

Juin 2020

## FICHE PROJET

« FACILITER L'ACCES ET LE  
MAINTIEN DANS LE LOGEMENT  
DES PERSONNES EN GRANDE  
DIFFICULTE »

Programme « 10 000 logements  
HLM accompagnés »



### Présentation du projet

Faciliter l'accès et le maintien dans le logement des ménages les plus fragiles. Mise en place d'un accompagnement social global afin de permettre une insertion dans et par le logement.



**Catégories** Accès et Maintien



**Mots clés** Précarité socio-économique / médiation locative



**Porteurs du projet :** XL Habitat en partenariat avec l'association la Maison Du Logement (MDL).



**Période :** 2015 – 2018 (puis 2019-2021)



**Territoire concerné :** Dax et son agglomération

### Contexte et genèse

En écho à un engagement social, inscrit dans l'ADN de XL Habitat, de nombreux partenariats ont été noués entre le bailleur et différentes associations de l'agglomération de Dax, pour accompagner vers le logement des publics « fragiles » en grande difficulté.

L'appel à projet « 10 000 logements hlm accompagnés » a été l'occasion pour XL Habitat, de consolider un partenariat déjà initié depuis plusieurs années avec la Maison Du Logement de Dax (MDL). Les deux acteurs de l'hébergement et du logement étaient d'ores et déjà associés à des actions communes, notamment à travers la cosignature d'une charte de prévention des expulsions qui invitait à la mise en place d'actions de prévention conjointes.

### Les principaux objectifs

Le projet vise à favoriser une continuité dans les parcours des personnes hébergées au sein des structures de la Maison Du Logement et en parallèle, à permettre une réponse adaptée à certaines situations bloquées au sein du parc d'XL Habitat pour des locataires ayant des problématiques d'impayés

de loyers, d'appropriation du logement ou auteurs de troubles du voisinage. L'objectif étant de prévenir les expulsions.

En synthèse, les objectifs visés sont les suivants :

1. L'accès au logement pérenne pour des personnes en grande difficulté (personnelles, financières, ou autres)
2. L'accès au logement de personnes victimes de violences conjugales, avec ou sans enfant, à travers un accompagnement spécialisé.
3. Le maintien dans le logement de publics en difficulté (en situation d'impayés des loyers, en procédure d'expulsion, etc.) avec la possibilité d'une médiation locative.

### Le public cible

#### › Nature des publics visés :

- Les personnes repérées par la Maison du Logement rencontrant des difficultés pour accéder à un logement
- Les personnes logées dans le patrimoine d'XL Habitat pour lesquelles des fragilités ont été constatées par les travailleurs sociaux du bailleur : impayés, difficulté de gestion administrative et budgétaire, appropriation de logement
- Les personnes qui sortent de dispositifs d'hébergement ou de logement temporaires avec une priorité aux personnes victimes de violences conjugales

- › **Nombre de ménages accompagnés :** 35 ménages dont 17 en maintien, et 18 en accès.

### Les partenaires du projet

Le projet est porté par XL Habitat en partenariat avec l'association la Maison Du Logement (MDL).

Dans le cadre d'un partenariat élargi, sont également associés, le Centre Hospitalier de Dax, les services du CIDFF des Landes spécialisés dans l'accompagnement des personnes victimes de violences conjugales.

### La mise en œuvre

#### Déploiement et contenu

##### Deux portes d'entrée vers le dispositif

- Sur le volet « accès » : la Maison Du Logement assure le repérage des futurs bénéficiaires du dispositif parmi les publics hébergés au sein de ses structures d'hébergement (CHRS) ou de logement accompagné (résidence sociale).

- Sur le volet « maintien » : les locataires « fragiles » déjà présents dans le parc du bailleur, sont repérés par le pôle social de l'organisme par l'intermédiaire des intervenants sociaux.

L'arbitrage quant à l'entrée dans le dispositif est opéré par le bailleur et la MDL, sur la base d'un pré-diagnostic social réalisé par la MDL qui assure l'accompagnement social.

##### Le travail d'accompagnement social pour l'accès au logement comporte trois temps :

1. **L'élaboration du projet « logement » avec le ménage** : Une fois l'accord du ménage pour intégrer le dispositif, un diagnostic social est réalisé par les travailleurs sociaux de la MDL, pour identifier les besoins et définir avec lui, la solution la plus adaptée. Cette étape est aussi celle où se dessine la stratégie de recherche du logement, et où s'amorce si besoin, le travail autour de l'appropriation et de l'occupation du logement.

2. **L'installation dans le logement** : il s'agit d'accompagner le ménage au stade de l'entrée dans les lieux (démarches administratives et installation). Un rôle de médiation peut être assuré par les travailleurs sociaux de la MDL, pour faciliter le dialogue entre le bailleur et le locataire.

3. Troisième étape, **un suivi administratif et social dans le logement** réalisé par la MDL pour soutenir le ménage dans l'appropriation de son logement, l'aider à faire face à ses nouvelles obligations de locataires ou sous-locataire, favoriser son intégration dans l'immeuble ou le quartier.

A noter que l'accès peut se faire **en bail direct ou en sous-location**, en fonction des situations et de l'intensité de l'accompagnement envisagé. Dans le cas d'une sous location, la MDL joue un rôle d'intermédiaire et est titulaire du bail.

