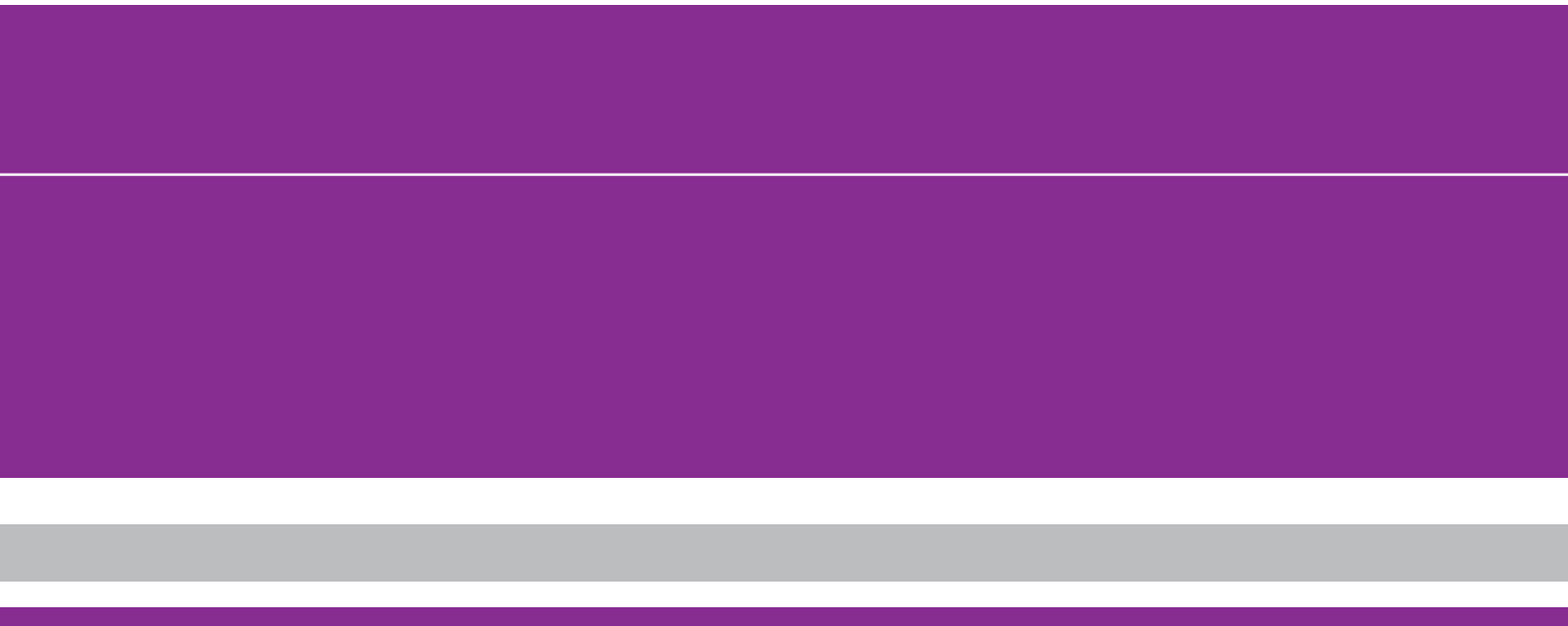


Sommaire

Introduction	3	4 - Accompagner l'entrée et l'insertion durable dans le logement locatif social de ménages fragiles.....	37
1 - Le contexte et les enjeux des partenariats entre bailleurs sociaux et associations.....	5	L'accompagnement social lié au logement : un outil à renforcer	38
Un contexte social en forte évolution.....	6	Adapter l'accompagnement social lié au logement, à la diversité des situations.....	40
Des évolutions législatives marquées par l'instauration du droit au logement opposable	8	5 - Fiches-actions	47
Une dispersion des responsabilités sur les territoires	8	Glossaire	70
La refondation de la politique d'hébergement et d'accès au logement	9	Liste des dernières parutions	71
Les nouveaux enjeux des partenariats entre associations et bailleurs sociaux	12		
2 - Bâtir un cadre de travail partagé et adapté au contexte.....	15		
Initier l'action et construire une démarche de travail	16		
S'organiser dans la durée : animation, mise en place d'actions et d'outils	21		
3 - Organiser la fluidité résidentielle et la mise à disposition d'une offre adaptée aux besoins	25		
Mesurer les besoins et définir des objectifs de sortie de structures d'hébergement	26		
Mobiliser et développer l'offre	27		
Etre force de proposition pour des moyens d'aide à l'accès et au maintien dans le logement	31		
Organiser l'examen des situations	31		

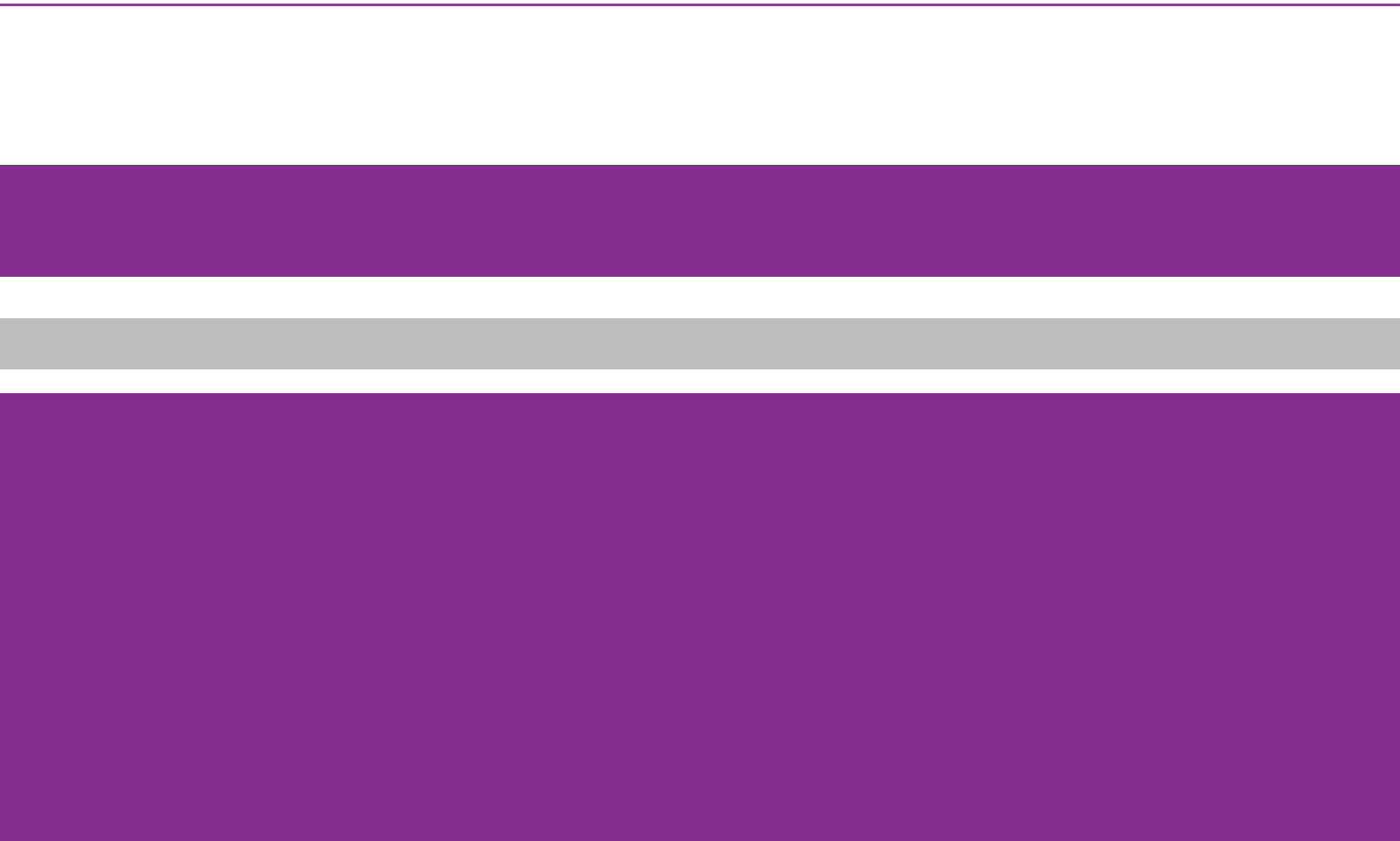


INTRODUCTION

Dans le cadre de la convention signée entre la FNARS et l'USH le 2 avril 2008 a été publié en septembre 2008, un cahier des collections d'Actualité Habitat, présentant les enseignements des collaborations locales entre la FNARS et l'USH dans plusieurs domaines : l'observation des besoins à l'entrée et à la sortie des structures d'hébergement, la sortie des structures d'hébergement, l'accompagnement social¹.

Dans la suite de ce premier travail de capitalisation des bonnes pratiques, le présent document a pour objet des recommandations opérationnelles pour organiser, entre bailleurs sociaux et associations, l'accès et l'insertion durable dans le logement de ménages vulnérables et plus particulièrement ceux qui sortent de structures d'hébergement. Il s'appuie sur des exemples de démarches en cours dans de nombreux territoires. Il intègre les nouveaux dispositifs mis en place par les pouvoirs publics dans le cadre de la Stratégie nationale de prise en charge des sans abris et la politique du Logement d'abord. Cette publication qui a essentiellement une vocation d'appui méthodologique aux opérateurs pour la construction de partenariats durables au service des ménages en difficulté de logement sur les territoires, est diffusée dans les deux réseaux de la FNARS et de l'USH.

¹Cahier n°125 des collections d'Actualité Habitat



CHAPITRE 1

LE CONTEXTE ET LES ENJEUX DES PARTENARIATS ENTRE BAILLEURS SOCIAUX ET ASSOCIATIONS

Le contexte social et institutionnel en évolution rapide ces dernières années a un impact important sur l'hébergement et sur le logement social. Le chapitre qui suit présente ces évolutions et identifie leurs principaux enjeux pour les partenariats entre associations d'insertion et bailleurs sociaux.

Le contexte et les enjeux des partenariats entre bailleurs sociaux et associations

Un contexte social en forte évolution

L'évolution de la société se caractérise par différents phénomènes (éclatement des structures familiales, paupérisation des ménages...) qui ont un impact sur l'occupation et les missions du parc social et des associations d'insertion.

→ La fin des 30 glorieuses s'est traduite par le développement du chômage de masse et l'augmentation des conditions précaires d'emploi. L'obtention d'un emploi était auparavant une garantie sur laquelle se construisait le projet de vie. Aujourd'hui, elle constitue au mieux une assurance pour le seul présent car la dégradation du marché de l'emploi participe à la précarisation de certaines situations (émergence de travailleurs pauvres). L'année 2010 devrait être difficile de ce point de vue, avec l'arrivée en fin de droits de personnes ayant perdu leur emploi.

→ Le taux de pauvreté en France se situe à 13% de la population en 2005² : il est stable depuis 2001 mais l'intensité de la pauvreté tend à augmenter, la part la plus pauvre de la population semblant de plus en plus éloignée des conditions de sortie de la pauvreté³. Dans le parc social, la part des ménages pauvres est passée de 16% en 1988 à 24% en 2006.

→ L'évolution des structures familiales, plus fragiles face aux risques d'exclusion, est une autre évolution marquante : elle se caractérise par la montée de l'isolement, le vieillissement de la population, l'augmentation de la mono-parentalité. L'espérance de vie et la part des personnes âgées ne cessent d'augmenter. Les personnes de plus de 60 ans représentent plus du 1/4 des titulaires d'un bail Hlm. Les familles monoparentales dont le nombre a doublé en 40 ans sont particulièrement exposées à la pauvreté. Elles sont 22% dans le parc social. Le moindre incident de la vie a tôt fait d'entraîner un basculement du ménage vers une situation d'exclusion.

²Part des individus dans la population globale vivant dans un ménage au revenu inférieur à 60% de la médiane.

³Données issues du Rapport de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale – 2007- 2008.

A la régularité des parcours de vie de l'après guerre succèdent désormais des parcours de vie heurtés, rythmés par des ruptures fréquentes. Ces ruptures dans la famille ou dans l'emploi se traduisent par d'importantes ruptures dans les parcours résidentiels de ménages dont les besoins et les attentes tendent à se singulariser.

Le logement social est devenu progressivement un filet de sécurité pour des ménages isolés ou fragiles qu'il accueille dans des proportions très importantes. Les bailleurs sociaux adaptent leur gestion pour répondre à la mission qui leur est aujourd'hui confiée, être des acteurs du social et du très social, ils revendiquent également de conserver une vocation large d'accueil qui est une condition indispensable pour leur équilibre et aussi pour répondre à cet autre enjeu incontournable de la vie des quartiers : la mixité sociale.

■ Un parc Hlm à la vocation sociale renforcée

Les Offices publics de l'habitat et les Entreprises sociales pour l'habitat (soit environ 550 organismes) gèrent 4 millions de logements locatifs et 0,2 million de logements-foyers. 85% de ces logements sociaux sont collectifs ; 15% - soit 550 000 - sont des logements individuels. La moitié du parc se trouve dans les régions industrielles historiques, en Ile-de-France, Nord-Pas-de-Calais, Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte-d'Azur. 26%, se situent en Zone Urbaine Sensible. Trois logements Hlm sur dix ont été construits après 1985. Plus de 50% de la production neuve (près de 80.000 logements en 2008) reçoit un label de Haute Performance Energétique. 98 000 logements ont été réhabilités en 2008.

Le parc social, historiquement, a une vocation d'accueil familial : les familles nombreuses ou monoparentales représentent près de 23% des ménages contre à peine 12% en moyenne nationale. En conséquence, il y a beaucoup de jeunes dans le parc social : 29% des habitants y ont moins de 18 ans, alors que cette classe d'âge constitue seulement 22% de l'ensemble de la population. Cependant la proportion de personnes vivant seules est en augmentation dans le parc social (39%) comme dans l'ensemble de la population.

Par ailleurs, la proportion des ménages immigrés logés dans le parc Hlm augmente régulièrement, passant de 15,0% en 1996 à 17,5% en 2006, alors que, dans l'ensemble de la population, elle augmente seulement de 8,4% à 9,6%.

A court terme, les bailleurs sociaux doivent faire face à l'enjeu du vieillissement de leurs locataires. La part des jeunes ménages, dont la personne de référence a moins de trente ans a diminué de moitié en vingt ans pour atteindre 12% et on constate une forte progression du poids des 50-60 ans qui occupent 19% des logements Hlm. Les plus de 60 ans occupent quant à eux un

quart du parc. Au-delà des conséquences en termes d'adaptation des logements et des services, cette dynamique entraîne une baisse de la rotation des logements, les ménages âgés déménageant peu fréquemment pour un autre logement.

Les locataires Hlm sont modestes : leur revenu moyen, revenus de transfert inclus, était en 2006 de 1670 e soit 1/3 de moins que la moyenne nationale. Si, au regard de leurs ressources, 65% des ménages en France peuvent accéder au logement social, on observe une tendance nette à la paupérisation de l'occupation : la proportion de ménages pauvres logés dans le parc Hlm est passée de 16% en 1988 à 24% en 2006. En 2008, près des 3/4 des locataires Hlm appartenaient à la moitié la plus modeste de la population française. Ils n'étaient que 40% en 1973. Cette évolution résulte en d'un double mouvement : le départ, le plus souvent vers l'accession à la propriété, des ménages aux revenus les plus élevés et les plus stables et leur remplacement par de nouveaux arrivants avec des ressources faibles et précaires.

Le rôle des acteurs de la lutte contre les exclusions a également fortement évolué. Dans les dernières décennies, les phénomènes d'exclusion sont passés d'une dimension marginale à une dimension structurelle. Les associations d'insertion sont confrontées à une évolution constante des situations de précarité. Les personnes en situation d'exclusion ne représentant pas un groupe homogène, les associations doivent faire évoluer leur réponse face à la diversité croissante des précarités : surreprésentation des jeunes en difficulté⁴, augmentation du nombre de personnes souffrant de troubles de la santé mentale⁵, des personnes étrangères sans titre de séjour, demande croissante de couples sans enfants ou adultes accompagnés d'enfants⁶... En parallèle, les associations se trouvent parfois en situation d'accueillir des populations qui ne relèvent pas de leur champ d'action (travailleurs pauvres) et compensent le dysfonctionnement de certaines politiques publiques, comme celle du logement. L'hébergement devient, sur certains territoires, du logement par défaut.

⁴D'après l'enquête 2003 de la FNARS Ile-de-France, (DRASSIF, MIPES – Les personnes hébergées en CHRS d'IDF, Profils et trajectoires), les 18-24 ans représentent 9% de la population française et 20% des personnes accueillies dans les structures d'hébergement d'Ile-de-France.

⁵D'après les résultats de l'enquête 2009 l'observatoire du Samu social de Paris et l'Inserm réalisée auprès de 859 personnes sans logement en Ile-de-France, près d'un tiers des personnes interrogées (32%) présentent un trouble psychiatrique sévère.

⁶D'après l'enquête flash 115 de la FNARS (Novembre 2009) de 2008 à 2009, l'augmentation des demandes d'hébergement de 22% est essentiellement liée aux demandes des personnes en couple sans enfants et adultes accompagnés d'enfants.

Les partenariats entre structures d'hébergement et organismes d'Hlm doivent s'adapter à ces évolutions économiques et sociales pour favoriser, dans le respect des compétences de chacun, la sortie d'hébergement et l'accès et l'insertion durable dans le logement de publics très divers, aux itinéraires parfois complexes, fragilisés par un marché du travail incertain et un marché immobilier sélectif.

