

FICHE PROJET

PARTENARIATS POUR UN LOGEMENT ACCOMPAGNE CONTRE L'EXCLUSION – PLACE

Juin 2020

Programme « 10 000 logements HLM accompagnés »



PARTENARIATS POUR UN LOGEMENT ACCOMPAGNE CONTRE L'EXCLUSION « PLACE » - Grand Lyon Habitat

Présentation du projet

Favoriser l'accès et le maintien dans le logement des publics les plus fragiles via une plateforme partenariale d'accompagnement social.



Catégorie : Accès et maintien



Mots clés : Plateforme partenariale



Porteurs du projet : GLH, LAHSo, AVDL, Intermed, France Horizon



Période : 2016 - 2018



Territoire concerné : Métropole de Lyon

Contexte et genèse

Le projet PLACE, dont Grand Lyon Habitat (GLH) est à l'initiative, est né du besoin de réinterroger les pratiques pour répondre à des situations de fragilité de plus en plus complexes et sur lesquelles de nouveaux leviers et modes de réponse doivent être trouvés.

Au cœur des enjeux, la prévention des expulsions et la recherche de réponses adaptées invitant à repenser le partenariat. Le programme Hlm accompagnés a ainsi représenté « une opportunité d'aller plus loin » pour un organisme ayant déjà fortement fait évoluer son projet social au fil des années.

Un premier financement acquis au titre du programme a permis l'expérimentation de « PLACE » sur une période de 3 ans (de 2016 à 2018). GLH a associé dès sa genèse 4 acteurs issus du champ de l'hébergement, de l'accompagnement vers et dans le logement et de la santé, au sein **d'une plateforme partenariale – clé de voute du dispositif.**

En 2019, dans une logique d'une mise à l'échelle de l'expérimentation, est né le projet ETAGE (Equipes Territoriales d'Alternatives Globales à l'Expulsion) également co-financé au titre du programme Hlm accompagnés. Porté en inter bailleurs (les 3 OPH de la Métropole de Lyon y sont associées), ETAGE prolonge les ambitions de PLACE sur trois territoires de la Métropole et ouvre la plateforme à un écosystème partenarial étoffé.

Objectifs du projet

Les objectifs visés par PLACE sont les suivants :

1. Maintenir au sein d'un logement ordinaire des personnes / familles cumulant des difficultés économiques et sociales ;
2. Fluidifier l'accès au logement et à l'hébergement en dissociant le statut « logement » du besoin d'accompagnement des ménages (Nb : le projet ETAGE n'intervient pas à ce stade, sur le volet « accès »)

Le public cible

- › **Profil du public visé par l'action :** Ménages présents dans le parc, et présentant un cumul de difficultés d'ordre économique ou social de nature à compromettre leur maintien ; ménages en accès concernés par le Logement d'Abord.
- › **Nombre de bénéficiaires :** à fin 2018, le projet a permis d'accompagner 47 ménages au titre du maintien, et 25 au titre de l'accès.

Les partenaires du projet

Le projet est co-piloté au départ par GLH et l'association LAHSo. Sont associées au sein d'une plateforme partenariale, 3 autres associations – qui composent le premier cercle du projet : l'AVDL, Intermed et France Horizon.

Sur le projet « Etage », les autres bailleurs de la Métropole ont été associés : Lyon Métropole Habitat et Est Métropole Habitat. La Métropole de Lyon est également fortement impliquée dans le projet.

PARTENARIATS POUR UN LOGEMENT ACCOMPAGNE CONTRE L'EXCLUSION « PLACE » - Grand Lyon Habitat

La mise en œuvre

Déploiement et contenu du projet

Une plateforme partenariale, vecteur d'une expertise pluridisciplinaire

PLACE portait l'ambition de structurer un dispositif partenarial à travers la mise en place d'une plateforme pluridisciplinaire. L'objectif : garantir un accompagnement global à des publics présentant des difficultés cumulées. Ainsi, le partenariat a mobilisé des compétences complémentaires pour répondre à l'éventail des besoins. Aux côtés de GLH, la plateforme réunit 4 partenaires intervenants sur l'insertion par le logement, par l'emploi et la santé :

- LAHso, co-pilote du dispositif, et présent dès la genèse, est un acteur clé de l'hébergement et du logement sur le territoire. Il est l'une des portes d'entrée vers le dispositif (notamment à travers ses CHR) pour le public « accès ».
- L'Association Villeurbannaise pour le Droit au Logement (AVDL) qui inscrit son action dans le champ de la prévention des expulsions ;
- France Horizon qui affiche une double expertise à la fois sur la conduite de diagnostics sociaux et sur la mobilisation de pratiques d'auto-réhabilitation dans les logements
- Intermed qui a permis de doter la plateforme d'une expertise en matière d'accès aux soins, avec une proportion importante de problématiques relevant de la santé physique ou mentale dans les situations accompagnées.

