un partenariat de qualité.

#### **Un outil qui a permis de légitimer la valeur ajoutée de la gestion sociale des organismes Hlm**

Une évaluation du dispositif menée en 2018 a pointé le rôle levier de la cellule de veille sociale dans la valorisation de la fonction sociale du bailleur. Le dispositif a permis de légitimer encore plus cette fonction à la fois auprès des directions de l'organisme et des partenaires sur les territoires.

#### **Un lieu de construction d'un accompagnement social ad hoc et agile**

Au-delà de l'acculturation, la construction d'un accompagnement social à la carte a été favorisée au sein de ces cellules partenariales, avec un réel effet d'entraînement favorisé par l'émulation entre partenaires. L'évaluation menée a permis de souligner le rôle levier du dispositif pour inventer des réponses là où il n'y en avait pas, de réfléchir et créer de nouvelles modalités d'accompagnement.

#### **Un aller vers vecteur de contacts rétablis avec des publics « invisibles »**

L'un des résultats visibles de cette nouvelle organisation est la capacité renforcée des organismes à re- créer le lien vis-à-vis de publics avec lesquels celui-ci était jusqu'ici rompu. L'intervention d'un tiers, neutre, externe, est en effet de nature à favoriser le contact et peut ainsi constituer le point de départ d'un travail social qui a pu s'enclencher, là

où celui-ci restait difficile à mobiliser pour les pôles sociaux des bailleurs, de manière individuelle.

Le dispositif affiche également des effets encourageants et positifs sur les parcours des personnes.

#### **Une réassurance et une montée en compétences des équipes au sein des pôles sociaux des bailleurs**

L'espace que constitue la cellule de veille, à travers l'échange entre professionnels qu'elle permet, a également favorisé une « réassurance » des référents au sein des organismes. Les 6 sessions de formations dispensées sur la durée du dispositif ont constitué un apport d'outils de compréhension et de positionnement dans les pratiques. En témoigne la demande de poursuite et de récurrence de ces temps de formations.

### Suites et perspectives

Preuve de la forte valeur ajoutée de l'expérimentation pour les associés, les six ESH engagés dans l'expérimentation ont prolongé sous fonds propres le conventionnement avec les partenaires locaux sur les territoires couverts.

L'expérience a été capitalisée à l'échelle du groupement, et la dynamique s'est prolongée, donnant lieu à la création d'un réseau des référents sociaux à l'échelle d'Habitat Réuni en soutien à l'échange de pratiques et à la capitalisation d'expériences entre associés sur des publics cibles.

L'expérimentation a également donné lieu à un partenariat à l'échelle du groupe avec la FNSF sur les enjeux relatifs aux violences conjugales, ainsi qu'à la réplique de certaines formations (formations à l'orienté solution, santé mentale...).

Enfin, l'expérience a également été le déclencheur d'une dynamique individuelle et/ ou collective des bailleurs, illustrée par d'autres réponses aux appels à projets « Hlm accompagnés » réussis.



### Contacts

- › Pour Habitat Réuni : Florence TASTET, Secrétaire générale, [florence.tastet@habitat-reuni.fr](mailto:florence.tastet@habitat-reuni.fr)