■ La FNARS, un réseau de lutte contre les exclusions

Depuis plus de 50 ans, la FNARS regroupe des associations d'insertion et des organismes qui sont au service des plus démunis. La FNARS fédère 800 associations et organismes publics qui, ensemble, gèrent plus de 2 200 établissements et services :

- services d'accueil et d'orientation, centres de jour, services d'urgence, équipes mobiles, numéro d'urgence 115 "Accueil sans abri" ;
- centres d'hébergement, centres maternels, lieux de vie, foyers, hôtels sociaux, résidences sociales, pensions de familles, maisons relais ;
- services de relogement, d'accompagnement social lié au logement, dispositifs de baux glissants, services de suite ;
- ateliers, chantiers et entreprises d'insertion, adaptation à la vie active (AVA), services de proximité ;
- organismes de formation, centres de bilan de compétences ;
- centres de soins, lits halte soins santé, permanences médicales ;
- services de travaux d'intérêt général, placements extérieurs, contrôle judiciaire, médiation pénale ;
- services d'instruction du RSA, services de domiciliation, haltes-garderies, crèches, médiation familiale, actions de soutien à la parentalité, etc.

La FNARS vient de publier un annuaire où elle recense l'ensemble des activités de ses adhérents. Sur les 1600 fiches qu'elle a recensées, la FNARS regroupe plus 75 000 places d'hébergement ou de logement temporaire (places en hébergement d'urgence, de stabilisation, d'insertion, ALT, sous-location avec ou sans bail glissant, logement foyer, logement adapté type maison-relais...).

Au 31 décembre 2008 (source Projet de loi de finances 2010), le parc d'hébergement généraliste comptait au niveau national 39 298 places en CHRS, 12 283 places en centres d'hébergement d'urgence, 4 273 places en centres de stabilisation (hors CHRS) et environ 10 647 places dans les hôtels, soit 65 501 places au total (hors places hiver).

Le contexte et les enjeux des partenariats entre bailleurs sociaux et associations

Des évolutions législatives marquées par l'instauration du droit au logement opposable

Le **droit au logement opposable**, institué par la loi du 5 mars 2007 est entré en application le 1^{er} janvier 2008. Les modalités de sa mise en œuvre ont été complétées par la loi MLE du 25 mars 2009.

Cette loi répond à la crise du logement abordable et aux situations de mal logement d'un nombre croissant de personnes démunies, mises en évidence depuis plusieurs années par les associations. Dorénavant, le droit à un logement décent et indépendant est garanti par l'Etat à toute personne qui, résidant sur le territoire français et dans des conditions de permanence définies par décret, n'est pas en mesure d'y accéder par ses propres moyens ou de s'y maintenir. Ce droit s'exerce par un recours amiable, puis par un recours contentieux. Ce dispositif de recours intervient après échec des démarches de droit commun.

La loi DALO établit également un droit à l'hébergement pour toute personne qui, sollicitant l'accueil dans une structure d'hébergement, un établissement ou logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale, n'a reçu aucune proposition adaptée en réponse à sa demande. Elle stipule par ailleurs que "toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation vers une structure d'hébergement stable ou un logement lui soit proposée". La mise en œuvre de la loi DALO modifie les pratiques professionnelles des acteurs du logement et de l'hébergement :

→ Les ménages hébergés dans une structure d'hébergement de façon continue depuis plus de 6 mois ou depuis plus de 18 mois dans un logement de transition (parmi lesquels les ménages en sous-location) font partie des catégories de ménages prioritaires. L'objectif partagé des partenaires est d'apporter des réponses à ces ménages, par les dispositifs de droit commun, en amont du recours. Ceci suppose un repérage et un examen plus systématique des situations à même d'accéder au logement social.

→ En associant les représentants des associations et des bailleurs dans les commissions de médiation, elle crée un nouvel espace de travail permettant d'élaborer une parole et des propositions communes.

→ Plus globalement, la loi agit comme révélateur de certaines situations mal prises en compte par les acteurs publics et met clairement en évidence les zones de déficit d'offre ou d'accompagnement. Elle incite les partenaires à revisiter les dispositifs d'aide à l'accès et au maintien dans le logement.

Une dispersion des responsabilités sur les territoires

Le contexte institutionnel est en pleine évolution notamment depuis la loi relative aux libertés et responsabilités locales de 2004. Il se traduit par une dispersion croissante des compétences qui complexifie l'action.

→ Les Conseils généraux étaient, depuis la première décentralisation, en charge de l'action sociale. En 2004, ils se sont vus confier la coordination des politiques sociales, la responsabilité des politiques de gérontologie, du handicap, et pour ce qui concerne le logement des personnes défavorisées, celle du financement du FSL (Fonds de solidarité logement). Ce transfert de compétences s'est accompagné d'un élargissement des missions du FSL (Loi exclusion en 1998 et loi ENL en 2004) à de nouveaux publics (résidents de logement-foyer) et à de nouveaux types d'aide (garanties locatives, médiation locative, impayés de fluide, téléphone, énergie, électricité).

→ Les politiques locales de l'habitat relèvent de la compétence des intercommunalités qui ont en charge l'élaboration des PLH. Par ailleurs, en 2004, l'Etat a délégué les aides à la pierre à certaines agglomérations et certains Conseils Généraux qui deviennent donc pilotes en matière de développement de l'offre de logement social.

→ Les communes et les maires ont un rôle important pour l'insertion des ménages sur les territoires. Ils sont également un acteur décisionnel important dans le processus d'attribution des logements sociaux.

→ L'Etat est aujourd'hui garant de la mise en œuvre du droit au logement, il est également en charge du secteur AHI (Accueil, Hébergement, Insertion). C'est par ailleurs lui qui élabore la réglementation et qui finance les aides à la personne.

L'éclatement des responsabilités ne favorise pas la cohérence sur les territoires des priorités des différents acteurs. Ainsi la mise en œuvre du droit au logement opposable souffre-t-elle d'un problème d'articulation entre collectivités territoriales, Etat et conseils généraux malgré la création, sur de nombreux territoires, de dispositifs partenariaux d'aide à l'accès et au maintien dans le logement. Ces dispositifs sont divers et multiformes en fonction des contextes institutionnels et de marché. A court terme, la réforme de l'Etat, la nouvelle répartition des compétences entre les directions en charge du logement et de la cohésion sociale, la mise en place des Agences régionales de la santé (ARS), crée un élément de complexité supplémentaire.

Le Plan départemental pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD), co-piloté par l'Etat et le Conseil général, constitue aujourd'hui en théorie le cadre de référence commun à tous ces dispositifs. Il souffre cependant de l'absence de moyens et parfois de pilotage. Depuis la loi MLLE, il intègre un Plan d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile (PDAHI).

La refondation de la politique d'hébergement et d'accès au logement

Face à la multiplication et diversification des besoins, une gamme d'offre diversifiée d'hébergement et de formules intermédiaires entre logement et hébergement a été développée ces 20 dernières années. Elle a des missions diverses : accueil d'urgence, hébergement de stabilisation, hébergement d'insertion, logement temporaire (bail glissant, sous-location, résidence sociale) et plus récemment accueil pérenne dans des structures collectives (maisons-relais, résidences accueil).

Cette gamme d'offre apporte des réponses adaptées à des besoins divers et permet des itinéraires d'insertion sur les territoires. En revanche, en jouant un rôle de passerelles successives vers le logement autonome, elle multiplie les statuts intermédiaires, qui peuvent se succéder en allongeant considérablement l'accès de certaines personnes à une solution durable et autonome. En marché tendu, les parcours d'insertion par le logement sont remis en question par l'engorgement des structures : l'insuffisance d'offre de logements abordables, dans le parc privé ou social, ainsi que l'absence de solutions de logements adaptés à certains profils (personnes en grande exclusion, personnes souffrant de difficultés psychiques...) pèsent sur l'entrée comme la sortie de ces dispositifs, réduisant la fluidité des parcours.

C'est en partie sur ce constat d'un manque de fluidité que progressivement ont été définies des politiques faisant le lien entre hébergement et logement : en 2004, le plan de cohésion sociale a fixé des objectifs de développement de l'offre de logement et d'hébergement. En janvier 2007, ces objectifs de production sont confortés par le PARSA (Plan d'action pour le relogement des personnes sans-abri). Il organise également le principe de continuité de la prise en charge et la transformation de places d'hébergement d'urgence en places de stabilisation ou d'insertion. Il a été suivi par le "Chantier national prioritaire pour l'hébergement des personnes sans domicile ou mal logées", lancé en février 2008 pour 5 ans.

Le contexte et les enjeux des partenariats entre bailleurs sociaux et associations

Fin novembre 2009, est engagée une refondation plus profonde du secteur de l'hébergement et de l'accès au logement avec la mise en place de la "Stratégie nationale de prise en charge des personnes sans abri et mal logées" portant sur la période 2009-2012. Cette nouvelle politique est structurée autour de trois axes majeurs :

→ l'affirmation par l'Etat du principe d'un "Service public de l'hébergement et de l'accès au logement" dont il assure le pilotage et qui doit assurer la continuité de la prise en charge, l'égalité face au service, l'adaptabilité des prestations aux besoins.

→ le principe du "logement d'abord" privilégie, autant que possible, l'accès à un logement ordinaire de droit commun des personnes défavorisées, l'hébergement ne devant pas être un passage systématique vers le logement.

→ la systématisation d'une organisation collective des réponses en matière d'hébergement, de la rue jusqu'au logement.

Sa mise en œuvre sur les territoires s'appuie sur deux outils : un document de programmation, le plan départemental d'accueil d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile (PDAHI) et un dispositif opérationnel, le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO).

Le plan départemental d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile (PDAHI)

Ce plan se substitue au plan d'hébergement d'urgence des personnes sans abri instauré par la loi du 21 juillet 1994 et au schéma départemental des centres d'hébergement et de réinsertion sociale.

Il est établi dans chaque département (région en IDF) par l'Etat en association avec les collectivités compétentes en matière de PLH, les conseils généraux, les associations, les CAF et les bailleurs sociaux. Il est intégré au PDALPD, afin d'assurer la continuité des parcours d'insertion des personnes vers le logement.

Il couvre :

- Les places d'hébergement, l'accueil de jour, les CADA, les logements temporaires.
- Les services d'accompagnement faisant l'objet d'une convention avec l'Etat.
- Les actions d'insertion sociale et professionnelle des personnes en difficulté.
- Le dispositif de veille sociale.

La durée du plan est de 5 ans maximum. Il apprécie les besoins de la population sans domicile ou en détresse d'un point de vue qualitatif et quantitatif, effectue un bilan de l'offre existante, détermine les besoins en logement social ou adapté pour les bénéficiaires du plan, fixe des objectifs de développement et d'adaptation de l'offre d'hébergement, favorise la coordination des services et établissements.

La mise en œuvre de ces dispositions a fait l'objet le 9 décembre 2009, d'une circulaire d'application relative à la planification territoriale de l'offre d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile. Elle prévoit une formalisation rapide, en juin 2010, de la première génération des PDAHI.

Trois orientations fortes sont données aux Préfets :

- dans la perspective du "Logement d'abord", **déterminer les besoins en logement social ou adapté** des personnes prises en charge dans le dispositif AHI, en articulation avec les politiques locales de l'habitat et le PDALPD. Le PDAHI doit également prévoir les moyens et modalités de mise en œuvre d'accompagnement social ;
- **mieux prendre en compte les besoins des personnes démunies** par une clarification des interventions des acteurs, une programmation territorialisée de l'offre d'hébergement, la poursuite de la rénovation et de l'humanisation des structures et une évolution de l'offre d'hébergement vers des formules proches du logement (hébergement éclaté, intermédiation locative...) ;

- améliorer l'orientation et assurer la continuité de la prise en charge des personnes qui sollicitent le dispositif d'hébergement, par la mise en place des Services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO).

Le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) : un nouvel outil d'organisation des réponses aux personnes sans abri ou risquant de l'être

Le SIAO est une mise en réseau des acteurs du secteur de l'Accueil, hébergement, insertion (AHI), qui a pour objectif, sous l'égide de l'Etat et en lien avec d'autres partenaires (collectivités locales, bailleurs sociaux, acteurs du logement temporaire, de la santé, secteurs d'action sociale...), d'organiser de manière collective les réponses aux situations d'exclusion (personnes sans abri ou susceptibles de l'être). Il est organisé à l'échelle départementale, régionale en Ile-de-France.

Il a vocation à disposer d'une vision exhaustive des places d'hébergement d'urgence, de stabilisation, d'insertion ainsi que tout ou partie du parc de logement temporaire (résidence sociale, sous-location...) et adapté (maisons relais...). Il reçoit toutes les demandes de prise en charge et oriente les personnes vers la solution la plus adaptée à leur situation en fonction d'un diagnostic réalisé par des professionnels (travailleurs sociaux). Le SIAO donne lieu à la mise en place d'un système d'information sur l'offre et les demandes d'hébergement, qui sera structuré au plan national.

C'est une instance de coordination où les acteurs de l'accueil, de l'hébergement et insertion partagent des outils et procédures afin d'organiser les admissions dans les centres d'hébergement et les orientations vers les logements temporaires ou pérennes en lien avec les partenaires concernés. Le SIAO peut prendre différentes formes juridiques : GCSMS (groupement de coopération sociale et médico-sociale), GIP (groupement d'intérêt public) ou association d'associations.

Il comporte deux niveaux de prise en charge, l'urgence et l'insertion qui font chacun l'objet de la désignation d'un opérateur. Chaque département choisit son mode opératoire : soit un SIAO intégré urgence / insertion, soit deux SIAO distincts, reliés de manière opérationnelle et fonctionnelle. Le schéma d'un opérateur intégré urgence / insertion est à privilégier afin d'éviter les ruptures dans les parcours entre urgence d'une part, hébergement et logement d'autre part. Les SIAO doivent être opérationnels d'ici le 15 septembre 2010.

→ Volet urgence du SIAO

L'opérateur urgence coordonne l'attribution de toutes les places d'hébergement d'urgence (foyers, hôtels...). Il contribue à l'observation locale de l'hébergement d'urgence et coordonne les acteurs de la veille sociale (accueil de jour, 115, SAO...). Il prévoit des articulations avec les plates-formes d'accueil des demandeurs d'asile.

→ Volet insertion du SIAO

L'opérateur insertion facilite l'accès aux structures d'hébergement afin d'éviter le dépôt de multiples demandes auprès de structures différentes. Il contribue à organiser la cohérence et la fluidité des parcours des personnes de la rue jusqu'au logement.

Il intervient sur 3 champs :

▣ L'attribution des places d'hébergement "insertion" (CHRS d'insertion, de stabilisation...)

L'opérateur insertion procède à :

- la mise en place de permanences où des équipes de travailleurs sociaux mis à disposition par des associations, des CCAS, des services sociaux de secteur, accueillent et évaluent la situation des personnes en demande d'hébergement,
- l'évaluation/diagnostic des situations réalisé selon une grille d'analyse harmonisée entre les équipes de travailleurs sociaux. Cette évaluation précise le besoin et préconise une orientation au SIAO : hébergement, logement de transition ou adapté, logement ordinaire avec éventuellement un accompagnement social,

Le contexte et les enjeux des partenariats entre bailleurs sociaux et associations

- la centralisation des demandes d'hébergement (hors urgence et hors dispositif d'asile) et des propositions d'orientation émanant des travailleurs sociaux,
- l'orientation des demandeurs vers l'offre disponible d'hébergement via une commission regroupant les acteurs de l'hébergement (et le cas échéant l'Etat, les collectivités territoriales, les bailleurs sociaux...).

▣ **L'identification et l'orientation des personnes ayant besoin d'un logement de transition ou adapté (résidences sociales, pensions de famille, logements en intermédiation locative, résidence hôtelière à vocation sociale...)** :

Le SIAO recense les demandes portant sur ce type de produit (dont les ménages reconnus prioritaires au titre du DALO) et les oriente vers l'offre disponible ; il organise une pré-attribution concertée des logements de transition ou adaptés, sous la forme d'une commission "logement temporaire" réunissant les gestionnaires des structures concernées, les associations gérant des logements dans le parc privé ou social, les collectivités territoriales, les autres réservataires ainsi que les bailleurs sociaux concernés (propriétaires des structures intermédiaires ou des logements confiés en mandat de gestion ou sous-location aux associations).

▣ **L'accès au logement ordinaire des personnes hébergées ou logées dans des formules de logement intermédiaire**

Le SIAO recense la demande en logement des personnes hébergées en capacité d'accéder au logement ("prêts à sortir"). Il vérifie qu'elles sont bien enregistrées dans le fichier de la demande de logement social et disposent d'un numéro d'enregistrement départemental (ou régional en Ile-de-France). Il fait connaître aux services compétents de la préfecture ainsi qu'aux autres réservataires les besoins en logement recensés et les demandes à satisfaire pour améliorer la fluidité hébergement-logement.

→ Le SIAO constitue également un observatoire de l'hébergement, du logement d'insertion et de l'accès au logement des personnes hébergées.

Il alimente les observatoires locaux de l'habitat et contribue à l'objectivation des besoins pour la programmation de l'offre nouvelle de logement et/ou d'hébergement et d'accompagnement social dans les politiques locales (PLH, PDH, PDALPD, PDAHI).

Les nouveaux enjeux des partenariats entre associations et bailleurs sociaux

Ces évolutions sociales, législatives, institutionnelles donnent une nouvelle ambition aux partenariats entre organismes d'Hlm et associations d'insertion, autour des axes de travail suivants :

- Le premier enjeu est de s'organiser pour répondre à la logique du "Logement d'abord" (et à l'accélération de la sortie des structures d'hébergement et de l'accès au parc social que ce nouveau principe d'action implique) afin de permettre la mise en place des solutions (en terme d'accompagnement social et d'offre d'hébergement ou de logement) adaptées aux besoins des ménages. Pour la FNARS et l'USH, la mise en œuvre de ce principe d'action doit donner lieu à une approche pragmatique et négociée sur les territoires. L'une des conditions de réussite de cette politique est son partage par l'ensemble des acteurs susceptibles d'y contribuer : Etat, conseil général, collectivités locales qui détiennent chacun des éléments de la réponse. Cette approche partenariale est également une condition de la nécessaire prise en compte de l'objectif de mixité sociale qui s'applique aux attributions de logements sociaux.