Des modalités d'accompagnement revisitées

La volonté de PLACE est de garantir un étayage, coordonné, autour des situations accompagnées. Un accompagnement social qui est tout à la fois global et individualisé, traduit notamment par :

- **Une démarche « d'aller vers »** renforcée et parfois « déclencheur » de la mise en route du travail social (avec des visites de terrain en nombre et une intensité adaptée au besoin de chacun) ;
- **Un accompagnement global** : avec un accompagnement qui n'est pas uniquement circonscrit aux besoins liés au logement.

- **Un plus fort étayage** autour des situations avec une plus grande fréquence de rencontre, des durées d'accompagnements moins contraintes et qui acceptent une logique d'entrée / sortie permanente.

« PLACE n'a pas vocation à se substituer aux mesures et services existants, mais se positionne sur 2 segments de publics bien précis pour lesquels il y a carence de solutions »

Une gouvernance articulée autour de 3 instances techniques et de pilotage

Le comité de pilotage, instance stratégique du projet se réunit 1 à 2 fois par an. Il associe les partenaires et les financeurs, dont l'Etat et Métropole de Lyon.

Le comité de suivi, instance opérationnelle d'organisation et de suivi du projet, réunit autant que de besoin les partenaires (directeurs ou chef de service des structures partenaires), en moyenne une fois par trimestre.

Enfin, le Comité technique est l'instance de suivi des situations à laquelle participe les travailleurs sociaux des associations et les intervenants sociaux des bailleurs. C'est au sein de cette instance que s'exprime la valeur ajoutée de l'expertise croisée des partenaires.

Les ressources du projet

Moyens humains :

Le pilotage du projet a été assuré par le Directeur de la Vie Sociale de GrandLyon Habitat, et par la DG adjointe de LAHSo.

L'équipe projet mobilisait pour sa part, la chargée de développement, Handicap, Vieillesse, précarité de GLH ainsi que les responsables des associations partenaires.

Les conseillers sociaux de GLH, ainsi que les travailleurs (médico-)sociaux des différentes structures partenaires, constituent le bras armé du dispositif.

Moyens financiers : Le coût total estimé pour 3 ans s'élève à 490 500€ (soit 163 500€/ an) : en partie financé par le FNAVDL au titre des « 10 000 logements Hlm accompagnés », sous fonds propres et par des financements additionnels.

Coût moyen d'un parcours : Environ 6 800 € / ménage (accompagnement et ingénierie compris).

PARTENARIATS POUR UN LOGEMENT ACCOMPAGNE CONTRE L'EXCLUSION « PLACE » - Grand Lyon Habitat

Les enseignements

Résultats et points forts

Chiffres clés

- 90 % des ménages ont évité l'expulsion et sont encore dans leur logement ou ont pu trouver une autre solution (mutation dans un logement plus adapté, relogement dans une autre forme d'habitat plus adapté...)
- 23% des ménages ont encore des difficultés liées au logement (dettes, troubles...) mais ont évité l'expulsion

En moyenne, 22 mois d'accompagnement.

Un partenariat, vecteur d'un décloisonnement entre cultures professionnelles

Le projet a favorisé une meilleure compréhension des contraintes et missions de chacun des partenaires de la plateforme. Cette acculturation a été favorisée par les rencontres régulières et le travail partenarial qui s'est construit et institutionnalisé avec PLACE. Cette acculturation est d'autant plus significative pour ce qui concerne la compréhension du rôle des conseillers sociaux de GrandLyon Habitat. On constate en effet, une légitimité accrue quant au travail social opéré par ces professionnels au sein de l'organisme HLM. Ils sont aujourd'hui perçus comme les pivots du projet et plus encore, comme des « pairs » par les partenaires. Cette évolution des représentations professionnelles au sein du couple bailleur / professionnels partenaires, traduit par une reconnaissance et légitimation du rôle social du bailleur, fait d'ailleurs écho à un effet levier repéré plus largement à l'échelle du programme « 10 000 logements HLM accompagnés ».

Une dynamique collective au sein de l'organisme, vecteur d'un meilleur repérage des fragilités

Le projet a associé dans sa mise en œuvre, différentes directions et services à la dynamique projet (recouvrement, attributions, agences territoriales). Le dialogue renforcé inter services a aussi permis un meilleur repérage des publics, avec une détection précoce qui fait sens vis-à-vis de la démarche de prévention affichée par le projet PLACE.

En outre, le repérage ne se fait plus par le seul prisme de la dette de loyer ou du trouble de jouissance (qui constituent souvent le « haut de l'iceberg » et sont les marqueurs d'une situation fortement enlisée). En associant différents services dans la dynamique, au sein des agences territoriales, le projet a contribué à construire un mécanisme de repérage précoce, colonne vertébrale d'une véritable politique de prévention des expulsions.

Un travail social rénové

La plateforme partenariale permet un diagnostic croisé allant parfois jusqu'à mobiliser l'expertise de deux à trois partenaires sur une même situation. A travers cet échange, elle permet de décloisonner les pratiques, de les questionner et de les faire évoluer. En effet, la capacité à construire des accompagnements hybridant l'intervention de plusieurs acteurs, a permis du « sur mesure », et d'imaginer des modalités d'action nouvelles.

