

## FICHE PROJET

### PERSONNES ISOLEES

Juin 2020

## Programme « 10 000 logements HLM accompagnés »



## Présentation du projet

Favoriser l'accès au logement, réduire l'isolement et garantir le maintien des personnes accompagnées.



**Catégorie :** Accès et maintien



**Mots clés :** Personnes isolées



**Porteurs du projet :** Habitat du Nord et l'ABEJ



**Période :** 2015-2018



**Territoire concerné :** Métropole de Lille (MEL)

## Contexte et genèse

Le dispositif trouve sa genèse dans les difficultés repérées sur les Hauts de France pour loger un public isolé. Ce public figure parmi les publics prioritaires du PDALHPD dans le Département du Nord.

En parallèle, Habitat du Nord fait le constat de problématiques de plus en plus complexes au sein de son parc, liés à des situations d'impayés et/ou de troubles de voisinage qui peuvent aller jusqu'à mettre en péril l'équilibre d'une résidence.

Ces deux enjeux ont conduit le bailleur à saisir l'opportunité du programme Hlm accompagné pour développer de nouvelles réponses sur ces deux publics. Habitat du Nord souhaite gagner en réactivité par rapport au droit commun, se doter de relais spécialisés pour construire des réponses adaptées.

Pour le bailleur, cette opportunité a également coïncidé avec une volonté de revisiter sa politique sociale. Le projet s'est construit peu de temps après la mise en place du pôle social de l'organisme traduisant ainsi un objectif d'institutionnalisation au-delà de l'expérimentation.

Le projet « personnes isolées » a été l'occasion d'expérimenter une nouvelle réponse en partenariat avec un acteur fort du territoire, l'Abej, d'ores et déjà porteur du dispositif « Un chez soi d'abord » sur la Métropole Européenne de Lille.

Les deux partenaires ont imaginé ensemble le contour du projet, construit en forte concertation avec les partenaires institutionnels du territoire, notamment pour le choix des publics cibles sur le volet « accès » du projet, arbitré avec la DDTM et inscrit en résonance du PDALHPD.

## Les principaux objectifs

Dans le cadre du projet, Habitat du Nord souhaitait :

1. Loger un public prioritaire avec la sécurité d'un accompagnement social intensif,
2. Être soutenu dans la gestion des difficultés de ses propres locataires, notamment pour des ménages avec des situations complexes d'impayés ou souffrant de troubles psychiques.

## Le public cible

- › **Profil des publics visés par l'action :** les personnes isolées avec ou sans enfants à charge ayant pour projet un accès au logement social. Un second public est identifié, présentant les mêmes caractéristiques que le premier, mais confronté à des souffrances psychiques.
- › **Nombre de bénéficiaires :** Le dispositif prévoyait l'accompagnement de 20 personnes par an réparties comme suit : accès en bail direct pour 16 personnes isolées avec ou sans enfants et maintien en logement pour 4 personnes.

## Les partenaires du projet

**Les partenaires du projet :** Au-delà du binôme bailleur – partenaire associatif, le dispositif repose sur un partenariat de proximité avec l'Etat (DDTM) et la MEL qui assurent une partie du co-financement du dispositif. Ces derniers sont associés tous les trois mois au Comité de pilotage du dispositif – instance de pilotage, et de suivi des situations.

## La mise en œuvre

### Déploiement et contenu du projet

#### Sur le volet accès :

##### **La mise en place d'une pré CAL et d'une mesure préparatoire pour favoriser l'accès au logement**

Les orientations vers le dispositif sont issues du réseau local partenarial à l'échelle de la Métropole de Lille. Elles émanent ainsi des partenaires réguliers et acteurs de l'hébergement et du logement d'urgence. Les situations orientées font l'objet d'un pré diagnostic réalisé par les équipes de l'ABEJ et appuyée sur des critères définis avec Habitat du Nord et de nature à favoriser l'acceptation en CAL.

Les deux partenaires se réunissent ensuite, à fréquence régulière toutes les deux semaines, pour étudier les candidatures à l'entrée. Les personnes identifiées, se voient ensuite intégrer une mesure initiale dite « de formation-préparation » d'une durée de 3 mois pour renforcer la connaissance des droits et devoirs des futurs locataires et préparer l'accès au logement.

##### **Des situations systématiquement présentées en CAL à l'issue de la mesure de préparation**

Les situations sont ensuite présentées en CAL selon le processus classique. Les dossiers revêtent un caractère « prioritaire » et sont accompagnés d'une note qui éclaire le parcours des personnes permettant une meilleure compréhension de la situation.

#### Sur le volet « maintien » :

##### **Un repérage des publics fragiles qui s'appuie sur le pôle social et les équipes territoriales**

Le mécanisme de repérage s'appuie en premier lieu sur les équipes du Pôle social du bailleur (conseillères

*« Le cœur de l'accompagnement est ce sas préparatoire amont à l'entrée dans le logement.*

*Ces 3 mois d'accompagnement sont une garantie, un gag d'une insertion renforcée du ménage dans son logement. »*

**Extrait d'entretien avec l'équipe projet**

sociales) et les chargés de clientèle, en lien direct avec les ménages en situations d'impayés et/ ou troubles de voisinages. Elles constituent le premier maillon du dispositif et orientent les situations vers la responsable du Pôle prévention des impayés également responsable du projet. L'arbitrage quant

à l'entrée d'un locataire dans le dispositif s'opère en dialogue avec l'ABEJ.