- Le développement du logement social et très social est indispensable pour améliorer la fluidité résidentielle entre hébergement et logement. L'offre de logement adapté et de formules de logement accompagné doit aussi être renforcée pour les personnes qui ne sont pas en situation d'accéder au logement autonome : bailleurs sociaux et associations peuvent y contribuer par une participation à l'observation locale des besoins, une sensibilisation des décideurs pour les inciter à prendre en compte ces besoins dans les politiques locales de l'habitat (PLH et PDH) ainsi que dans le PDALPD ou le PDAHI. Bailleurs sociaux et associations peuvent également intervenir en tant qu'opérateurs de la production de logements accompagnés.
- La question de l'accompagnement social est centrale : la stratégie du "logement d'abord" a pour effet d'accélérer l'accès au logement autonome de certains ménages en difficulté. Dans certains cas, les mesures d'accompagnement social liées au logement (financées principalement par le Fonds de solidarité logement ou par l'Etat dans le cadre dispositif d'accompagnement dans et vers le logement) seront adaptées. Dans d'autres cas, c'est un accompagnement plus global et renforcé, élargi à l'ensemble de la problématique de la personne- santé/emploi/liens familiaux... qui est nécessaire. Des propositions doivent être faites aux décideurs locaux, Etat, conseils généraux, collectivités locales, CCAS... pour une prise en compte de ces situations. Les modes opératoires doivent être précisés et mieux formalisés entre bailleurs sociaux, associations et l'ensemble des intervenants sociaux concernés.
- Contribuer au bon fonctionnement et/ou à la mise en place sur les territoires, des politiques et outils d'aide à l'accès et au maintien dans le logement : l'articulation entre le PDAHI et le PDALPD et la cohérence des dispositifs opérationnels (dont les SIAO) représentent un enjeu essentiel pour une efficacité de l'action. Des articulations doivent également être recherchées avec les commissions de médiation : l'objectif à poursuivre est de limiter les recours DALO par le traitement en amont des situations par les dispositifs de droit commun. Les organismes d'Hlm et les associations d'insertion doivent être force de proposition dans ce domaine.
- Renforcer les coopérations en matière de prévention des expulsions pour permettre le maintien dans le logement des ménages fragiles et à bas niveau de ressources, qui font l'objet d'un accueil croissant dans le parc social. La question de la santé mentale qui devient progressivement une problématique très importante de l'accès et du maintien dans le logement, doit aussi être mieux traitée.
- Initier des démarches innovantes ou expérimentales à l'attention de ménages en grande difficulté.



CHAPITRE 2

BÂTIR UN CADRE DE TRAVAIL PARTAGÉ ET ADAPTÉ AU CONTEXTE

Les modalités de travail entre associations d'insertion et bailleurs sociaux doivent être définies et co-construites entre les deux parties. Les expériences acquises, quel que soit le contexte, montrent l'importance de s'inscrire dans une démarche pragmatique, favorisant l'intérêt des acteurs en présence et des dynamiques de travail pérennes.

Les expériences mettent également en valeur l'importance de l'instauration progressive et dans le temps d'un climat de confiance et de transparence mutuelle qui permet d'instaurer des processus de travail et d'échanges entre partenaires plus simples et plus rapides.

Il n'existe pas de démarche type, mais des modalités possibles de travail pour la mise en place et l'organisation dans la durée (cadre de travail, animation, formalisation, outils...) d'une démarche partenariale entre associations d'insertion et bailleurs sociaux.

Bâtir un cadre de travail partagé et adapté au contexte

Initier l'action et construire une démarche de travail

Initier l'action et construire une démarche partenariale comporte cinq grandes étapes :

- s'appuyer sur les forces en présence pour lancer la dynamique collective,
- améliorer l'interconnaissance entre organismes Hlm et associations d'insertion,
- mesurer les enjeux du territoire en identifiant les freins et les leviers pour améliorer la fluidité entre l'hébergement et le logement et l'accompagnement social des ménages,
- travailler à des échelles territoriales adaptées,
- faire appel à des personnes ressources pour faciliter la compréhension mutuelle.

→ S'appuyer sur les forces en présence pour lancer la dynamique collective

Les acteurs à l'origine des actions sont divers et les partenariats peuvent se construire à l'initiative :

- **des associations régionales Hlm, des associations régionales FNARS** ou de leurs têtes de réseau départementales. L'objectif est de mieux structurer et de renforcer les collaborations opérationnelles entre bailleurs sociaux et associations, de les adapter à l'évolution du contexte et des difficultés sociales des publics ; les travaux engagés à cette échelle permettent de capitaliser et valoriser les expériences de partenariat, d'engager un processus de travail commun. Ils associent le cas échéant les autres réseaux associatifs et les partenaires impliqués (collectivités territoriales, services déconcentrés de l'Etat...).

Pays-de-la-Loire : initier l'action par l'organisation d'une journée d'échanges entre professionnels

Le partenariat FNARS et USH des Pays de la Loire a donné lieu à l'organisation d'une journée d'échanges commune aux deux réseaux, organismes Hlm et associations d'insertion, en avril 2009. La méthodologie adoptée a été de recenser en amont les pratiques partenariales existantes. L'USH et la FNARS des Pays-de-la-Loire ont conduit une enquête auprès de leurs adhérents respectifs, à partir d'une trame commune de questionnaire.

Cette enquête avait pour objectif de mettre en perspective des pratiques de partenariat entre les bailleurs sociaux et les associations, de mettre en évidence les points forts, les difficultés et les pistes d'amélioration, dans plusieurs domaines : sous-location, accès direct au logement, accompagnement social lié au logement, production conjointe d'une offre adaptée.

Résultats de l'action :

- une méthode dynamique qui a contribué à la forte mobilisation des acteurs et une mesure des enjeux du territoire ;
- une meilleure interconnaissance entre acteurs et l'identification de points d'appui, dysfonctionnements et pistes d'amélioration ;
- des préconisations pour formaliser les partenariats sur le terrain.

Cette journée a contribué à l'émergence de perspectives de collaboration entre bailleurs sociaux et associations de la région. Un travail de clarification des notions et des concepts liés à l'hébergement et aux formules de logement intermédiaire doit être conduit. Il est également convenu d'engager des échanges sur les parcours résidentiels au regard du cadre éthique et juridique. Enfin, les 2 réseaux s'accordent sur la nécessité de mutualiser, de capitaliser et d'essaimer les "bonnes pratiques" et le partage d'expériences auprès de leurs adhérents respectifs. D'ores et déjà un débat a pu avoir lieu sur les parcours résidentiels des ménages à l'occasion d'une séance de travail réunissant des organismes d'Hlm et des associations.

En Aquitaine, une journée de partage d'expériences entre l'AROSHA et l'association régionale FNARS Aquitaine a été organisée en 2009. Elle était structurée autour de trois objectifs : approfondir la connaissance des besoins, accompagner les publics, développer l'offre en hébergement et en logement. Elle a donné lieu à des échanges entre les acteurs des deux réseaux. Des pistes de réflexion pour une amélioration de ce partenariat ont été partagées avec les acteurs locaux lors d'une table-ronde à laquelle participaient élus des collectivités locales (commune, conseil général, agglomération), Etat et les Présidents de la FNARS Aquitaine et de l'AROSHA. Cette journée constituait une première étape pour la construction d'un programme d'actions visant à décliner la convention nationale FNARS-USH. Cette volonté de poursuivre des actions en commun s'est traduite par la signature d'une déclaration d'intention fixant un cadre de travail régional autour des trois objectifs travaillés lors de la journée.

Depuis les deux réseaux travaillent ensemble à la déclinaison d'un plan d'action prenant en compte les attentes et besoins de chacun des territoires aquitains et favorisant le développement d'une culture commune entre associations et organismes Hlm. En Gironde, des réunions visant à une amélioration des pratiques sur la fluidité hébergement – logement se tiennent régulièrement, des outils visant à partager les diagnostics sociaux des familles s'élaborent (fiche d'évaluation, "glossaire" commun) et une enquête sur les besoins en sortie de structure d'hébergement va se mettre en place. Dans les Pyrénées-Atlantiques, la réflexion démarre par un état des lieux des pratiques des acteurs.

- **de collectivités locales, conseils généraux, Epci** : les communautés urbaines et les communautés d'agglomération peuvent être à l'origine d'une réflexion sur la sortie d'hébergement et l'accès au logement en lien avec leurs politiques locales de l'habitat ou un accord intercommunal d'attribution. Les conseils généraux sont impliqués en tant que responsables du FSL, copilotes du PDALPD et en charge des circonscriptions d'action sociale ;

- **l'Etat** responsable du PDAHI, des SIAO et co-pilote du PDALPD va s'impliquer de manière accrue sur les territoires pour favoriser la sortie des structures d'hébergement : il intervient en tant que responsable du secteur de l'hébergement d'une part, et en charge du contingent préfectoral prioritaire et/ou pour la mise en œuvre de l'accord départemental d'attribution. Il interviendra dorénavant également dans le cadre du service intégré d'accueil et d'orientation.

Dans le Nord, un dispositif de recensement de l'ensemble des ménages prêts à sortir des structures d'hébergement de la métropole Lilloise a été mis en place par la DDASS en 2006 afin d'accélérer leur accès au logement.

Cette démarche "enquête logement" a pour objectif de donner des opportunités de relogement à des ménages bloqués en centre d'hébergement, malgré leur capacité à accéder au logement autonome. Mobilisant de nombreux acteurs, la démarche s'appuie sur un groupe de référents bailleurs constitué à l'initiative de l'AR habitat Nord-Pas-de-Calais en partenariat avec la FNARS régionale. Elle présente également l'intérêt d'être articulée aux politiques locales en faveur du logement des personnes défavorisées (PLH et PDALPD).

Pour plus de détails, cf. Partenariat FNARS et USH, Collaborations locales : enseignements et perspectives, Les Cahiers, n°125

Bâtir un cadre de travail partagé et adapté au contexte

→ Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble

Le cadre de travail des bailleurs sociaux et des associations d'insertion s'adosse à une réglementation complexe, touchant à plusieurs champs à forte technicité (action sociale, médico-sociale, habitat) et en évolution constante. Renforcer les partenariats suppose de mieux se connaître : pour les associations, il s'agit d'appréhender les contraintes pesant sur les bailleurs sociaux, en matière d'attribution (concilier les multiples priorités avec la mixité sociale et l'égalité des chances), d'équilibre économique de leur gestion, de bon fonctionnement des ensembles immobiliers etc. ; les bailleurs sociaux de leur côté doivent comprendre le point de vue des associations sur l'importance de l'accès au logement comme levier de l'insertion du ménage.

L'amélioration de la connaissance mutuelle peut passer par l'organisation de journées interprofessionnelles thématiques, par la mise en place de groupes de travail et/ou par des formations.

Ces événements sont l'occasion de rencontres entre professionnels de terrain des deux réseaux directement impliqués dans l'opérationnel. En Haute-Normandie, ces rencontres régulières se sont traduites par l'élaboration par les référents logement des deux réseaux d'outils communs pour le traitement de la demande de logement.

Organiser une journée de rencontre entre les associations et les organismes Hlm dans le Val-d'Oise

IDL 95, un collectif de relogement qui rassemble des CHRS et des associations d'insertion par le logement et centralise leurs demandes de logements, et la délégation Aorif du Val d'Oise ont organisé à l'attention de leurs adhérents et des partenaires, une rencontre au printemps 2009.

L'objectif était de mieux se connaître et de dégager des pistes de travail communes.

La journée a rassemblé 70 participants avec un temps de présentation du fonctionnement des deux réseaux et du contexte du logement social et de l'hébergement dans le Val d'Oise. Le débat qui a suivi a porté sur les questions suivantes :

- les difficultés de production : l'allongement des délais, les contraintes géographiques liées au parc du Vexin et au plan d'exposition au bruit de l'aéroport de Roissy Charles-de-Gaulle,
- la transparence du processus d'attributions et les difficultés d'accès au logement de populations en difficultés, marginales ou stigmatisées (gens du voyage, étrangers...),
- la prévention des expulsions, les dégradations de logements,
- l'allongement des durées d'hébergement, la pression pour faire sortir les résidents, la réduction du nombre de propositions de logements en raison d'un taux de rotation en diminution et de la multiplication des demandeurs prioritaires (DALO, ACD, relogements ANRU),
- les difficultés des ménages de plus en plus singulières et complexes.

Plusieurs pistes de travail ont été dégagées :

- mieux prendre en compte la situation des ménages dans leur diversité, travailler le moment clé de l'entrée dans les lieux,
- s'interroger sur les conditions de réactivation d'outils tels le bail glissant, la sécurisation des associations, l'organisation des priorités et critères d'attributions...,
- développer la prévention des expulsions,
- engager des réflexions sur les parcours résidentiels ascendants et "descendants".

Suite à cette journée, un forum a été organisé par les deux réseaux à l'automne 2009 autour de la thématique "Quelle ville et quel habitat dans le Val d'Oise et en Ile-de-France ?", à destination des acteurs professionnels et bénévoles du logement dans le Val d'Oise et en présence d'élus et de chercheurs. Différents sujets ont été abordés : "Santé mentale/logement (accès et maintien)", "Parcours résidentiels et mobilité au sein du parc social", "Droit au logement et mixité sociale : quelle place pour le droit des personnes ?" et "Innovations urbaines et architecturales : quels projets au service du développement durable et du droit au logement ?".

Un travail de fond engagé entre l'USH et la FNARS de Haute-Normandie

Afin de faciliter en continu les sorties d'hébergement temporaire vers le logement social autonome, un travail de fond a été lancé entre l'USH et la FNARS de Haute-Normandie avec la DDASS 76. L'objectif opérationnel était de créer de la confiance entre acteurs et de consolider les partenariats existants.

- En novembre 2008, une "rencontre bailleurs/associations" organisée dans le prolongement de la convention nationale signée entre l'USH et la FNARS, a donné lieu à une présentation mutuelle. Elle s'est concrétisée par la mise en place de groupes de travail pour l'élaboration d'outils permettant d'améliorer les échanges entre bailleurs sociaux et associations.
- En 2009, différents outils ont été élaborés : une fiche de liaison qui accompagne la demande de logement et la signale dans le stock important des demandes enregistrées par les bailleurs sociaux. Elle atteste que le professionnel de l'association juge la situation favorable à un accès sécurisé ; ont été également mis en place une procédure qui optimise l'utilisation de la fiche ainsi qu'un annuaire des référents bailleurs/associations.
- En 2010, un premier point d'étape sur l'utilisation de la fiche de liaison a été réalisé entre bailleurs sociaux/associations et DDCS (anciennement DDASS) à partir d'un bref questionnaire auprès des bailleurs sociaux, pour arrêter de manière pérenne un mode de fonctionnement entre associations et bailleurs.

Le bilan est jugé positif des deux côtés. Bailleurs sociaux et associations ont le sentiment qu'une dynamique de travail partenarial s'est créée. L'enjeu sur l'année 2010 est de maintenir cette dynamique en développant les relations entre associations et bailleurs sociaux sur des sujets communs. Doivent notamment être définis des critères partagés sur l'appréciation de la capacité des sortants d'hébergement à accéder au logement autonome. Des demi-journées d'informations thématiques sur d'autres problématiques communes sont envisagées.

→ Partager les analyses sur les principaux enjeux du territoire et être force de proposition auprès des partenaires publics

Face à l'évolution rapide et à la complexité des politiques publiques, à l'augmentation et à la diversification des acteurs, les partenariats entre bailleurs sociaux et associations doivent leur permettre d'exercer une fonction de veille et de se construire un point de vue partagé sur les enjeux du territoire au regard de l'hébergement et du logement des personnes défavorisées, de la fluidité de leurs parcours résidentiels et des besoins en matière d'offre de logement, d'hébergement et d'accompagnement social.

L'organisation d'actions ciblées (enquêtes sur le nombre de personnes en capacité d'accéder au logement dans les centres d'hébergement, analyse des documents de programmation, élaboration d'outils...) permet une confrontation des points de vue sur les publics et leurs besoins en matière d'hébergement et de logement, sur les freins et les leviers d'une amélioration de la fluidité résidentielle, qu'il s'agisse du fonctionnement des dispositifs, des pratiques des acteurs, des moyens disponibles (gamme d'offre d'hébergement et de logement, garanties, accompagnement social lié au logement...).

En Bretagne, les réseaux FNARS et Hlm ont le projet d'investir les espaces de programmation départementaux (nouveau PDAHI, finalisé ou en cours de réalisation en fonction des départements) et de les faire connaître auprès de leurs adhérents. Les actions envisagées sont les suivantes :

- faire une lecture commune des documents de programmation des PDAHI,
- les analyser et identifier leurs enjeux pour les bailleurs sociaux et les associations,
- se doter d'un point de vue commun sur les besoins et les réponses nouvelles à envisager,
- faire des propositions aux PDAHI et mettre en œuvre des actions.

Bâtir un cadre de travail partagé et adapté au contexte

Elaborer une fiche-action du PDALPD : Relogement 92 – AORIF

Dans les Hauts-de-Seine, le collectif “Relogement 92” et la délégation AORIF ont élaboré collectivement une fiche action intégrée au Plan départemental d'accès au logement des personnes défavorisées (PDALPD). Cette fiche action formalise le partenariat entre associations d'insertion et organismes Hlm autour de l'objectif commun d'améliorer la fluidité des sorties d'hébergement vers le logement. Elle propose l'élaboration d'outils (réalisation d'un annuaire détaillé des structures d'hébergement) et la conduite de réflexions sur les critères de sortie d'hébergement et d'accès au logement social et sur les différentes formes d'accompagnement social à mettre en œuvre.