Des projets ayant impacté positivement les parcours résidentiels des ménages

Le projet a été vecteur d'une adhésion renforcée des publics à leurs parcours avec globalement, peu de refus et des liens rétablis avec des publics pour lesquels le lien était rompu. L'intervention d'un tiers a pu permettre de remobiliser et de déclencher la mise en route du travail social pour un nombre significatif de bénéficiaires.

Dans l'ensemble, les professionnels parlent peu d'échecs, ni de situations qui ne se soit pas améliorée. Cela se traduit par un ensemble de « signaux faibles » qui sont autant d'indicateurs, bien que peu objectifs et mesurables, pour montrer la valeur ajoutée de PLACE.

Une bonne satisfaction de l'accompagnement engagé à travers PLACE

Une étude confiée à la Maison Régionale d'Information sur l'Exclusion (MRIE) par GLH a permis de mettre en avant un fort taux de satisfaction chez les ménages bénéficiaires du projet PLACE, avec au cœur des éléments remontés : la confiance rétablie vis-à-vis du bailleur et une meilleure confiance en soi.

PARTENARIATS POUR UN LOGEMENT ACCOMPAGNE CONTRE L'EXCLUSION « PLACE » - Grand Lyon Habitat

Suites et perspectives

L'opportunité de la mise à l'échelle de PLACE à travers le projet des Equipes Territoriales d'Alternative Globale à l'Expulsion - ETAGE

Le projet PLACE, a trouvé une continuité dans le projet **ETAGE**, initié début 2019 pour une période de 3 ans. ETAGE est porté par les trois bailleurs métropolitains - Est Métropole Habitat, GrandLyon Habitat et Lyon Métropole, et constitue une mise à l'échelle du projet PLACE, nourri aussi des expérimentations portées par les deux autres bailleurs.

En écho au projet PLACE, ETAGE vise à intervenir sur des situations de vulnérabilité en logement, pour lesquelles les outils et dispositifs de droit commun n'apportent pas de réponse efficace pour prévenir l'expulsion et permettre le maintien en logement ou l'orientation vers une solution d'habitat plus adaptée. Pour ce faire, il propose de créer des plateformes territoriales permettant le repérage de ces ménages et leur accompagnement coordonné.

ETAGE est co-financé dans le cadre du 4^e appel à projets « 10 000 logements HLM accompagnés », ainsi qu'au titre de l'AMI « Logement d'abord », par la Métropole de Lyon, par d'autres crédits Etat, CAF et par GLH.

Une expérimentation déployée sur 3 territoires

L'objectif est notamment de travailler la territorialisation de la démarche, la coordination des acteurs locaux autour des situations repérées. Et, ce faisant, de préfigurer l'inscription de ces nouvelles pratiques au droit commun et leur déploiement.

Pour cela, les communes de Vaulx-en-Velin et Bron, Vénissieux, et les 7 et 8^e arrondissement de Lyon ont été sélectionnés sur la base du volontariat. L'ambition étant d'expérimenter ETAGE sur des territoires aux maillages partenariaux hétérogènes.

Définition et repérage des situations

Le projet cible plus particulièrement les situations pour lesquelles, avec les dispositifs préexistants, la procédure d'expulsion risque d'aller à son terme, sans que des alternatives ou solutions de relogement aient pu être trouvées, ou ne puissent apporter un résultat satisfaisant. A noter qu'ETAGE resserre son action sur les ménages occupant déjà un logement.

Toutefois, à terme, l'organisation en plateforme de coordination territoriale pourrait également intervenir auprès de ménages en accès relevant du public concerné par le Logement d'Abord.

Un partenariat élargi

L'orientation des situations est réalisée par les équipes de proximité et les travailleurs sociaux des bailleurs, mais également par les Maisons de la Métropole (MDM) et les CCAS des communes impliquées (ce qui constitue une nouveauté par rapport à PLACE). D'autres acteurs associatifs du territoire sont venus renforcer les rangs des plateformes partenariales (par exemple « Le Mas » ou Alynéa). A ce titre, le dispositif prévoit un volet autour du partage de pratiques professionnelles.

Une palette d'outils étoffés à expérimenter

ETAGE entend également passer un pas de plus dans le développement de nouveaux outils d'intervention de nature à favoriser le maintien. Parmi ces derniers : le bail « maintien » ou « sauvegarde », « l'aide à la quittance », « l'aide au déménagement » ou encore, la mobilisation de dispositifs passerelles ou autres logements « intercalaires ».

Une montée en charge progressive, un partenariat qui s'installe

Les deux premières plateformes ont été installées en mars 2019, la troisième en septembre de la même année. A mi-2020, 60 situations avaient été inscrites dans le projet, avec une saisine réalisée en majorité par les bailleurs, mais avec une implication progressive des CCAS / MDM.

Contacts

- › **Séverine Molina Cruz** :
Chargée de développement, Handicap, Vieillesse, Précarités chez GrandLyon Habitat, en charge du pilotage du projet : s.molinacruz@grandlyonhabitat.fr