##### **Un accompagnement social assuré par un référent unique, et mobilisant une équipe de professionnels et un réseau étoffé**

L'ABEJ en charge de l'accompagnement vers et dans le logement pour les deux publics (en accès et en maintien), mobilise l'expertise d'une équipe pluridisciplinaire, (éducateurs spécialisés, psychologue...) En outre, le partenaire s'appuie à son tour, sur un réseau d'acteurs relais sur le territoire, permettant un réel étayage autour des besoins spécifiques des locataires.

##### **Un accompagnement social global pluridisciplinaire et soutenu**

Une fois l'entrée dans le logement effective, le dispositif prévoit un accompagnement intensif avec pour objectif de favoriser l'installation dans le logement. Cet accompagnement est modulable, et s'adapte aux besoins des publics (gestion budgétaire, échanges sur les soins somatiques, travail et accès à l'emploi, démarches administratives, parentalité et relations intrafamiliales, règles d'hygiène dans le logement, activités collectives...)

L'une des caractéristiques clé de l'accompagnement social mobilisé réside dans son intensité, avec des visites à domicile hebdomadaires et une forte réactivité, en fonction des besoins des locataires. Ainsi, le dispositif pose comme règle, l'intervention dans la demi-journée ou dans la journée, suite à la sollicitation d'un ménage bénéficiaire du dispositif.

### Ressources du projet

**Moyens humains :** Le pilotage du projet est assuré par la responsable du pôle prévention des impayés. Du côté de l'Abelj, le dispositif mobilise deux éducateurs spécialisés, et le concours ponctuel d'une psychologue.

**Moyens financiers :** Le coût du dispositif par an, s'élève à 144 000 € pour 20 ménages accompagnés. Le dispositif est en partie financé par le FNAVDL au titre des « 10 000 logements hlm accompagnés » - 40%) sur fonds-propres d'Habitat du Nord (30%) et par la MEL (30%).

## Les enseignements

### Résultats et points forts

#### Un dispositif qui favorise le maintien dans le logement

Le taux de maintien dans le logement à la fin de projet s'élève à 86% pour les publics « accès ». Les accompagnements concernant les locataires du parc ont permis le maintien de 9 personnes sur 11 dans leur logement.

#### Une pré CAL : filet de sécurité favorisant l'accès

Les partenaires s'accordent pour souligner la valeur ajoutée de cette étape préparatoire. Elle est un des marqueurs forts du dispositif, et aussi le levier par lequel la confiance s'est construite entre le bailleur et l'ABEJ. En effet, l'acculturation permis par le dispositif quant aux modalités d'accompagnement offrent un filet de sécurité qui permet une forme de prise de risque plus importante dans le cadre des CAL.

En outre, elle constitue l'une des conditions de réussite pour une entrée « préparée » et qui offre les conditions d'une pleine appropriation du logement.

#### Une modularité de l'accompagnement, clé de la réussite

Clé de réussite du dispositif selon les partenaires, la modularité de l'accompagnement et son agilité,

*« On a besoin d'être en veille. De fait, les « mois mesure » ne sont pas adaptés. Il faut penser un accompagnement modulable, qui puisse être suspendu et réactivé à la demande, très intense sur un temps court, qui puissent mobiliser les bons relais... »*

**Extrait d'entretien avec l'équipe projet**

constituent là encore un filet de sécurité.

#### Un dispositif accueilli de manière positive au sein de l'organisme

Le dispositif a été accueilli de manière très positive par les conseillères sociales et équipes des agences d'Habitat du Nord. Spécifiquement sur le maintien, il offre des clés de réponse « pour des situations sur lesquelles il n'y avait pas de solution ». L'accompagnement très poussé, très intensif, qui permet d'opposer une réponse à des situations pour lesquelles les relais n'existaient pas ou n'étaient pas mobilisables au bon moment.

#### Un rôle de tiers joué par l'ABEJ, facilitateur

La posture et le rôle du bailleur ne lui permet pas de traiter l'ensemble des problématiques du ménages. Le rôle de « tiers » joué par les professionnels de l'ABEJ, permet de construire un accompagnement qui tienne compte de la situation globale des locataires.

*« On ne peut pas tout dire à son bailleur. Des locataires vont avoir honte, peur de raconter toutes leurs difficultés. Le fait que ce soit un autre, un tiers qui intervienne, permet de dépasser ces enjeux de confidentialité. »*

**Extrait d'entretien avec les conseillères sociales d'Habitat du Nord**

### Suites et perspectives

Sur le volet « maintien », Habitat du Nord a aujourd'hui pérennisé et généralisé l'expérimentation (initialement déployée à l'échelle de la MEL) à l'ensemble du Département du Nord.

Le bailleur a aujourd'hui étendu la démarche à l'ensemble de son patrimoine et signé une convention avec trois partenaires (un par territoire) en charge de l'accompagnement social des ménages dans le parc. La démarche est intégrée au fonctionnement courant de l'organisme, et financée sur fonds propres.

Sur le volet « accès », la dynamique s'est poursuivie sous d'autres modalités notamment autour de l'AMI Logement d'Abord avec une forte implication de l'ABEJ aux côtés de la MEL. Pour sa part, Habitat du Nord, continue d'expérimenter et réquisitionne ses pratiques, notamment sur des entrées « publics » aux besoins spécifiques. Le bailleur porte ainsi deux projets sur les besoins spécifiques des femmes victimes de violence.

Par ailleurs, le bailleur fait partie du réseau « veille sociale » mis en place et animé par Habitat Réuni qui permet les échanges de pratiques autour des enjeux de l'accompagnement social entre les référents des pôles sociaux des ESH associées (voir Fiche « Veille Sociale »).

### Contacts

- › **Séverine STIEVENARD**, Responsable du Pôle prévention des impayés chez Habitat du Nord  
[s.stievenard@habitatdunord.fr](mailto:s.stievenard@habitatdunord.fr)