La fiche prévoit la mise en place d'un groupe de travail constitué de la chargée de mission AORIF et du chef de service “Relogement 92” et de représentants d'associations et d'organismes Hlm. Il a en charge l'élaboration des outils et des actions définies, la diffusion des réflexions et propositions auprès des acteurs impliqués et partenaires. Les travaux sont restitués à l'ensemble des adhérents des deux réseaux.

Ces analyses peuvent servir de base pour la définition d'objectifs de travail opérationnels entre organismes Hlm et associations, en matière de connaissance des besoins, de relogement, de production d'habitat adapté etc.

Ce point de vue partagé peut également être mis en avant dans les instances partenariales du PDALPD et du PDAHI ou des PLH sous forme de préconisations communes en matière de développement de l'offre, de moyens d'accompagnement, d'organisation du traitement des situations, adaptées aux besoins identifiés sur le territoire.

→ Travailler à des échelles territoriales adaptées aux problématiques et au contexte

Les partenariats entre Hlm et associations peuvent s'organiser à plusieurs niveaux :

- le **niveau régional** permet de poser des principes partagés de travail entre les deux réseaux par le biais de conventions. C'est à cette échelle que peuvent être organisés un suivi et une mise en perspective des actions menées à des échelles plus fines ;
- le **département** donne lieu à la définition et à la mise en œuvre d'actions opérationnelles en lien avec les dispositifs locaux. C'est en effet l'échelle à laquelle se structurent les politiques d'hébergement et la mise en

œuvre du droit au logement par l'intermédiaire notamment du plan départemental pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD) et des accords départementaux d'attribution, du plan départemental d'accueil, d'hébergement et d'insertion (PDAHI), du dispositif DALO, du service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO...)...

- l'**intercommunalité** constitue un niveau opérationnel intéressant pour faire le lien avec les politiques locales de l'habitat et parfois la délégation des aides à la pierre. C'est également à cette échelle que s'organise sur certains territoires la mobilisation du parc existant (accords intercommunaux d'attribution) et l'examen partenarial des situations.

→ Des personnes ressources pour faciliter la compréhension mutuelle

Les démarches réussies peuvent être facilitées par l'existence de “traducteurs” : le partenariat est une succession de négociations et de compromis, dont l'enjeu est l'acceptation de la coopération par toutes les parties prenantes. Pour cela, une phase d'explication des changements apportés par le projet commun peut être nécessaire :

- à l'**initiative d'acteurs** qui, après avoir analysé le projet, sont légitimes aux yeux de tous pour communiquer sur ses avancées, mener les négociations successives, rechercher les accords et la mobilisation de tous pour aboutir à l'objectif déterminé. La traduction peut être assurée par une ou plusieurs personnes, choisies chez une ou plusieurs des organisations prenant part au projet : il peut s'agir par exemple d'un binôme d'acteurs ayant l'habitude de travailler ensemble ;

- elle est facilitée par l'**existence de liens structurels entre organismes Hlm et associations d'insertion** : par exemple, par la présence régulière des acteurs dans les instances délibératives (présence des associations d'insertion dans les commissions d'attribution des bailleurs et présence des bailleurs dans les CA des associations).

S'organiser dans la durée : animation, mise en place d'actions et d'outils

Structurer une démarche de partenariat dans la durée peut engager plusieurs types d'actions :

- définir un programme commun d'actions et organiser l'animation du dispositif,
- formaliser des partenariats par une contractualisation des parties prenantes,
- mettre en place des outils communs opérationnels, par la création par exemple de structures associatives spécifiques.

→ Définir un programme commun d'actions et un dispositif d'animation dans la durée

La définition d'un programme d'actions permet de s'inscrire dans la durée. Ce programme peut avoir pour objet des rencontres sur des thématiques présentant un enjeu pour les deux parties et permettant de valoriser les bonnes pratiques. Il peut prévoir la création d'outils partagés tels des guides ou annuaires des référents dans les deux réseaux, l'élaboration de fiches techniques sur des thématiques particulières (bail glissant, accompagnement social, mesure de la capacité à accéder au logement autonome) ou l'organisation de formations permettant de partager des définitions et de mieux coordonner les pratiques. Selon les thématiques, ces échanges associent les partenaires : Etat, Conseil général... Sur le champ de la santé mentale, les travaux sont à conduire avec les centres médicaux-psychologiques (CMP), les collectivités locales...

Ce cadre de travail peut évoluer dans le temps, mais il doit être entretenu et animé pour conserver la confiance entre les acteurs.

La mise en place d'un dispositif d'animation est délicate, car elle pose la question des moyens : elle est souvent le fait des associations régionales Hlm ou de la Fnars. Elle peut également être portée par une association ou un bailleur social. Elle fait parfois l'objet d'une initiative partenariale (cf. Mission Ouvrir la ville en Paca). Dans certains cas, l'animation est prise en charge par l'Etat ou une collectivité locale.

En Seine-Saint-Denis : définir et mettre en œuvre un programme commun d'actions

Interlogement 93 et l'AORIF ont défini un programme d'actions commun visant à optimiser les relations partenariales entre les bailleurs et les associations du département. La démarche a été la suivante :

- Signature d'une charte de partenariat
- Pilotage de la démarche par un comité de pilotage qui fixe les orientations, anime le partenariat et coordonne les groupes de travail. Il joue également un rôle de médiation pour faire avancer le règlement d'éventuels litiges entre associations et bailleurs (désaccord sur le glissement de bail par exemple).
- Constitution de groupes de travail resserrés sur des axes prioritaires (communication, santé mentale, bail glissant) qui élaborent et produisent des outils :
 - formulaire type de rapport de situation,
 - guide annuaire sur les professionnels de santé mentale,
 - kit bail glissant : cadre général, modèles de contrats, publics bénéficiaires,
 - formulaires explicatifs sur les modalités de demande de logements sociaux.
- Organisation de forums et de journées professionnelles pour favoriser la construction d'une culture commune : un forum Habitat/Santé mentale en Seine-Saint-Denis a été organisée en avril 2010.
- Une évaluation de l'action menée via un questionnaire afin de mesurer la connaissance du partenariat par les acteurs opérationnels concernés.

L'existence d'une structure comme Interlogement 93, qui fédère les associations d'insertion et centralise les demandes de logement dans le département a apporté une plus-value significative à la mise en œuvre de la démarche.

Bâtir un cadre de travail partagé et adapté au contexte

La Mission Ouvrir la Ville en région PACA

Depuis 1994, 3 familles de partenaires: les financeurs, les opérateurs et/ou bailleurs sociaux, et les associations d'insertion par le logement ont décidé de faire converger leurs efforts en faveur du logement des ménages en difficulté.

→ Le réseau se concrétise par :

Une mission d'animation confiée à l'association régionale de la FNARS PACA Corse - DOM qui "coordonne" l'ensemble des contacts qui se nouent entre les différents réseaux et réunit tous les deux mois environ un comité de pilotage.

Une mission SVP destinée à répondre ponctuellement aux questions de tous ordres que se posent les acteurs quant à la production de logements pour les ménages défavorisés.

Une mission d'aide technique au montage de projets qui peut se traduire par une aide indirecte (facilitation de contacts entre opérateurs et financeurs etc.) ou directe (choix du mode opératoire, construction du plan de financement, contacts avec les partenaires opérateurs et/ou financeurs).

Une plate-forme d'échanges donnant lieu chaque année à une journée d'étude thématique très largement ouverte aux partenaires régionaux et consacrée à une question d'actualité (2009: "Sortir d'hébergement et accéder au logement").

Un lieu de contribution à la réflexion et de repérage des besoins qui suscite le développement d'outils d'observation et d'analyse des besoins des personnes défavorisées dans chaque département.

La conduite d'actions spécifiques telle la réalisation en 2006 d'une étude-action, "Connaître les besoins à l'entrée et à la sortie des structures d'hébergement et améliorer l'offre" à l'initiative et sur un financement particulier de certains acteurs du réseau.

Chaque année la mission contribue au montage d'une trentaine d'opérations réalisées conjointement par des membres du réseau. En 2008, les partenaires ont décidé de créer une mission d'appui intervenant spécifiquement auprès des élus des EPCI, afin de promouvoir et d'aider à la production de structures d'hébergement et de logement.

Pour plus de détails :

<http://www.ouvrirlaville.org/page/mission.htm>

→ Formaliser les partenariats

La formalisation des partenariats n'est pas systématique, mais elle est un atout pour la démarche, car elle permet de fixer un cadre de travail partagé et d'évaluer les résultats au-delà des changements de personnes.

La contractualisation peut porter sur les objectifs stratégiques du partenariat entre bailleurs sociaux et associations. Elle peut avoir pour objet la mise en œuvre du plan d'action : pilotage, organisation des groupes de travail, évaluation des actions menées... Elle peut définir des principes de travail (charte déontologique sur le partage d'information par exemple) ou porter sur des aspects opérationnels : conditions d'utilisation d'une grille sur la mesure de la capacité à accéder au logement, processus de présentation des dossiers des ménages sortant de structures d'hébergement etc.

→ Mettre en place des structures communes

Sur certains territoires, associations et bailleurs sociaux matérialisent leurs collaborations par la création de structures associatives opérationnelles telles que l'association ALFADI à Rennes, l'association Anjou Insertion Habitat dans le Maine-et-Loire ou l'AFFIL en Ile-de-France. Ces structures, assez diverses dans leur fonctionnement, ont pour objet la recherche de solutions pour les ménages en très grande difficulté auxquels les dispositifs de droit commun n'apportent pas de réponse et/ou le développement d'une offre adaptée à ces ménages. Dans certains cas, elles associent d'autres acteurs, les collectivités ou EPCI et s'inscrivent dans un dispositif partenarial de traitement des situations sur le territoire (cf. fiche n°1 Alfadi).

Un outil commun créé à l'initiative des bailleurs sociaux, de la FNARS Bretagne et de la ville de Rennes pour l'accompagnement des familles vulnérables (fiche n°1)

L'ALFADI (Association pour le logement des familles en difficulté) est aujourd'hui financée par le FSL, Rennes métropole, les bailleurs sociaux et le CIL. Elle a pour mission d'offrir aux familles les plus en difficulté des possibilités de logement et d'hébergement temporaire et un service d'accompagnement social lié au logement modulable au regard des situations (accès et maintien).

Totalement intégrée dans le dispositif d'accès au logement social des ménages défavorisés de Rennes Métropole, elle représente un exemple réussi de création d'outils communs pour améliorer la fluidité résidentielle et accompagner le maintien dans les lieux pour les familles les plus en difficulté.

A Angers, un partenariat renforcé entre associations et bailleurs sociaux au sein d'une structure commune

L'association Anjou Insertion Habitat regroupe l'ensemble des bailleurs sociaux du bassin d'habitat d'Angers et les associations engagées dans l'accompagnement au logement des familles. Ses missions sont de soutenir et d'accompagner les familles en très grande difficulté de logement. Elle conçoit et met en œuvre des solutions sur mesure, mobilisant des moyens complexes pour un logement durable des ménages démunis.

Afin de disposer d'avantage de moyens d'intervention, l'association s'adosse à l'Association Une Famille un Toit, émanation d'ATD Quart Monde, qui vise les ménages les plus en difficulté afin de leur permettre d'accéder à un logement dans le parc qu'elle a constitué (dans le parc privé ou public, en résidence sociale, pensions de famille...) ou vers le parc social. Au total, les deux associations gèrent une centaine de familles bénéficiant de mesures d'accompagnement social lié au logement, de gestion locative adaptée et d'aide à la médiation locative.

L'avantage d'un tel fonctionnement est de permettre une complémentarité d'actions au sein d'Anjou Insertion Habitat entre l'association "Une famille Un Toit", les organismes d'Hlm et les associations engagées dans l'accompagnement au logement des familles pour proposer :

- soit des solutions progressives d'intégration dans le parc social
- soit le recours aux logements gérés par l'association pour solutionner des difficultés au sein du logement social.



CHAPITRE 3

ORGANISER LA FLUIDITÉ RÉSIDENTIELLE ET LA MISE À DISPOSITION D'UNE OFFRE ADAPTÉE AUX BESOINS

Il n'y a pas de solution unique pour organiser la fluidité résidentielle, mais différentes possibilités selon les territoires, les forces en présence et les besoins des ménages.

Le contexte marqué d'une part, par la pénurie de logements sociaux sur certains territoires (complexifiant la gestion des priorités d'accès au logement social) et d'autre part, par le principe du "Logement d'abord", renforcent la nécessité pour les deux réseaux de mieux structurer les partenariats autour de la fluidité à la sortie d'hébergement.

Une démarche cohérente pour organiser la fluidité consiste, à partir d'une analyse des besoins, à se fixer des objectifs en matière de sortie de structures d'hébergement et à identifier les conditions et outils qui permettront la réalisation de ces objectifs : offre de logements dans les parcs public et privé, garanties et moyens d'accompagnement social, conditions d'examen des situations et fonctionnement des dispositifs partenariaux. La démarche doit également être l'occasion pour les organismes d'Hlm et les structures d'hébergement de s'interroger sur leurs pratiques et de les faire évoluer, le cas échéant.

Cette mesure des enjeux sur les territoires est recommandée, elle ne constitue cependant pas un préalable obligé à l'engagement d'actions visant à accélérer la sortie des structures d'hébergement.

Organiser la fluidité résidentielle et la mise à disposition d'une offre adaptée aux besoins

Mesurer les besoins et définir des objectifs de sortie de structures d'hébergement

La mesure des besoins d'entrée et de sortie de structures d'hébergement sur les territoires est essentielle pour mettre en place les conditions de la fluidité résidentielle. Ces besoins sont aujourd'hui mal connus. Les PDAHI qui ont vocation à analyser les besoins des ménages sans abri ou mal logés et à définir les publics prioritaires, devraient apporter des éléments d'information dans ce domaine.

Concernant plus spécifiquement la sortie des structures d'hébergement et de l'accès au logement, l'évaluation quantitative et qualitative des besoins permet d'estimer le nombre et le type d'offre à mettre en place (logement social, formules d'habitat collectif - résidences sociales, maisons relais, logement d'insertion...), la typologie des logements nécessaires, niveau de quittance, localisation... Les modalités opérationnelles de cette analyse doivent concilier, en fonction des enjeux du territoire, l'objectif de limiter la charge de travail pour les structures d'hébergement et celui d'apporter des informations utiles pour la construction des réponses. Cette analyse est l'occasion d'engager un travail partagé sur les critères d'appréciation de la capacité à accéder au logement autonome : "notion de prêts à sortir" (cf. pages suivantes).

La mise en regard de cette évaluation des besoins avec les réponses existantes (en matière d'offre, de moyens d'aide à l'accès et au maintien dans le logement, d'examen des situations et de fonctionnement des dispositifs partenariaux), permet d'une part, de définir des objectifs de relogement, compte tenu du contexte local et d'autre part, d'élaborer des propositions pour un renforcement de ces réponses.

L'un des enjeux de la démarche d'évaluation des besoins réside dans l'appropriation des résultats par les partenaires institutionnels, décisionnaires et financiers (Etat, collectivités...), de qui dépend l'ajustement des dispositifs ou le développement de nouvelles réponses aux besoins recensés. Il est important pour les bailleurs sociaux et les associations de bien communiquer sur les résultats de l'évaluation dans les lieux stratégiques de programmation et de définition de plans d'actions (Comité régional de l'habitat, Plan départemental de l'Habitat, PLH, PDAHI, PDALPD...).

Connaître les besoins à l'entrée et à la sortie des structures d'hébergement et améliorer l'offre : l'étude-action "Ouvrir la ville en PACA".

En PACA, le marché du logement est particulièrement tendu. La DRE, la Caisse des dépôts et l'ARHLM PACA & Corse ont souhaité mieux connaître la nature et le volume des besoins en entrée et sortie d'hébergement : en 2006, ils ont cofinancé une étude dont ils ont confié le pilotage à la mission "Ouvrir la ville" animée par l'association régionale FNARS PACA.

Les objectifs de l'étude :

- quantifier, qualifier et territorialiser les besoins régionaux d'entrée et sortie de structures d'hébergement, construire une grille d'indicateurs de suivi et de mise en œuvre des opérations de développement de l'offre (hébergement et logement), élaborer des scénarios de développement de l'offre (hébergement et logement).

Trois champs d'investigation :

- la connaissance des publics via une enquête réalisée auprès des structures d'hébergement, le repérage des enjeux sur les territoires en comparant les besoins et les réponses prévues par les PLH, une exploitation des données partenariales existantes.

L'étude a ainsi permis :

- de réaliser deux estimations quantifiées des places d'hébergement manquantes, d'estimer les besoins de logement des ménages sortant d'hébergement.

Pour plus de détails, cf. Partenariat FNARS et USH, Collaborations locales : enseignements et perspectives, Les Cahiers, n°125.

Mobiliser et développer l'offre

A partir de l'appréciation des besoins et des réponses nécessaires, bailleurs sociaux et associations peuvent être force de proposition vis-à-vis de l'Etat et des partenaires sur la mobilisation et le développement de l'offre pour les sortants de structures d'hébergement.

→ Organiser la mobilisation de l'offre existante dans le parc social

Les sortants d'hébergement font partie des publics prioritaires pour une attribution de logement social (art. L.441-1 du CCH). A ce titre, ils relèvent du contingent prioritaire de la Préfecture. Ils font partie également des ménages visés par les PDALPD et les accords collectifs intercommunaux ou départementaux d'attribution.

Le contingent "Dalo" d'Action logement peut également être mobilisé en faveur des sortants de structure d'hébergement ; la loi MLE prévoit que 25% du contingent employeur doit être consacré aux ménages reconnus prioritaires par les commissions de médiation. La circulaire d'application⁷ élargit le dispositif aux personnes hébergées dans des structures qui relèvent du contingent employeur (lien avec l'emploi) en amont d'une saisine ou d'une décision de la commission de médiation. Dès 2007, des partenariats existaient sur certains territoires pour une mobilisation du contingent d'Action Logement (encadré ci-contre).

