

Juin 2020

## FICHE PROJET « INTERLIGNES »

Programme « 10 000 logements  
HLM accompagnés »



### Présentation du projet

Maintenir dans le logement et renforcer l'insertion socio-professionnels de locataires en situation d'illettrisme et/ou de difficultés liées à la maîtrise de la langue française, à travers le diagnostic, l'orientation et l'accompagnement des personnes vers les dispositifs de formation et d'insertion professionnelle adaptés.



**Catégorie :** Maintien



**Mots clés :** Illettrisme et analphabétisme



**Porteurs du projet :** Toit et Joie et l'association Aurore



**Période :** En cours depuis 2017



**Territoire concerné :** Paris, 92, 93, 94

### Contexte et genèse

Le projet « Interlignes » découle des difficultés de dialogue et de communication, identifiées par les équipes de proximité du bailleur, pour certains de ses locataires en difficulté d'accès à la langue française.

Ces difficultés, lorsqu'elles ne sont pas appréhendées, peuvent être vectrices de situation d'incompréhension et de difficultés concernant la situation locative des locataires, les locataires ne pouvant pas déchiffrer et intégrer les messages du bailleur (lettre, communication par mail, ou sms).

### Les principaux objectifs

1. **Insérer durablement des ménages** cumulant des difficultés économiques et sociales dans le parc de logements ordinaires en levant les difficultés liées à la maîtrise de la langue française, l'illettrisme et l'analphabétisme ;
2. **Réaliser un diagnostic précis** des difficultés linguistiques rencontrées par chaque participant
3. **Evaluer les freins et les motivations** pour intégrer les formations et accompagnements de droit commun ;
4. **Faciliter l'accès aux formations de droit commun** pour les locataires en situation d'illettrisme ;
5. **Soutenir la motivation et accompagner** l'entrée sur des dispositifs de formations linguistiques ;
6. **Rétablir une relation de confiance** entre le locataire et le bailleur (via la sensibilisation des agents de proximité)

### Le public cible

- › **Nature du public visé :** ménages locataires de Toit et Joie, présentant des difficultés linguistiques telles que l'illettrisme et l'analphabétisme, ou encore personne nécessitant l'apprentissage du français langue étrangère (FLE).
- › **Nombre de ménages accompagnés :** 127 rencontrés dans le cadre du dispositif (entre décembre 2017 et novembre 2019)

### Les partenaires du projet

Le projet est co-porté par un bailleur et une association : Toit et Joie et Aurore. Une convention de partenariat bipartite a été signée pour définir les rôles respectifs des partenaires. Ils se coordonnent lors du COPIL bimensuel et grâce à leur fiche navette (outil de suivi partenarial).

*« Il y a une rupture de l'isolement, très vite la demande de formation laisse place à d'autres demandes concernant les rencontres, le lien social. Les permanences recréent du lien » -*

**Coordinatrice du projet Interlignes au sein de Toit et Joie.**

## La mise en œuvre

### Déploiement et contenu

#### Sensibilisation des agents de proximité sur les problématiques linguistiques

Un préalable au projet est la sensibilisation, en interne, des équipes de proximité du bailleur (notamment les gardiens) aux problématiques de l'illettrisme et de l'analphabétisme, et aux difficultés qui peuvent en découler pour les locataires dans leur vie quotidienne et dans la relation avec le bailleur.

Ces derniers sont pivots dans le projet : ils peuvent orienter des ménages sur le dispositif, les appuyer dans la recherche de formation et font remonter l'information lorsqu'ils identifient des difficultés linguistiques de certains locataires.

#### Un accompagnement pour diagnostiquer les difficultés et identifier les dispositifs de formation adaptés

Une fois les ménages repérés par les professionnels du bailleur (pôle social, gardiens, service contentieux...) ou à travers les permanences de la formatrice organisées en pied d'immeuble, un accompagnement est proposé (sur trois mois en moyenne), composé de trois phases pour accompagner les locataires vers une formation linguistique adaptée à leurs besoins (attentes, niveaux, localisation, disponibilités...).

- **Une phase d'évaluation** menée par l'intervenante d'Aurore permet de poser un pré-diagnostic social et linguistique. Une intervention en binôme avec un agent de proximité du bailleur est favorisée pour faciliter la prise de contact et la prise en compte des éléments de contexte et donc affiner le diagnostic élaboré. Le pré-diagnostic prend la forme d'une discussion ouverte permettant d'explorer les attentes et besoins des locataires, de créer un climat favorable à l'investissement et l'adhésion du locataire.

- **Une phase d'investigation**, permettant la recherche d'une formation adaptée au niveau, attentes et besoins du locataire. Cette phase permet également de valoriser l'expérience et les compétences professionnelles de la personne. Elle a également une vocation de « conscientisation » pour le locataire de ses difficultés linguistiques et de l'impact de ces

derniers dans la vie quotidienne, notamment dans la relation avec son bailleur.