##### Une intervention pendant la phase précontentieuse pour les publics du parc

Sur le volet « maintien », l'essentiel de l'accompagnement assuré par les professionnels de la MDL est orienté sur un travail autour de la gestion du budget, vers la recherche de solutions visant à réduire la dette et la reprise du paiement. Il s'agit aussi, quand les situations y invitent, d'assurer une médiation entre locataires et bailleur. Au-delà des professionnels dédiés, d'autres services de la MDL peuvent être mobilisés en fonction des besoins spécifiques rencontrés par les publics.

##### Un accompagnement ad hoc, pour les victimes de violences conjugales

Un volet spécifique tourné vers les femmes victimes de violences a été construit en partenariat avec le CIDFF des Landes et le Centre hospitalier de Dax qui mettent à disposition une référente unique pour engager un accompagnement spécifique sur le long terme. Le suivi réalisé par les travailleurs sociaux de la MDL est couplé soit à un accueil d'urgence visant une mise à l'abri, soit à un hébergement de moyenne ou longue durée en bail direct ou glissant. En lien avec le bailleur un accompagnement social global adapté à ce public est mobilisé intégrant les enjeux d'insertion professionnelle.

#### Moyens mobilisés

##### Moyens humains :

Le pilotage du projet est assuré par la Directrice de la gestion locative d'XL Habitat. La MDL assure la partie opérationnelle du dispositif (1,5 ETP). Le bailleur et la MDL se rencontre deux fois par an pour faire le point, au cas par cas, sur les ménages suivis.

**Moyens financiers** : Le coût total estimé du projet pour 2 ans (2015-2017) s'élève à 78 000 € : en partie financés par le FNAVDL au titre des « 10 000 logements Hlm accompagnés » et sous fonds propres de l'association MDL. Un avenant de 18 000€ a permis de reconduire le projet sur l'année 2018. Le quatrième appel à projet a permis de soutenir une extension du projet sur l'année 2019.

**Coût moyen d'un parcours** : 1 920 € par ménage

### Les enseignements

#### Résultats et points forts

##### Chiffres clés

Dans le cadre du dispositif, de 2015 à 2018, 18 ménages ont vu leur accès au logement autonome favorisé, et 17 locataires ont pu se maintenir dans leur logement. La durée moyenne d'un parcours est de 4 à 6 mois (12 mois maximum).

##### Construire des réponses adaptées aux besoins des ménages les plus fragiles

Le dialogue soutenu autour des situations entre XL Habitat et la MDL, la médiation parfois mobilisée, ont permis au bailleur de disposer d'une lecture plus éclairée des difficultés vécues par les publics présents dans son parc. Cette meilleure compréhension des difficultés permet d'envisager de nouveaux leviers d'actions pour prévenir une expulsion.

##### Un rôle de tiers, facilitant pour recréer le lien

En outre, la posture de « tiers » de la MDL a pu permettre de recréer le lien avec certains locataires pour lesquels il était rompu. Cette posture de tiers est fortement appréciée et plébiscitée par les bénéficiaires du dispositif.

##### Une continuité de parcours - de l'hébergement vers le logement - favorisée

Le projet a permis de consolider le partenariat et de penser une réelle continuité dans les parcours de l'hébergement vers le logement autonome.

##### Un rôle proactif du bailleur, avec des mutations qui s'engagent

Pour les ménages dont les logements occupés n'étaient plus adaptés à la composition ou à la situation économique du ménage, XL Habitat a mobilisé son pôle relogement et a facilité un certain nombre de mutation au sein de son parc permettant la stabilisation de la situation économique des ménages.

##### Des pratiques d'accompagnement dans le logement, mieux appréhendées au sein de l'organisme

Le partenariat de proximité, garanti au fil des trois premières années (et qui se poursuit encore aujourd'hui et pour un nouveau cycle de trois ans) a permis de réellement ancrer dans les pratiques du bailleur, les principes du « logement accompagné ».

Les partenariats développés sont autant d'acquis qui perdureront, avec un réseau relai sur le territoire de l'agglomération de Dax qui est aujourd'hui pérennisé.

##### Des ajustements opérés, pour favoriser l'adhésion et l'engagement des ménages dans leurs parcours

A l'issue des trois premières années de projets, le besoin de formaliser l'engagement des ménages autour d'un projet partagé, a conduit les porteurs à systématiser la signature d'un « Projet Personnalisé d'Accès au Logement (PPAL) » pour tous les bénéficiaires de l'action. Cette formalisation plus poussée vise à favoriser l'adhésion et à rendre acteurs de l'accompagnement les ménages s'engageant dans la démarche.

#### Suites et perspectives

Forts du succès de cette première période de trois ans, XL Habitat et la MDL ont souhaité prolonger leur collaboration. Le quatrième appel à projet du programme hlm accompagnés a permis la reconduction de l'expérience sur l'année 2019, et une poursuite de l'accompagnement pour les ménages d'ores et déjà accompagnés.

La présente expérience a, en outre, été l'opportunité pour XL Habitat de réfléchir à une réponse spécifique, tournée vers les ménages réfugiés ; laquelle est d'ores et déjà engagée au sein de l'organisme.

#### Contacts

- > **Sandrine LAFFORE** : Directrice Gestion Locative et Social, en charge du pilotage du projet, [sandrine.laffore@xlhabitat.org](mailto:sandrine.laffore@xlhabitat.org)

*« Ce dispositif nous a permis de partager avec un autre interlocuteur des situations complexes, pour trouver des solutions ensemble. »* **Cheffe de projet**