Selon les territoires et la pression qui s'exerce sur le parc social, la prise en compte des besoins d'accès au logement des ménages hébergés s'effectue sur l'un ou l'autre ou plusieurs de ces dispositifs. Les attributions en faveur des ménages hébergés sont parfois réalisées hors de ces filières privilégiées d'accès au parc social par le biais de conventions bilatérales entre structures d'hébergement et bailleurs Hlm.

⁷Circulaire du 23 octobre 2009, relative à la mobilisation des attributions des collecteurs associés de l'UESL en faveur du DALO.

La mobilisation du contingent Action Logement en faveur des sortants d'hébergement en PACA (fiche n°4)

Dans le cadre de la mise en œuvre PARSA, dans un contexte de forte pénurie de logement social par rapport aux besoins, la préfecture des Bouches-du-Rhône a fait appel à la FNARS PACA pour gérer la sortie de tentes des Enfants de Don Quichotte. Afin de libérer des places en centre d'hébergement, la FNARS PACA a souhaité qu'un travail soit fait pour accélérer la sortie des CHRS des ménages aptes à occuper un logement autonome.

C'est dans ce cadre qu'a été organisée en 2007 une réunion réunissant le collecteur 1% Unicil, la FNARS PACA, les organismes Hlm du département et l'Etat. Il a été acté la mise à disposition par UNICIL de 50 à 100 logements sur son contingent. La FNARS PACA a été chargée de la mise en relation offre/demande afin d'amorcer le dispositif.

Les atouts du dispositif sont :

- **Pour les ménages**, un positionnement sur une offre de logement précise et un accès à un logement autonome dans un délai court. Il valorise en outre, les démarches d'insertion professionnelle engagées.
- **Pour les CHRS**, il constitue un moyen de fluidifier les entrées et les sorties de leurs structures. Il permet aux travailleurs sociaux de valoriser et de concrétiser le travail d'accompagnement social du ménage et dynamise les démarches vers l'emploi.
- **Pour le collecteur 1%**, il permet par la mobilisation de son contingent de contribuer à la stabilisation de salariés ou futurs salariés dans un logement.
- **Pour les organismes Hlm**, le dispositif offre la garantie d'un accompagnement social en amont de l'accès au logement et en aval si besoin. Les organismes Hlm ont par ailleurs travaillé à l'élaboration partenariale d'un outil d'évaluation de la capacité des ménages à occuper un logement autonome.

Entre mai et décembre 2009 : 165 logements ont été attribués par le dispositif, 467 personnes logées, 65% de personnes salariées, 92% des ménages issus d'une structure CHRS.

Dans ce contexte, les outils de contractualisation partenariale, présentent l'intérêt de favoriser la cohérence entre les filières sur les territoires et d'intégrer l'objectif de mixité sociale.

- **L'accord intercommunal d'attribution**⁸ fixe, sous l'égide de l'EPCI, des objectifs d'attribution en faveur des ménages défavorisés (dont les sortants d'hébergement), entre l'Etat, les bailleurs sociaux et l'ensemble des réservataires (collectivités territoriales, action logement). Ces accords qui sont mis en œuvre sur les différents contingents concernés, définissent les moyens d'accompagnement nécessaires à la mise en œuvre de l'engagement. Ils res-

⁸Code de la construction et de l'habitation (art. L.441-1-1 et L.441-1-2).

Organiser la fluidité résidentielle et la mise à disposition d'une offre adaptée aux besoins

pectent la mixité sociale des villes et des quartiers ainsi que les capacités d'accueil et les conditions d'occupation des immeubles constituant le patrimoine des différents organismes. Ceci se traduit fréquemment par une territorialisation de leurs objectifs. L'accord intercommunal d'attribution donne lieu à la mise en place d'une commission de coordination des attributions qui examine les dossiers des demandeurs de logement et rend des avis quant à l'opportunité d'attribuer un logement dans le parc social sur le territoire. Il fait fréquemment le lien avec le PLH et les objectifs de production de logements accessibles et d'insertion. L'expérience acquise à Rennes ou à Brest témoigne de l'efficacité de ces politiques contractuelles qui se traduit par un nombre limité de recours DALO. D'autres agglomérations sont engagées dans ce type de démarche telles que Tours Plus ou Lille Métropole.

- Sur d'autres territoires, l'échelle pertinente pour cette contractualisation peut être le département, par le biais d'un accord départemental d'attribution signé par les bailleurs sociaux sous l'égide du Préfet. Cet accord doit également prendre en compte l'objectif de mixité sociale (ce qui peut donner lieu à une territorialisation de ses objectifs) et il peut être signé par les réservataires ce qui en fait alors un document de référence partagé par les différents acteurs du processus d'attribution. Conformément à la réglementation, cet accord doit faire le lien avec les moyens d'accompagnement social. Le Plan départemental pour le logement des personnes défavorisées peut constituer un l'outil de suivi partenarial de sa mise en œuvre.

Un accord collectif communautaire sur les attributions de logements aux ménages prioritaires à Brest Métropole Océane (Cf. fiche n°10)

Cet accord signé par l'agglomération, l'Etat et les bailleurs sociaux pour la période 2009-2011 définit pour chaque organisme bailleur présent sur le territoire communautaire un engagement d'accueil quantifié de ménages visés par le PDALPD et définis par la loi relative au droit au logement. Les objectifs sont de 1200 ménages relogés par les organismes d'Hlm sur la durée de trois ans de l'accord, soit 400 ménages par an, dont 30 ménages présentant des difficultés à habiter. Les ménages qui cumulent les difficultés font l'objet d'un examen par une instance spécifique, la CASAL (Commission d'accompagnement social et d'accès au logement), qui peut orienter le demandeur vers un logement en sous-location et/ou proposer la mise en place d'une mesure d'ASLL.

→ Mobiliser le parc privé

La mobilisation du parc privé pour les ménages défavorisés et plus particulièrement les sortants d'hébergement est insuffisante et doit être renforcée.

Il existe différents dispositifs de mobilisation de logements dans le parc privé :

- conventionnement ANAH,
 - mandat de gestion,
 - sous-location avec ou sans bail glissant,
 - activité de maîtrise d'ouvrage concourant au développement de logements d'insertion dans le parc privé.
- Ces outils participent directement à la captation de logements dans le parc privé à des niveaux de loyers intermédiaires, sociaux et très sociaux. Cependant ils restent insuffisamment exploités pour des motifs de différents ordres :
- financiers : absence de sécurisation financière des associations qui pratiquent la sous-location ou le mandat de gestion, aides fiscales octroyées au bailleur avec des contre parties sociales insuffisantes ;
 - opérationnels : manque de contrôle et de suivi des conventionnements ANAH ;
 - institutionnels : la mise en œuvre de ces actions exige un partenariat fort de tout un ensemble d'acteurs de l'habitat, ce qui complexifie la réalisation effective de l'action. Ces questions doivent pouvoir être abordées entre les bailleurs sociaux et les associations et faire l'objet de propositions aux partenaires concernés (Etat, organismes agréés intervenant dans le parc privé, bailleurs privés...).

A Rennes (fiche n°1), dans un contexte d'un marché de l'habitat tendu, une agence immobilière à vocation sociale a été créée en 1995.

Outil professionnel sur le marché immobilier, elle a pour mission de capter et de gérer du parc privé au bénéfice de populations défavorisées, en apportant aux bailleurs privés des garanties locatives. L'agence a également pour vocation de gérer le parc des communes et de Rennes Métropole. Elle met ses logements à disposition de la Commission Locale de l'Habitat (env. 400 logements) qui les attribue et y loge ses bénéficiaires le temps nécessaire à l'obtention d'un logement Hlm. La durée moyenne de location à l'AIVS est de 2 ans.

→ Contribuer au développement d'une offre nouvelle

L'analyse des besoins et l'identification des manques dans l'offre existante permettent aux bailleurs sociaux et aux associations d'élaborer des propositions qu'ils peuvent présenter devant les instances responsables des PLH et du PDALPD.

Ces propositions peuvent porter sur la nature de l'offre à produire : logement autonome, logements d'insertion (PLAI en neuf ou en acquisition – amélioration). Elles concernent également la palette des dispositifs intermédiaires ou adaptés: résidence sociale, maison relais/pension de famille, FJT... Elles peuvent comporter un positionnement des bailleurs et des associations dans la réalisation de ces opérations.

En PACA : un dispositif opérationnel de développement d'une offre de logements adaptés sous l'égide de la Mission Ouvrir la ville.

A la suite de l'étude menée sur les besoins de sortie de structure d'hébergement, le réseau Ouvrir la ville a mis en place une mission d'expertise opérationnelle, financée par l'Etat, la Région, l'association régionale Hlm et animée par l'association régionale FNARS PACA.

La mission d'appui intervient auprès des élus des EPCI choisis, par l'intermédiaire de leurs relais et services techniques, et leur présente :

- la synthèse des besoins estimés sur leur territoire,
- les différents modes d'hébergement et types de logements (publics ou privés) pouvant convenir aux ménages modestes ou défavorisés,
- les montages les mieux adaptés pour répondre aux besoins prioritaires exprimés,
- les projets susceptibles d'être portés par les opérateurs locaux pour développer une offre nouvelle sur le territoire intercommunal, et mieux répondre aux obligations légales faites aux collectivités (SRU, DALO).

La mission d'appui aide ensuite à la production (rédaction de note d'opportunité, projet social, recherche de partenaires, étude des modalités de financement...). Elle peut aider à l'analyse des opérations potentielles, et accompagner leur mise en chantier au plan technique, en relation avec les porteurs de projet et les services concernés.

AFFIL : constituer un réseau d'acteurs et concrétiser les partenariats FNARS Ile-de-France et AORIF

Dans le cadre de la convention de partenariat entre la FNARS et l'Union Sociale pour l'Habitat, la FNARS Ile-de-France et l'AORIF ont décidé de reprendre leur activité au sein de l'AFFIL (Association francilienne pour favoriser l'insertion par le logement) avec l'ambition :

- de répondre ensemble aux besoins des ménages les plus vulnérables à l'échelle de l'Ile-de-France,
- de doter les opérateurs de moyens opérationnels,
- de mobiliser autour de ce projet l'ensemble des partenaires,
- d'être au travers de l'AFFIL un acteur reconnu et crédible des pouvoirs publics et partenaires sur ces sujets.

La politique de refondation de l'hébergement et de l'accès au logement lancée fin 2009 fixe clairement l'objectif du "Logement d'abord" comme une priorité. L'accès au logement doit être privilégié y compris pour les publics les plus vulnérables. Avec l'AFFIL, l'AORIF et FNARS Ile-de-France ont anticipé sur cet objectif, en ouvrant dès le début de l'année 2009 différents chantiers indispensables pour l'atteindre :

- en renforçant et structurant les collaborations associations – bailleurs – financeurs et décideurs au travers la signature d'une "charte d'engagements", de groupes de travail opérationnels...,
- en proposant d'accompagner la professionnalisation des opérateurs via un travail de capitalisation des expériences, d'échanges sur les pratiques, le projet d'un guide méthodologique...,
- en se positionnant sur le développement d'une offre de logement adapté et pérenne en se fixant des objectifs de production (1500 PLAI par an).

L'AFFIL a pour objectif de consolider son action d'animation et de mise en réseau des acteurs de l'habitat : associations, bailleurs sociaux, collecteurs d'action logement et collectivité pour renforcer la mobilisation de l'ensemble des opérateurs et des décideurs en faveur du développement d'une offre d'habitat adapté pérenne et de qualité.

Organiser la fluidité résidentielle et la mise à disposition d'une offre adaptée aux besoins

Les propositions peuvent également avoir pour objet de promouvoir la mise en œuvre de démarches innovantes, très ciblées, en fonction des besoins locaux : aide à l'auto-construction, auto-réhabilitation ou auto-embellissement (telles que les opérations IGLOO, les opérations menées par les compagnons bâtisseurs dans l'Ouest de la France), à la production de réponses aux besoins des gens du voyage, actions de lutte contre l'insalubrité...

La démarche Igloo est une initiative européenne

Elle repose sur la participation active des ménages en grande difficulté à la conception et réalisation de leur logement. Elle a pour but de favoriser une dynamique de retour à l'emploi, tout en ouvrant l'accès à un logement pérenne et adapté. En effet, la démarche vise à faire participer le ménage directement au projet d'embellissement, construction ou réhabilitation de son logement, la démarche participative contribuant à la qualification professionnelle du ménage.

Une opération Igloo utilise des financements du logement et de l'accompagnement social de droit commun et se caractérise ainsi à la fois par :

- la participation active de la famille ;
- un partenariat fort et engagé des décideurs et des acteurs de l'habitat, de l'accompagnement social et de l'insertion professionnelle ;
- un mode de production du logement au service du projet de l'insertion professionnelle et sociale de l'habitant.

En France, l'association IGLOO France regroupant l'USH, la FNARS, la Fédération Nationale des PACT, la Mutualité Sociale Agricole et cinq confédérations syndicales, a pour mission de promouvoir la démarche et fournir un appui technique aux porteurs souhaitant s'engager dans une opération Igloo.

Pour consulter le site internet : <http://www.igloo-habitat.org/>

En Saône-et-Loire, les partenaires du PDALPD, ont retenu comme priorité d'action le traitement de l'insalubrité.

Les acteurs présents au sein de la commission "Eradication de l'Habitat Indigne" du PDALPD ont développé, dans ce cadre, plusieurs types d'actions :

La réhabilitation de logement pour propriétaire impécunieux :

Le PDALPD accompagne, en permanence, une trentaine d'opérations de réhabilitation. Ces opérations doivent permettre à des propriétaires d'un logement insalubre de financer les travaux nécessaires à la remise en état de leur logement. Le financement est fourni par l'ANAH (subvention) et par Procivis (emprunt) et peut aller jusqu'à 35 k€.

L'association Le Pont assure l'accompagnement des familles (traitement des problématiques sociales, d'hygiène, de santé mentale, etc.) et peut, en cas de besoin, mettre à disposition de la famille une caravane d'habitation pour la durée des travaux.

La construction d'un logement pour propriétaire de terrain impécunieux :

Le PDALPD accompagne également quelques propriétaires de terrain dans un projet de construction neuve (4 opérations en 2009) grâce à un prêt (Procivis) de l'ordre de 80 à 100 k€. Ces opérations sont peu nombreuses car les montants proposés ne suffisent souvent pas à boucler l'opération.

Le traitement des situations d'insalubrité via le parc locatif social :

Les bailleurs sociaux mettent à disposition des logements pour reloger des ménages dans des situations critiques d'insalubrité identifiées dans le cadre du PDALPD. Dans ce cadre, le Pont assure l'accompagnement social des familles. Les travailleurs sociaux peuvent intervenir sur des sujets variés (problématique sociale, travail avec l'entourage du ménage, coordination de travaux, etc.). Néanmoins, les partenaires rencontrent des difficultés pour trouver une offre adaptée à la composition des familles.

La dynamique du PDALPD est jugée satisfaisante par ses membres qui ont le sentiment d'avoir construit, au fil des années et des opérations menées, une philosophie d'intervention commune que chacun s'attache à respecter.

Etre force de proposition pour des moyens d'aide à l'accès et au maintien dans le logement

La mesure quantitative et qualitative des besoins de sortie de structures d'hébergement doit servir de base à l'élaboration de propositions communes sur les moyens d'accompagnement social qui seront nécessaires pour rendre possible ces relogements.

Trois domaines sont plus particulièrement concernés :

→ Les garanties financières

Elles sont nécessaires pour les ménages à faibles ressources ou dont les ressources sont précaires. L'article 22 de la loi MLE du 25 mars 2009 prévoit que le bailleur social ne peut demander de cautionnement qu'à certains organismes : FSL, collecteurs du 1% logement, association faisant l'objet d'une garantie par le FSL ou un fonds local, ou tout organisme qui apporte une caution à titre gratuit aux fins de favoriser l'accès au logement. Les cautions personnelles ne peuvent être demandées par les bailleurs sociaux qu'en cas de location à un étudiant non boursier. Le Locapass ne couvre aujourd'hui que les publics ayant un lien avec l'emploi et les étudiants boursiers ; il importe donc que les FSL prennent en compte dans les critères d'octroi, les besoins de cautionnement des publics sortant de structures d'hébergement et qui n'ont pas de lien avec le monde du travail.

→ L'accompagnement social lié au logement

En fonction des besoins des publics définis comme "prêts à sortir", il est souhaitable que les deux réseaux FNARS et Hlm fassent des propositions aux partenaires dans le domaine de l'accompagnement social lié au logement. Ces propositions pourront porter sur le contenu des mesures ainsi que sur le nombre. Cette question est abordée dans le chapitre 3 du présent document.

→ La médiation locative

Certains ménages sortant de structures d'hébergement peuvent avoir besoin d'une période transitoire de sous-location dans le logement social, avant d'accéder au logement en tant que locataire. La pratique de la sous-location nécessite une sécurisation financière des associations sur qui pèse l'ensemble des risques locatifs et le financement d'une gestion locative adaptée aux difficultés des publics logés. Cette question doit être portée par les deux réseaux auprès du FSL et des autres acteurs (collectivités, Etat...) pouvant contribuer à sa résolution.

Parfois, la sortie des structures d'hébergement ne peut s'envisager que dans une formule alternative, comportant un logement indépendant et un service (famille gouvernante pour les personnes ayant des troubles de santé mentale, appartement thérapeutique...) nécessitant une intermédiation locative plus durable.

Organiser l'examen des situations

Les conditions d'examen des situations doivent favoriser la mise en place de réponses adaptées aux demandeurs, à partir d'un diagnostic partagé des situations entre les acteurs concernés, notamment les associations d'insertion et les bailleurs Hlm. C'est donc un point important à définir entre associations et organismes d'Hlm.