- **Une phase de conclusion traduite par l'élaboration d'un plan d'action concret et réaliste au regard du projet du locataire en termes d'insertion professionnelle (formation/ emploi).** Un accompagnement permet de soutenir le locataire dans sa démarche d'intégration dans un dispositif de formation linguistique (accompagnement à l'inscription aux cours, maintien en formation, motivation).

Ainsi, l'accompagnement proposé permet une approche individuelle personnalisée (bilan des acquis et élaboration du projet de formation au regard des attentes et des besoins du locataire)

### Moyens mobilisés

#### Moyens humains :

- › 1 ETP de formateur (Aurore)
- › 0,1 ETP de pilotage du dispositif par le Pôle Social de Toit et Joie et par Aurore (communication et coordination avec Aurore)

**Moyens financiers :** Le budget total du projet s'élève à 375 000 euros pour les 3 ans de l'expérimentation, répartis comme suit :

- FNADVL (AAP) : 48 % (180 000 €)
- Fonds propre de Toit et Joie : 4% (15 000 €)
- Co-financements et mécénats : 48% (180 000 €)

**Coût moyen de la prise en charge :** 2953 € par personne sur les deux premières années du dispositif

## Les enseignements

### Résultats et points forts

#### **Des locataires ayant avancé dans leur autonomisation et prise de confiance, intégrant des parcours formation.**

Avec 69 des 127 personnes rencontrées dans le cadre du projet intégrant une formation linguistique, l'objectif de sensibilisation et de relai entre locataires isolés et formations linguistiques est concrétisé (54% d'inscription en formation). Le bilan personnalisé et la recherche de la formation adaptée aux critères de la personne permet ce taux de sortie positif vers la formation. La phase de diagnostic et de bilan engendre également une dynamique de remobilisation des personnes et une progression de la confiance des locataires envers leurs propres capacités d'acquisition et de mobilisation.

#### **Une rupture de l'isolement de certains locataires et la restauration de la communication entre le bailleur et les locataires.**

La sensibilisation des agents de proximité sur les difficultés linguistiques a permis d'apporter de nouvelles clefs de lecture sur des difficultés avec certains locataires. Globalement, un lien de confiance a pu être restauré du fait de ce « pas fait vers » les ménages en difficulté. L'amélioration de la communication quotidienne entre agents de proximité et locataires se traduit également par une évolution des comportements du côté des locataires qui tendent à davantage aller vers les gardiens.

**Une évolution des pratiques en interne au bailleur, via une meilleure identification des difficultés des locataires** dès l'attribution d'un logement. Les services de gestion de proximité, sensibilisés sur les problématiques liées à l'illettrisme, parviennent à mieux détecter et orienter les locataires vers le Pôle Social pour proposer une rencontre et un accompagnement (en interne ou via Aurore).

### Des marges d'ajustements repérées

La communication écrite n'atteignant pas le public cible, l'information des ménages potentiellement intéressés a donc été principalement faite grâce aux agents de proximité et le dialogue direct auprès des ménages (échanges informels et permanences en pied d'immeuble).

Par ailleurs, l'équipe du projet a dû recréer un réseau de partenaires associatifs et de formateurs sur chacune des villes d'intervention.

Le dispositif a du lever des freins à l'entrée en formation linguistique, propres aux ménages, à l'instar de difficultés identifiées pour la garde d'enfants ou encore de idées préconçues sur la formation et l'autonomisation des femmes.

### Suites et perspectives

Un bilan qualitatif final a été réalisé et bénéficie d'un travail de capitalisation (notamment via un documentaire vidéo dont un **extrait peut être visionné en cliquant ici**). Pour la suite, le bailleur souhaite poursuivre l'expérimentation en déployant le projet sur d'autres territoires de son parc locatif (à l'échelle régionale) et en ciblant l'intervention dans les quartiers où les besoins identifiés sont les plus importants. Un soutien financier du FNAVDL pourrait venir soutenir cette seconde phase du projet pour les années 2020-2022 Toit et Joie a également vocation à poursuivre la réflexion et soutenir le rayonnement de ce type de d'expérimentation en intégrant l'Agence Nationale de la Lutte contre l'illettrisme (ANLCI).

### Contacts

- › **Pour Toit et Joie** : Elise LELEU, *Conseillère sociale - Pôle Social* : [Elise.leleu@toitetjoie.com](mailto:Elise.leleu@toitetjoie.com)
- › **Pour Aurore** : Leila BOUHERRAFA, *formatrice FLE, intervenante du dispositif*: [l.bouherrafa@auore.asso.fr](mailto:l.bouherrafa@auore.asso.fr)