Les questions à aborder sont les suivantes :

- se mettre d'accord sur le partage des informations à partir du diagnostic social ;
- définir des critères d'appréciation de la capacité d'accès au logement autonome : la notion de "prêts à sortir" ;
- être en capacité de mobiliser une gamme de solutions ;
- prévoir les modalités opérationnelles d'examen des situations et de mobilisation des réponses.

Organiser la fluidité résidentielle et la mise à disposition d'une offre adaptée aux besoins

→ Se mettre d'accord sur le partage des informations à partir du diagnostic social

Les conditions d'accès au logement des ménages sortant de structures d'hébergement sont à définir entre association et bailleur social à partir du diagnostic opéré par le référent social du ménage (le plus souvent issu de l'association gestionnaire de la structure d'hébergement qui accueille le ménage, une assistante sociale de secteur...).

Les éléments de ce diagnostic qui concernent directement la capacité du ménage à accéder au logement autonome et à s'y maintenir, ainsi que les conditions qui favorisent cette insertion (zone géographique du logement...) doivent faire l'objet d'une information et d'un échange avec le bailleur concerné. Le cas échéant, ils sont partagés plus largement avec les partenaires de la commission locale d'examen des ménages en difficulté (Etat, bailleurs Hlm, Conseil Général, CAF, CCAS...).

Les modalités de partage des conclusions du diagnostic sont un élément très important du processus d'examen des situations. Elles servent de base aux décisions qui sont prises. C'est pourquoi, il est nécessaire de se mettre d'accord entre organismes d'Hlm et associations (et d'autres partenaires le cas échéant) sur des principes d'échange des informations : les informations communiquées doivent être suffisamment opérationnelles pour permettre la recherche d'une solution adaptée ; elles doivent également respecter le droit à la vie privée des ménages et ne porter que sur ce qui concerne l'insertion dans le logement.

L'expérience prouve que la confiance entre les acteurs, nécessaire pour inscrire les partenariats dans la durée, se construit en grande partie à cette étape. Elle repose :

- pour les bailleurs : sur une demande d'objectivité concernant la réalité de la situation du ménage au regard des obstacles et conditions à son accès au logement ;
- pour l'association : sur l'assurance que le positionnement du bailleur est bien celui de favoriser l'accès au logement des ménages dont la situation fait l'objet d'un examen et de contribuer à la mise en place d'une solution adaptée, en fonction des résultats du diagnostic.

Une participation du bénéficiaire à cette phase est indispensable et permet de travailler avec lui son projet logement sur des bases concrètes.

Un diagnostic qui associe l'usager en Pays-de-la-Loire

L'association Aide-Accueil et le bailleur social le Toit Angevin ont pour objectif partagé de favoriser l'accès direct au logement autonome des ménages confrontés à des difficultés sociales.

Ce partenariat fait l'objet d'une convention qui témoigne de la relation de confiance établie entre les deux parties. Cette convention prévoit notamment l'élaboration d'une évaluation partagée sur la situation du ménage.

Suite au dépôt du dossier par l'usager, une rencontre entre le conseiller social de l'organisme, le référent social de l'association et le ménage est organisée. Cette première phase permet à l'usager de se "confronter" à une institution. Elle présente également l'avantage de poser les perspectives d'évolution de son projet. De plus, cette rencontre revêt une importance certaine, car elle peut permettre de retravailler sur la demande de l'usager en terme de localisation (quartier peu adapté, coût du loyer, etc.) et de poser conjointement (association et bailleur) un diagnostic sur la situation du ménage. C'est le référent social de l'organisme qui rédige un rapport en vue du passage du dossier en commission d'attribution. Le Toit Angevin s'engage ensuite à reloger le ménage en accès direct. Aide Accueil apporte une garantie sur l'accompagnement social.

→ Définir des critères partagés d'appréciation de la capacité d'accès au logement autonome : les ménages "prêts à sortir"

La phase d'échange d'informations, d'analyse partagée de la situation d'un ménage favorise une bonne compréhension de la situation du ménage et la recherche d'une solution adaptée à sa situation. Les modalités de son déroulement conditionnent la pertinence des décisions qui seront prises.

Cette analyse des situations peut s'appuyer sur un référentiel définissant des critères partagés, entre bailleurs sociaux et associations, d'appréciation de la capacité des ménages à accéder au logement. Cet outil permet une analyse objective de la situation des ménages au regard de l'accès au logement via une grille de lecture commune.

L'existence d'un tel référentiel permet de dépasser les relations interpersonnelles, sur lesquelles sont souvent fondés partenariats entre les bailleurs sociaux et les associations. Il favorise une approche professionnelle et qualitative sur l'adéquation offre-demande, condition de

la mixité sociale. Enfin, grâce à une confiance réciproque, il rend possible une ouverture de ces partenariats à de nouveaux publics.

Par ailleurs, la démarche d'élaboration est au moins aussi productive que l'outil lui-même puisqu'elle permet une meilleure connaissance et compréhension mutuelle qui sont une condition de l'amélioration de la fluidité résidentielle entre hébergement et logement.

Le référentiel peut également être proposé par les associations et les bailleurs sociaux, aux partenaires institutionnels du SIAO ou du PDALPD.

La mesure de la capacité d'accès du ménage au logement autonome : un outil d'analyse des situations en PACA.

L'AR Hlm et la FNARS PACA Corse ont animé une mission de réflexion collective sur la nécessité de poser un diagnostic partagé sur la situation des ménages souhaitant accéder à un logement autonome. Ces réflexions ont abouti à la création d'un outil, cadre de référence commun, permettant d'évaluer conjointement la capacité des ménages à accéder au logement autonome et de définir ensemble les actions à mener pour permettre un relogement dans les meilleures conditions.

La réalisation de cet outil s'inscrit dans un cadre partenarial dans lequel des échanges réguliers entre les partenaires sont organisés pour se connaître, identifier les fonctionnements respectifs, travailler à l'identification de besoins en amont de l'étape de sortie d'un ménage, approfondir les diagnostics et exercer un rôle de veille sur les ménages logés.

L'outil est renseigné en concertation avec le ménage. Il porte sur trois éléments essentiels :

- la capacité à occuper le logement de manière autonome (entretien du logement, connaissance des droits et devoirs du locataire...),
- la capacité à assumer financièrement son logement de manière autonome (en termes de ressources, absence de dette ou plan d'apurement, garantie de loyer, gestion administrative autonome de sa situation...),
- la capacité à vivre en interaction avec son environnement (respect des règles de vie en collectif, relations de voisinage...).

Outil téléchargeable sur le site internet
<http://www.ouvrirlaville.org/page/documents.htm>

→ Mettre en place les modalités opérationnelles d'examen des situations

Les modalités opérationnelles d'examen des situations peuvent s'organiser soit entre les deux réseaux Hlm et FNARS, soit entre l'ensemble des partenaires d'un territoire concerné par l'accès au logement et l'accompagnement social.

▣ Les relations bilatérales entre associations et bailleurs Hlm permettent d'aborder, de manière pragmatique et opérationnelle, la situation des dossiers avant ou en dehors d'une présentation des situations dans des instances de concertation plus institutionnelles.

A Caen, une instance Hlm-FNARS examine les dossiers avant la commission du PDALPD.

La CODESI (commission d'examen des situations) est l'instance sur laquelle s'appuie le PDALPD du Calvados pour traiter les demandes des publics prioritaires du Plan (dont font partie les ménages en situation d'hébergement) et préconiser des offres de logement. En amont de cette commission, la délégation départementale de la FNARS et l'AR Hlm de Basse-Normandie ont décidé de mettre en place des réunions préparatoires (pré-CODESI).

Ces réunions ont plusieurs objectifs :

- regrouper les bailleurs et associations autour des dossiers de demandes de logement émanant des structures d'hébergement,
- favoriser la concertation entre bailleurs et associations autour de ces dossiers,
- préparer une meilleure prise en compte des demandes par l'instance officielle : la CODESI.

Pour plus de détails, cf. Partenariat FNARS et USH,
Collaborations locales : enseignements et perspectives, Les Cahiers, n°125

▣ Mobiliser un réseau partenarial élargi permet de réunir les différents acteurs susceptibles de contribuer à la réponse à apporter aux demandeurs. Mises en place à l'échelle d'une agglomération ou d'un département, ces instances sont tout particulièrement utiles pour examiner la demande des ménages les plus en difficulté. Elles orientent les situations en mobilisant les moyens des partenaires (FSL, CAF, CCAS, MOUS relogement, contingents réservataires, habitat adapté...). Elles peuvent également arbitrer entre le bailleur et l'association sur la solution à mettre en place ou les suites à donner à un bail glissant.

Organiser la fluidité résidentielle et la mise à disposition d'une offre adaptée aux besoins

LA CASA, (fiche n°5) : une instance partenariale d'examen des situations animée par la communauté d'agglomération.

La communauté d'agglomération de Sophia Antipolis a mis en place une Plate-forme Logement Communautaire en 2007 pour travailler sur l'organisation d'un réseau de partenaires pour l'accès au logement des publics les plus démunis.

Une convention a été signée, indiquant des objectifs communs pour un public déterminé : risque de rupture de toit, hébergement, expulsion, logement indécent...

La plate-forme permet d'échanger concrètement sur les situations et de consulter les partenaires pour la recherche de solutions opérationnelles. Les bailleurs sociaux présents ne proposent pas de logement dans le cadre de la plate-forme. Ils donnent un avis technique sur les situations, aident sur les aspects administratifs des dossiers et alertent sur les équilibres de peuplement.

Depuis sa création jusqu'au octobre 2009 : 132 dossiers ont été étudiés dont 90 dossiers concernant des familles et 42 dossiers concernant des situations sans enfant mineur.

Une centaine de ménages sont sortis du dispositif plate-forme :

- 24 ménages ont été relogés dans du logement social,
- 19 personnes ont été relogées dans le parc privé,
- 27 ménages ont trouvé un dispositif d'hébergement ou de logement transitoire (CHRS, ALT, AGIS o6, FJT, RS).

En fonction du volume des situations à traiter annuellement, du contexte partenarial et des problématiques à résoudre, différentes modalités d'examen des situations peuvent être envisagées. Il est cependant essentiel de se doter d'un dispositif efficace qui ne soit pas trop chronophage pour l'ensemble des acteurs. Il faut distinguer les situations qui peuvent être traitées simplement et qui ne nécessitent pas une mobilisation large des partenaires des situations complexes qui requièrent la présence de l'ensemble des partenaires concernés.

En fonction des modalités de leur mise en œuvre sur les territoires, une articulation devra être recherchée avec les SIAO dans une perspective de cohérence des actions à destination des personnes en difficulté sur un territoire.

→ Etre en capacité de mobiliser une gamme de réponses graduées

Les réponses apportées au ménage peuvent être multiples et graduées. Elles sont identifiées au cas par cas en fonction du diagnostic réalisé par le travailleur social et de l'analyse partagée avec le bailleur social de la capacité du demandeur à accéder au logement : elles s'appuient éventuellement sur les critères décrits dans un référentiel sur les "prêts à sortir". Elles peuvent recouvrir :

- des propositions d'accès direct avec ou sans accompagnement social lié au logement,
- la mise en place d'une sous-location avec ou sans bail glissant. Si l'accès direct au logement social doit rester majoritaire, la sous-location avec ou sans bail glissant peut, par une étape transitoire, favoriser l'accès au logement autonome, grâce à un accompagnement social lié au logement. Les conditions de sa mise en œuvre doivent être définies en amont en lien avec le PDALPD,
- la recherche de solutions particulières : habitat adapté, résidences sociales, maisons-relais ou autre formule ad hoc, comportant éventuellement une intermédiation locative en fonction des situations (ex. familles gouvernantes...), voire l'inscription dans un dispositif de type "auto-réhabilitation"...

Les principales recommandations opérationnelles de la FNARS, de l'ANIL et de l'USH pour la mise en œuvre du bail glissant dans le parc Hlm⁹

Les 3 réseaux ont élaboré un document de recommandations, qui comporte trois volets : une définition du bail glissant, des recommandations opérationnelles et juridiques comportant des trames de contrat de location, sous-location et convention tri-partite.

Les principales recommandations qui ressortent du document sont tout d'abord de définir un cadre de référence partagé sur les territoires pour sa mise en œuvre sous forme de conventions, de préférence articulées au PDALPD. Ce cadre permet de mobiliser l'ensemble des partenaires susceptible de contribuer à la réussite de la démarche. En second lieu, la mise en œuvre d'un bail glissant doit s'effectuer dans une logique de projet impliquant les trois acteurs, le bailleur social, l'association et le bénéficiaire. Elle s'appuie sur une définition des rôles de chaque partenaire aux différents étapes du processus et sur un processus de décision partagée et structuré. Dans cette perspective, il est préconisé :

- que le choix du sous-locataire et la décision de recourir à un bail glissant soient effectués en commun par l'association et le bailleur à partir d'un diagnostic partagé,
- que l'association, le bailleur et le ménage se rapprochent aux principales étapes du processus : diagnostic de la situation du ménage à l'entrée dans les lieux, évaluation périodique partagée de la situation du ménage et décision de glissement de bail,
- que la commission d'attribution soit informée, lors de l'attribution du logement à l'association, du nom de l'occupant, de son projet logement et de la perspective de glissement de bail.

⁹Ce document de recommandations ainsi que les modèles de contrat association/bailleur et sous-locataire/association sont téléchargeables sur les sites de l'ANIL, l'USH, la FNARS.

La MOUS logement sur le territoire de la Communauté d'agglomération de Châlons-en-Champagne

La MOUS logement a pour objectif de satisfaire les besoins en logement des personnes en situation très difficile et qui, le plus souvent, sont restées sans réponse dans le cadre des autres dispositifs locaux. Elle constitue un outil permettant de trouver des solutions, en amont du DALO, à des publics identifiés par le PDALDP.

Créée en 1996 et portée par la Communauté d'agglomération de Châlons-en-Champagne, la Mous Logement associe l'ensemble des partenaires: les communes et la communauté d'agglomération, l'Etat, le Conseil général, les bailleurs sociaux, la Caisse des dépôts, CCAS, UDAF, la Maison Relais de Chalons.

L'Agence d'Urbanisme et de développement de l'agglomération et le COMAL PACT de la Marne assurent la coordination du dispositif en assurant un rôle d'aide à la décision, de prospection foncière et immobilière (pour la réalisation de PLAI dans le parc ancien), d'identification des ménages.

Le dispositif est aujourd'hui un outil opérationnel de développement de l'offre de logement pour les plus défavorisés. 150 ménages ont été proposés au dispositif, et pour environ 65% d'entre eux une solution a été trouvée. Parmi ces solutions, une bonne partie des ménages ont bénéficié d'un produit type PLAI "acquisition" ou "acquisition – amélioration".

La MOUS logement permet également un échange et un partage d'information entre les différents acteurs, chacun apportant ses compétences permettant de trouver la solution la plus adaptée.

L'auto-réhabilitation

Les démarches d'auto-réhabilitation accompagnées contribuent au développement social local, à l'insertion sociale des familles les plus démunies et à l'amélioration de leur habitat.

Les projets portés par le réseau des Compagnons Bâisseurs visent l'amélioration des conditions de vie, l'appropriation et le maintien dans le logement de ménages modestes, locataires ou propriétaires de leur logement. En milieu urbain (Marseille, Tours, Rennes, Montpellier, Bordeaux, Brest), les chantiers sont réalisés dans le cadre d'"ateliers de quartier" ciblés sur des parcs de logements divers : parc public, parc privé, copropriétés dégradées, centres anciens... La dimension collective s'inscrit dans des ateliers d'apprentissage et des chantiers d'entraide entre les ménages ; elle contribue au développement de liens sociaux et à l'amélioration des relations de voisinage. En Bretagne, des actions sont menées de longue date entre organismes d'Hlm et les Compagnons Bâisseurs pour le maintien, l'appropriation du logement, les mutations par le biais de l'auto-réhabilitation accompagnée.

Ces projets mobilisent le partenariat des collectivités territoriales, de l'Etat, des organismes sociaux (CAF, MSA), des bailleurs publics, des Fondations et des associations locales et de l'ensemble des acteurs de la politique de la ville.



CHAPITRE 4

ACCOMPAGNER L'ENTRÉE ET L'INSERTION DURABLE DANS LE LOGEMENT LOCATIF SOCIAL DE MÉNAGES FRAGILES

La notion d'accompagnement social lié au logement (ASLL) fait référence au dispositif instauré par la loi Besson de mai 1990 pour aider les ménages en difficulté à accéder au logement et à s'y maintenir. Son contenu est défini localement, dans le cadre des PDALPD, par les FSL qui en sont aujourd'hui le principal financeur : en 2005, environ 66 millions d'euros ont été consacrés par les FSL à l'accompagnement social lié au logement¹⁰.

Depuis 1990, le contexte s'est transformé avec une forte augmentation des ménages rencontrant des difficultés économiques, sociales et de logement, avec la diversification des précarités et la montée des problématiques liées à la santé mentale. En parallèle, les politiques publiques, et notamment le DALO, renforcent le rôle social du parc Hlm. La politique du "Logement d'abord" privilégie également l'accès à un logement ordinaire de droit commun des personnes défavorisées, l'hébergement ne devant pas être un passage systématique vers le logement.

Ces évolutions mettent en lumière la nécessité de réfléchir sur les territoires aux réponses que l'accompagnement social lié au logement peut apporter à certaines situations mais aussi aux limites de cet outil pour l'insertion durable dans le logement de certains publics en grande difficulté.

Au plan opérationnel, pour l'USH et pour la FNARS, il s'agit de favoriser, les partenariats entre les différents acteurs (associations, organismes d'Hlm, Conseil général, Etat, communes et EPCI...) contribuant à la mise en oeuvre d'un accompagnement social adapté aux besoins des personnes dans la perspective de leur insertion durable dans le logement.

¹⁰Source Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages.

Accompagner l'entrée et l'insertion durable dans le logement locatif social de ménages fragiles

L'accompagnement social lié au logement : un outil à renforcer

→ Les objectifs de l'accompagnement social lié au logement

La vocation de l'accompagnement social lié au logement est de permettre une insertion durable dans le logement de personnes qui présentent certaines difficultés d'ordre économique et sociale. Il se décline en plusieurs objectifs :

- gérer son budget pour payer son loyer et ses charges : prévention des impayés de loyer et de charges, ouverture/maintien des aides au logement, travail sur le surendettement, négociation avec les créanciers, mise en place d'aide à la gestion (tutelles...)
- s'intégrer dans son logement et l'investir : entretien du logement, ameublement, accompagner les personnes dans un "bien/mieux être" et dans l'appropriation de leur logement pour aider les personnes à se sentir "chez soi"
- s'intégrer dans son voisinage et le quartier : travail sur les règles de vie en collectivité, mise en lien avec les conseillers logement du bailleur et les autres services/associations/organismes dans le quartier...

L'accompagnement social lié au logement peut être préconisé lors de l'accès au logement ou en cours de bail. Il n'est pas une obligation liée à l'accès au logement de droit commun et ne doit pas être systématique.

Bien que l'accompagnement social lié au logement, tel qu'il est défini dans la plupart des cahiers charges des FSL, n'ait pas vocation à traiter l'ensemble des difficultés des ménages (santé, rapports familiaux...), sa réussite suppose, dans la pratique, que les travailleurs sociaux qui le mettent en œuvre détectent et interviennent en partie sur les différents facteurs influant directement sur la capacité d'habiter, à partir d'une approche plus globale des difficultés des personnes¹¹ (travail sur les addictions,

parentalité/restauration des liens familiaux, travail sur l'emploi dans la mesure où la situation par rapport à l'emploi à des répercussions sur le budget, établissement ou rétablissement de certains droits: santé (CMU...), emploi (RSA)...).

Cette prise en charge plus large que les seules problématiques relatives au logement reste néanmoins contrainte par la limitation dans le temps des mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL) et le nombre de ménages assez important à suivre par travailleur social.

→ Les principales étapes de la mise en œuvre de l'accompagnement social lié au logement

La mise en œuvre de l'accompagnement social lié au logement suppose un échange étroit entre le travailleur social en charge de l'accompagnement et le bailleur social à partir du diagnostic social effectué par le travailleur social et de la connaissance que peut avoir le bailleur du ménage.

Il doit permettre aux ménages bénéficiaires d'atteindre les objectifs définis ci-dessus. C'est en fonction du diagnostic social de la situation de la personne qu'il convient :

- d'organiser le niveau et la nature de l'accompagnement social lié au logement : durée et intensité de l'accompagnement, caractère collectif ou individuel...
- de mobiliser d'autres compétences afin de contribuer au traitement de l'ensemble des difficultés rencontrées (partenariat avec le secteur de la santé, l'emploi, les services sociaux de secteur...)

La contractualisation de la mesure d'accompagnement social lié au logement entre le bénéficiaire, l'association, le Conseil général et le cas échéant le bailleur social, permet de définir ses objectifs, les moyens mobilisés par les signataires et sa durée.

A la fin de la prise en charge et au moment éventuel du renouvellement de la mesure d'accompagnement social, un compte-rendu précise les objectifs atteints (reprise ou régularité du paiement du loyer, respect du plan d'apurement, relations de voisinage apaisées...) et le chemin parcouru par le ménage. Cette évaluation est

¹¹Circulaire DAS/DHC du 28 septembre 1995 : les mesures ASLL ne peuvent trouver leur pertinence que dans une prise en charge globale des difficultés de la personne ou de la famille (...) problèmes de santé, besoins sociaux ou culturels, difficultés d'insertion professionnelle... L'approche globale vise à développer les capacités d'initiative de la personne ou de la famille, lui permettant de retrouver son autonomie".

réalisée par l'association en lien avec le bailleur et le bénéficiaire. Les délais peuvent être très variables selon les situations.

La définition par la FNARS et l'USH Basse-Normandie du contenu des différentes phases de l'accompagnement social lié au logement (ASLL) sur le volet "accès au logement".

La démarche a permis de clarifier et de formaliser les différentes étapes de l'accompagnement social lié au logement. Cet accompagnement est personnalisé et donc variable selon les ménages et leurs problématiques.

Les différentes phases répertoriées sont les suivantes :

- le diagnostic : évaluation globale de la situation du ménage
- la contractualisation : rédaction du projet individuel et social avec la personne et la famille ; mise en œuvre du projet
- l'apprentissage : savoir chercher, savoir louer, savoir habiter
- l'évaluation du projet individuel
- la phase active de recherche effective du logement, d'attribution du logement
- et enfin la phase locative

Pour plus de détails voir "Partenariat FNARS et USH - Collaborations locales : enseignements et perspectives" - Les Cahiers d'Actualité Habitat, n°125

→ Accompagnement social vers et dans le logement : vers un cadre de référence national

Dans le cadre de la stratégie nationale de prise en charge des personnes sans abri ou mal logées, et pour la mise en œuvre du principe du "Logement d'abord", le ministère du logement a engagé l'élaboration d'un référentiel de "l'accompagnement vers et dans le logement" (AVDL). Cet outil a vocation à constituer un cadre de référence, pour les acteurs locaux, précisant l'ensemble des missions et actions qui sont réalisées auprès des personnes en difficulté pour permettre leur accès et leur maintien dans le logement. Ce référentiel devrait être finalisé d'ici fin 2010.

En 2009, dans le cadre du Plan de relance, l'Etat a financé des mesures "d'accompagnement vers et dans le logement", dont la finalité rejoint celles des mesures d'accompagnement social lié au logement. Cette disposition est reconduite en 2010 à hauteur de 12 millions d'Euros.

→ La coordination des intervenants sur les territoires

L'élaboration de chartes départementales de l'accompagnement social lié au logement permet de définir un cadre d'intervention partagé entre l'ensemble des acteurs concernés. Ces chartes précisent les bénéficiaires de l'accompagnement social lié au logement et son contenu qui peut donner lieu à des modalités diverses, selon la situation des ménages. Elles définissent également le rôle de chacun des acteurs impliqués et les modalités de leur coordination ; outre les bailleurs sociaux et les associations, il importe que les partenaires institutionnels, secteurs d'action sociale, CCAS, CAF soient mobilisés. Enfin, ces chartes fixent des règles de financement de l'accompagnement social lié au logement. Le plus souvent réalisées sous l'égide des conseils généraux en charge du FSL, les bailleurs sociaux et les associations peuvent être force de proposition pour leur élaboration. L'état doit être associé au titre de l'AVDL.

Elaboration d'un référentiel de l'accompagnement social lié au logement dans le Centre

Ce référentiel, réalisé par l'USH et la FNARS Centre, en collaboration avec l'URIOPSS Centre, a fait l'objet d'une contribution des bailleurs sociaux et des associations. Cette contribution propose une définition de l'accompagnement social lié au logement, de ses bénéficiaires et comporte des propositions pour une mise en œuvre. Elle intègre également des engagements visant à améliorer la collaboration entre bailleurs sociaux et associations dans la mise en œuvre de l'accompagnement social lié au logement. Les services de plusieurs conseils généraux de la région auxquels la démarche avait été présentée, se sont inspirés de cette contribution dans l'élaboration de leur PDALPD*.

Les relations entre la FNARS et l'USH Centre se sont renforcées depuis l'automne 2009, afin de travailler sur les sorties de centres d'hébergement.

Un comité de pilotage régional rassemble quatre réseaux, la FNARS, l'USH Centre, l'URIOPSS et l'URHAJ. Il anime une démarche dans laquelle des représentants des bailleurs sociaux et des associations d'insertion par le logement travaillent ensemble à produire des outils communs pour faciliter les parcours de l'hébergement au logement. Le premier objectif est de se mettre d'accord d'ici septembre 2010 sur les critères d'évaluation de la capacité des personnes à accéder à un logement autonome, sur la base de la grille d'évaluation élaborée en PACA.

*Pour plus de détails voir "Partenariat FNARS et USH - Collaborations locales : enseignements et perspectives" - Les Cahiers d'Actualité Habitat, n°125

Accompagner l'entrée et l'insertion durable dans le logement locatif social de ménages fragiles

→ La complémentarité des interventions entre bailleurs sociaux et associations

Face au renforcement de leur rôle social, les bailleurs sociaux élargissent leur cœur de métier : ils développent des compétences nouvelles, adaptent leurs organisations et renforcent leurs moyens en matière de gestion sociale. Ils ont un rôle de veille, de prévention et de traitement rapide des difficultés que peuvent rencontrer leurs locataires pour respecter leurs obligations locatives. En contact quotidien avec leurs locataires, ils détectent et signalent aux partenaires les situations de fragilité sociale ou psychologique.

La gestion sociale des bailleurs sociaux a vocation à s'inscrire dans les espaces partenariaux locaux et à mobiliser les compétences spécialisées que détiennent les associations en matière de travail social et dans certains cas d'intermédiation locative. L'approche des associations, centrée autour de la personne, a pour objectif le développement de son autonomie dans la prise en charge de sa situation de logement. Au plan opérationnel, ces complémentarités prennent des formes diverses en fonction des organisations des compétences disponibles et des contextes partenariaux locaux.

Une maîtrise d'œuvre urbaine et sociale à Valophis

Valophis rémunère directement des associations d'insertion reconnues pour leurs actions en faveur des ménages défavorisés pour accompagner certains locataires. La démarche a pour objet la compréhension de la situation de la famille et la mise en place d'actions pour aider à rétablir la situation. L'accompagnement mené est modulable selon la situation du ménage. Il peut donner lieu, selon les cas, à une aide à la décohabitation, une aide éducative budgétaire etc. Il peut intégrer des problématiques liées à la santé mentale, à l'interculturalité... Ce dispositif permet la prise en charge rapide de ménages qui n'entrent pas dans les critères d'éligibilité des dispositifs de droit commun sur le territoire. La mission d'accompagnement permet de faire le lien avec les dispositifs existants dans une optique de transfert de la mission vers ces dispositifs. Ainsi, les missions d'accompagnement font l'objet d'une demande de financement par le FSL, lorsque les conditions sont requises à savoir, lors de la reprise du paiement du loyer. Valophis définit un tarif annuel avec les associations en fonction du contenu de l'accompagnement effectué. Un suivi de proximité entre le bailleur et l'association donne lieu à une facturation mensuelle en fonction des actions menées.

Dans certains cas, les bailleurs sociaux mandatent directement des associations pour prendre en charge des missions d'accompagnement social lié au logement, qu'ils financent. Ces missions font l'objet d'un conventionnement détaillant le contenu des missions, leur mise en œuvre et les modalités de leur rémunération.

Adapter l'accompagnement social lié au logement, à la diversité des situations

L'accompagnement social lié au logement répond aux besoins de certains ménages, qui présentent des difficultés dans leur accès ou leur maintien dans le logement. Il rencontre aujourd'hui cependant certaines limites compte tenu de l'évolution des besoins :

- le nombre de mesures disponibles est parfois insuffisant et leur durée limitée dans le temps
- les mesures n'ont pas été configurées pour répondre à un besoin de prise en charge plus globale de personnes en grande difficulté ou ne sont pas assez souples pour évoluer en même temps que la situation de la personne.

Les missions d'accompagnement des ménages en difficulté de logement doivent mieux prendre en compte la diversité des situations et les difficultés particulières de chaque ménage qui peuvent être plus ou moins "globales" et/ou plus ou moins pérennes. Elles doivent également intégrer les problématiques actuelles liées à la prévention des expulsions, à la stratégie du "Logement d'abord" ainsi qu'à la santé mentale.

→ Moduler l'accompagnement social lié au logement en fonction des situations

Afin d'être adaptées finement aux besoins des ménages, les missions d'accompagnement prennent des formes de plus en plus spécifiques : contenu, durée, modalités de mise en œuvre individuelle ou collective... Un aspect important émerge également, celui de "l'aller vers" qui permet d'apporter des réponses à certaines situations de ménages en grande difficulté ou isolés, et qui auparavant étaient peu ou mal connus des services sociaux.

Les exemples ci-contre illustrent ces évolutions sans qu'ils soient limitatifs.

Remobiliser collectivement les locataires en situation d'exclusion à Nantes (fiche n°6)

Le bailleur social, la Nantaise d'habitation en partenariat avec l'association Francisco Ferrer conduit une action à destination des locataires en grande difficulté. L'objectif de l'action est de développer des réponses adaptées en direction des locataires dont les situations ne peuvent être prises en charge par le bailleur au titre de sa gestion sociale.

L'action consiste à mettre en œuvre un accompagnement social individualisé qui présente l'originalité de s'appuyer également sur des actions collectives :

- l'accompagnement individualisé est conduit selon les principes "d'aller vers", de proximité, de mise en situation et de co-construction avec la famille,
- l'action collective, consiste en l'inscription des locataires dans des rencontres collectives mensuelles sur des thèmes retenus en fonction du diagnostic. L'objectif de ces actions collectives est de renforcer le projet d'accompagnement individualisé en s'appuyant sur la dynamique de groupe.

Intervenir auprès de ménages en grande difficulté, qui ne sont pas pris en compte par les dispositifs de droit commun (cf. fiche n°1)

L'association ALFADI, à Rennes, met en œuvre des mesures d'accompagnement social adaptées aux problématiques des ménages en très grande difficulté. La spécificité de cette association réside notamment dans ses méthodes de travail : "aller vers" le ménage pour l'encourager à suivre une mesure d'accompagnement, adapter le mode et la durée du suivi en fonction des situations.

Favoriser l'accès au logement social des jeunes à Maçon grâce à un accompagnement adapté (cf. fiche 7)

La démarche est proposée par le CLLAJ et Mâcon Habitat. La situation des jeunes s'adressant au CLLAJ est examinée par une conseillère en économie sociale et familiale qui analyse leur capacité à assumer, en toute autonomie, un logement. Lorsqu'elle constate la capacité du jeune à occuper le logement de manière autonome, le CLLAJ oriente le jeune vers Mâcon Habitat, avec une lettre d'accompagnement. Pour des cas limités, elle propose au jeune un dispositif d'accompagnement, dit "bail accompagné" qui fait l'objet d'une signature d'une convention tripartite (jeune, CLLAJ et bailleur) et qui précise les conditions d'intervention du CLLAJ auprès du jeune. Ce dispositif de "bail accompagné" présente l'originalité d'aider le jeune, primo-locataire dans sa "prise d'autonomie" concernant l'usage de son logement et sa gestion administrative. Il est financé pour partie par Mâcon Habitat. A l'issue d'une période de 6 mois, une évaluation du locataire est transmise au bailleur.

→ Prévenir les impayés et les expulsions

La précarité croissante des ménages logés dans le parc social se traduit par une augmentation des incidents de paiement et par des difficultés accrues à assumer le paiement régulier de la quittance : c'est le cas de ménages qui n'avaient pas connu jusque là de difficultés de paiement, et qui se trouvent en difficulté pour des raisons d'accident de la vie : perte d'emploi, décès dans la famille, maladie, etc. L'année 2010 pourrait être difficile du fait de l'arrivée en fin de droits de personnes victimes de la crise actuelle.

C'est pourquoi, la prévention des impayés et des expulsions doit devenir un axe important des partenariats entre organismes d'Hlm et associations. Ces actions, qui associent d'autres acteurs, peuvent être menées aux différentes étapes de la prévention et du traitement des impayés. Elles peuvent également prendre la forme d'une intermédiation locative permettant de maintenir dans le logement des ménages en phase d'expulsion.

Soutenir les ménages en début de dette pour éviter la procédure d'expulsion en Isère (Cf. fiche n°8)

Les bailleurs sociaux (SDH, Grenoble Habitat), la Caisse d'Épargne et l'association Relais Ozanam ont développé une pratique et dégagé des moyens pour intervenir au plus vite en soutien aux locataires rencontrant des difficultés pour payer leur loyer du fait d'un "accident de vie" (chômage, décès d'un membre de la famille, problème de santé...). L'action consiste en :

- une aide sur quittance ponctuelle (prise en charge de tout ou partie du reste à charge sur 1 à 3 mois, renouvelable une fois) ;
- une subvention visant à résorber tout ou partie de la dette (quelques centaines d'euros) ;
- l'intervention d'une association d'insertion pour proposer un accompagnement social au plus près de la situation des ménages (financé en partie par le bailleur).

Accompagner l'entrée et l'insertion durable dans le logement locatif social de ménages fragiles

Dans certains cas, l'intervention d'un tiers extérieur permet de sortir du face à face bailleur/locataire. Elle peut s'avérer un moyen efficace en phase de prévention ou pour sortir d'une logique de litige locatif par traitement social de la situation.

Entraid*bail : un dispositif de médiation en Moselle (cf. fiche n°9)

Ce dispositif a été mis en place par l'Association d'Information et d'Entraide Mosellane (AIEM) notamment à destination des ménages menacés d'expulsion locative, au cœur du quartier de Borny, à Metz. Grâce à une permanence hebdomadaire, il permet d'expliquer aux ménages le déroulement d'une procédure d'expulsion et les recours qu'ils peuvent mobiliser. Dans certains cas, la CESF d'Entraid*Bail est amenée à faire le lien entre le locataire et le bailleur pour leur permettre de trouver ensemble une solution alternative à l'expulsion.

→ Le "Logement d'abord" : prévoir un accompagnement social renforcé et plus global pour certains ménages

L'objectif du "Logement d'abord" pour les pouvoirs publics est de "privilégier autant que possible, l'accès au logement ordinaire de droit commun, sans passage obligatoire par l'hébergement (en structure ou statut d'hébergé)" sauf à ce que la situation de la personne le justifie. Certains effets sont prévisibles ou déjà constatés : accélération des sorties d'hébergement vers le logement, incitation à l'accès direct au logement sans passage préalable par l'hébergement. Le public cible de ce concept n'est pas précisément défini par la réforme qui cependant pose comme principe qu'il s'applique aussi bien aux personnes proches de l'autonomie qu'aux plus vulnérables¹².

L'accompagnement social lié au logement/accompagnement dans et vers le logement, aujourd'hui mobilisé pour sécuriser l'accès au logement et l'insertion durable dans le logement peut s'avérer insuffisant pour certaines personnes. Même si les travailleurs sociaux sont amenés à traiter l'ensemble des difficultés qui impactent directement sur la capacité du ménage à occuper de manière autonome le logement, cet accompagnement reste plus

particulièrement centré sur les aspects relatifs à la gestion et l'occupation du logement. Or certaines situations nécessitent de mobiliser des moyens d'accompagnement renforcés, permettant une prise en charge globale des difficultés des personnes.

Il existe la possibilité, dans le cadre de l'aide sociale Etat¹³, de financer un accompagnement social "hors les murs" de l'hébergement, directement auprès des personnes quel que soit leur lieu de vie et qu'ils soient locataire dans un logement privé ou social, sous-locataire, propriétaire, hébergé... Il se distingue de l'accompagnement lié au logement/vers et dans le logement par :

- son intensité : il s'agit d'un accompagnement plus soutenu qui se traduit par des rencontres plus régulières entre le travailleur social et le ménage,
- son périmètre d'action : il intervient dans une prise en charge de l'ensemble des problématiques des personnes : santé (addictions, troubles psychiques...), emploi, parentalité, logement, confiance en soi...

Cette possibilité d'organiser un accompagnement social global "hors murs" est aujourd'hui peu mobilisée par les acteurs sur les territoires, principalement en raison des contingences budgétaires qui pèsent sur le secteur AHI. Or il s'agit d'un outil précieux pour favoriser l'insertion durable des personnes dans le logement, notamment des plus en difficulté. Il est à promouvoir auprès de l'Etat comme l'une des réponses possibles pour la mise en œuvre du logement d'abord. Cela peut se faire d'un point de vue opérationnel (dans le cadre des SIAO) mais aussi stratégique (intégration dans les PDAHI).

C'est à partir d'un diagnostic fin des situations, notamment au regard du logement, que la réponse la plus adaptée en termes d'hébergement/logement et d'accompagnement social (global ou lié au logement) peut être définie et mise en place. Le SIAO va jouer un rôle important dans ce domaine, en lien avec les autres dispositifs d'aide à l'accès et au maintien dans le logement fonctionnant dans le cadre du PDALPD ou à l'initiative d'un EPCI.

¹²Dossier de presse "Pour un service public de l'hébergement et de l'accès au logement" Benoit Apparu, secrétaire d'Etat chargé du Logement et de l'Urbanisme le 10 novembre 2009.

¹³Article L312-1 du CASF "Sont des établissements et services sociaux les établissements et les services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse.

Le “Logement d’abord” renforce l’exigence d’organiser de manière effective et collective la complémentarité des différentes interventions sociales sur un territoire pour une insertion durable des personnes dans le logement.

→ Santé mentale : construire des partenariats élargis

Les associations d’insertion et les organismes Hlm sont confrontés à la présence dans les centres d’hébergement et les logements de personnes présentant des troubles de comportement chronique, qui peuvent se manifester par de l’agressivité, de la violence, des comportements atypiques. Les organismes sont également amenés à repérer des situations de repli ou d’isolement qui, si elles ne se traduisent pas par des troubles de voisinage, peuvent être susceptibles de mettre la vie des personnes en danger.

Les acteurs constatent pour la plupart une augmentation de ces phénomènes qui constituent un frein important à l’accès et au maintien dans le logement autonome.

La notion de santé mentale regroupe des situations diverses, pas toujours stables, parmi lesquelles on distingue habituellement les troubles mentaux caractérisés susceptibles de provoquer de l’exclusion sociale, et la souffrance psychique qui traduit un état de mal être qui n’est pas toujours révélateur d’une pathologie et dont l’apparition peut être corrélée par une situation de précarité et de fragilité. Ceci explique que l’insertion dans la ville et le logement des personnes concernées, repose sur des approches croisées des acteurs de la santé, du social, du médico-social et du logement.

Au plan opérationnel, deux axes de travail sont privilégiés par les bailleurs sociaux et les structures d’hébergement :

- Mobiliser et mieux se connaître avec les acteurs de la santé mentale.
- Mettre en place des dispositifs de traitement opérationnel des situations.

▣ Favoriser la mise en réseau des acteurs

Favoriser l’accès et le maintien dans le logement des personnes confrontées à des troubles de santé mentale, souvent très isolées, et faciliter la prise en compte de ces situations de détresse, nécessite une meilleure connaissance réciproque entre les différents acteurs impliqués : centres médico-psychologiques et centres hospitaliers, associations d’insertion, bailleurs sociaux notamment. D’autres acteurs peuvent jouer un rôle telles les associations d’usagers, les conseils généraux, les administrations etc.

Ces partenariats entre associations d’insertion, bailleurs sociaux et secteur sanitaire :

- ont pour premier objectif la mise à plat des modalités d’intervention des uns et des autres,
- donnent lieu fréquemment à la publication de guides de la santé mentale. Leur élaboration est l’occasion de rencontres qui permettent aux acteurs de mieux se connaître et de nouer des relations de confiance,
- peuvent donner lieu à la définition d’un cadre d’intervention permettant la constitution d’un réseau d’intervenants travaillant en synergie sur un territoire.

L’élaboration d’un guide annuaire de la santé mentale en Seine-Saint-Denis

L’AORIF 93 et Interlogement 93 ont constitué un groupe de travail composé de représentants des organismes Hlm et d’associations afin d’échanger sur la question du logement et de l’hébergement des personnes en souffrance psychique. Les membres de ce groupe ont souhaité réaliser un guide annuaire, dans lequel sont présentés les différents modes de prise en charge des personnes souffrant de troubles psychiques ainsi que les structures du département, leur rôle et leur territoire de compétences.

Le guide a pour objectif :

- d’assurer une meilleure lisibilité des partenaires et des structures ressources en santé mentale sur le département,
 - de donner les clés des différents modes de prise en charge.
- Les membres des réseaux ont également organisé un forum sur la Santé mentale en avril 2010 pour favoriser la rencontre des professionnels de chaque secteur : associations d’insertion par le logement, bailleurs sociaux ou intervenants du secteur de la santé mentale.

Accompagner l'entrée et l'insertion durable dans le logement locatif social de ménages fragiles

Une charte "Santé mentale et Logement" en Isère

Un groupe de travail sur les liens entre santé et logement associe depuis plusieurs années, les bailleurs sociaux regroupés au sein d'Absise et les associations d'insertion et de solidarité. Ce groupe de travail, élargi aux acteurs locaux du secteur de la santé, d'institutions, d'associations d'usagers et co-animé par la DDCS et l'association Un Toit pour Tous a élaboré un guide "Santé mentale et logement". L'objectif est d'assurer une meilleure lisibilité des rôles et des compétences de chacun en présentant les différents modes de prise en charge, et parallèlement de promouvoir les réseaux d'intervention créés sur certains territoires en diffusant les pratiques de partenariat. Dans le même esprit, une charte départementale "Santé mentale et logement" a été signée en juin 2009 engageant les mêmes acteurs à mobiliser des moyens sur trois objectifs précis : améliorer l'accès au logement des personnes souffrant de troubles psychiques ayant besoin d'un accompagnement social renforcé ou médico-social, prévenir l'expulsion et favoriser le maintien de la personne dans le logement, développer la connaissance mutuelle par la formation.

☒ Mettre en place un dispositif d'examen des situations

Les associations et les bailleurs sociaux sont à l'origine de dispositifs opérationnels de traitement des situations.

Ces dispositifs s'appuient fréquemment sur les élus locaux qui jouent un rôle essentiel en matière de santé mentale. Les communes sont compétentes en matière d'hygiène et de sécurité, le maire peut au titre de son pouvoir de police prendre provisoirement toute mesure nécessaire concernant les personnes atteintes de troubles mentaux dont l'état pourrait compromettre la sécurité des personnes.

C'est pourquoi, la mise en place de partenariats durables dans le domaine de la santé mentale repose souvent sur un pilotage par une commune ou un EPCI, ce dont témoignent les exemples de Nantes ou de Lille.

Organiser les partenariats dans le domaine de la santé mentale entre acteurs de l'habitat, du social et de la santé à Lille Métropole (cf. fiche n°3)

Co-animé par la FNARS Nord-Pas-de-Calais et la communauté urbaine de Lille, le réseau d'acteurs "Habitat et santé mentale" regroupe notamment les acteurs de l'hébergement, les bailleurs sociaux, les acteurs du secteur psychiatrique, la communauté urbaine de Lille et les associations de malades et des familles de malades. Cette démarche de mise en réseau vise à améliorer les relations entre les différents secteurs sur le sujet de la santé mentale et de l'habitat et à travailler à une résolution partenariale et opérationnelle des difficultés rencontrées. L'organisation de formations, de journées et de groupes de travail a notamment abouti à la rédaction d'un guide à destination des professionnels. Est aussi envisagée la mise en place de points de secteur, qui réuniront la ville, les bailleurs, les associations et le secteur psychiatrique à l'image du dispositif existant à Nantes. L'atout de la démarche a été la mobilisation des élus sur le sujet et le portage progressif de l'action par Lille métropole communauté urbaine.

A Nantes, Nantes Habitat s'est engagé dans un partenariat avec la Ville de Nantes, le Centre Hospitalier Universitaire de Nantes, l'association Insertion solidarité logement, l'Office central d'Hygiène sociale, le Conseil Général et la DDCS.

Les objectifs de cette démarche sont depuis 10 ans :

- d'apprendre à se connaître (les pratiques de chacun, situer les limites d'intervention professionnelle, faire un état des lieux des besoins et attentes...),
- d'organiser les relations, articulations et coopérations entre les intervenants dans le respect de leurs compétences.

Ont été mis en place des points de secteur entre les professionnels de la psychiatrie, la ville de Nantes, Nantes Habitat. Ils ont pour objet d'aborder les situations au cas par cas et de mettre en place des solutions adaptées. L'objectif est d'apporter une aide aux personnes et de favoriser leur maintien dans le logement.



FICHES-ACTIONS

- ▣ **Fiche-action 1**
Améliorer la fluidité résidentielle et adapter l'accompagnement social 48
- ▣ **Fiche-action 2**
Structurer les partenariats à l'échelle régionale entre bailleurs sociaux et associations 50
- ▣ **Fiche-action 3**
Un réseau habitat - santé mentale dans le Nord 54
- ▣ **Fiche-action 4**
Mobiliser une offre de logement de droit commun via un partenariat avec Action Logement 56
- ▣ **Fiche-action 5**
Un dispositif intercommunal pour améliorer la fluidité résidentielle 58
- ▣ **Fiche-action 6**
Remobiliser les locataires en difficultés grâce à l'accompagnement collectif individualisé 60
- ▣ **Fiche-action 7**
Le bail accompagné pour favoriser l'accès au logement des jeunes 62
- ▣ **Fiche-action 8**
Maintien dans les lieux : soutenir les ménages en début de dette pour éviter la procédure d'expulsion 64
- ▣ **Fiche-action 9**
Une permanence associative pour prévenir les expulsions 66
- ▣ **Fiche-action 10**
Des conventions entre bailleurs sociaux et associations pour mobiliser une offre adaptée et fluidifier les parcours 68

Améliorer la fluidité résidentielle et adapter l'accompagnement social ALFADI à Rennes

Contexte et objectifs

Rennes métropole est une communauté d'agglomération de 37 communes et 400 000 habitants. Délégitaire des aides à la pierre, elle mène depuis plusieurs décennies une politique volontariste en matière de politique locale de l'habitat. Cela se traduit par la mise en place d'un PLH et par l'existence d'un partenariat solide entre les acteurs locaux. Ceci explique en grande partie le faible nombre de recours DALO dans un marché de l'habitat pourtant tendu.

L'un des volets du PLH concerne la politique d'attribution des logements sociaux et le logement des plus défavorisés sur la métropole. Cette politique est formalisée par un accord intercommunal fixant des objectifs quantifiés d'attribution en faveur de publics défavorisés. Sa mise en œuvre est suivie par la **Conférence intercommunale logement**, créée en 2000. Cet accord intercommunal, aujourd'hui en cours d'actualisation, porte sur 30% des flux sur les contingents prioritaires de la préfecture, collectivités locales et bailleurs.

La **commission locale de l'habitat (CLH)**, émanation du PLH et du PDALPD, est une instance partenariale d'examen des situations des ménages les plus en difficulté : elle met en relation l'offre et la demande de logement, active les dispositifs d'accès ou de maintien dans le logement (attribution d'aides financières aux ménages, mobilisation de mesures d'accompagnement social) ; elle peut mobiliser directement des logements gérés par l'AIVS ou proposer des candidatures pour une attribution aux bailleurs sociaux.

Elle s'appuie sur deux outils distincts :

- l'**Agence immobilière à vocation sociale (AIVS)**, outil professionnel sur le marché immobilier pour capter et gérer une partie des logements dans le parc privé au bénéfice des populations défavorisées, en apportant aux bailleurs privés des garanties locatives. L'agence gère également des logements dans le parc privé pris à bail par des communes ou Rennes Métropole. Elle met ses logements à disposition de la CLH (environ 400 logements) qui les attribue et y loge ses bénéficiaires le temps nécessaire à l'obtention d'un logement social. La durée moyenne de location à l'AIVS est de 2 ans ;
- pour les ménages les plus en difficulté, l'**Association logement et familles en difficulté (ALFADI)** facilite l'accès au logement ou le maintien dans les lieux par un accompagnement social adapté et un travail d'insertion par le logement.

Contenu de la démarche

L'ALFADI est un **outil technique** associatif, au service notamment de la CLH et à destination des ménages en grande difficulté.

Elle remplit deux missions essentielles :

- ▣ **l'hébergement et le logement temporaire des familles orientées par la CLH** (63 places) ;
- ▣ **un service d'ASLL renforcé** destiné à des familles en grande difficulté, logées temporairement par l'ALFADI et dans le parc géré par l'AIVS, bénéficiaires de baux glissants ou logées dans le parc social. Son action est centrée sur des ménages qui ne trouvent pas de solutions dans le cadre du droit commun. Pour ce faire, l'association a développé une méthodologie d'accompagnement social qui s'inscrit dans une démarche pédagogique "d'aller vers" le public déjà logé en amont d'une expulsion ou d'une orientation vers un logement adapté.

→ Pour plus d'informations

FNARS :

Mickaël CAZOT - président de la commission Logement
mickael.cazot@sfr.fr

ALFADI :

Philippe DUFEU - directeur d'ALFADI
philippe.dufeu@alfadi.fr

Aiguillon construction

Pierre ULLIAC - DGA et Directeur gestion immobilière,
pulliac@aiguillon.com

Secrétaire ADO 35

Anne-Marie CATELINE - chargée d'étude sociale
amcatheline@aiguillon.com

L'originalité de l'association tient à la fois à son histoire – elle est le fruit d'un partenariat entre bailleurs sociaux (et leur représentation départementale, l'ADO Hlm), collectivités, associations d'insertion (et leur représentants FNARS), Etat, CIL... – et à son fonctionnement qui favorisent **la synergie des acteurs sur le territoire par une approche collégiale des difficultés** :

- ❑ ses instances décisionnelles sont composées des principaux acteurs intervenant pour le logement et l'accompagnement des ménages les plus démunis : les bailleurs sociaux, les financeurs, les collectivités locales, les organismes sociaux, les usagers ;
- ❑ l'association bénéficie de financements croisés du FSL (51%), de Rennes Métropole (33%), des bailleurs sociaux et du CIL ;
- ❑ les bailleurs sociaux peuvent directement solliciter l'association pour les ménages logés dans leur parc, la majorité des sollicitations provient de la CLH (80% des ménages suivis). Le travail d'accompagnement (accès ou maintien dans le logement) se fait en relation étroite avec le bailleur social concerné.

Partenaires impliqués

- ❑ Rennes Métropole.
- ❑ La ville de Rennes.
- ❑ Le Conseil général d'Ille-et-Vilaine.
- ❑ Les bailleurs sociaux et leur représentation départementale, l'ADO Hlm.
- ❑ Les Associations d'insertion.
- ❑ La FNARS Bretagne.
- ❑ Le CIL.
- ❑ La CAF.
- ❑ Le PACT ARIM.
- ❑ Les compagnons bâtisseurs.

Enseignements

❑ **L'ALFADI répond à un besoin sur le territoire** : elle suit aujourd'hui 239 ménages (en augmentation constante : 213 en 2007, 141 en 2000) pour un conventionnement de 160 mesures d'ASLL. 120 ménages bénéficient d'un logement en sous location au titre de la Gestion locative adaptée (GLA). L'association a des difficultés à répondre à l'ensemble des demandes et le temps d'attente pour la prise en charge d'une demande d'ASLL est aujourd'hui de 3 à 6 mois.

- La structure associative, son histoire et son fonctionnement ont favorisé des liens entre les acteurs du social et du logement fondés sur des relations de confiance réciproque et l'instauration d'une culture commune.

- **L'existence d'ALFADI sécurise les bailleurs et rend possible** l'accueil au sein du parc social de familles en grande difficulté grâce à des outils diversifiés, des méthodes innovantes et une gamme d'offre intermédiaire (logements temporaires, ASLL et prévention des expulsions).

- **Les démarches sont également simplifiées pour les familles** avec la mise en place d'un interlocuteur unique (référént) sur l'ensemble des problématiques rencontrées (ALFADI actionne ensuite les intervenants nécessaires).

Le fonctionnement de l'association demande aujourd'hui des moyens importants et croissants pour faire face à l'évolution quantitative et qualitative des besoins qui nécessitent un accompagnement social de plus en plus long. L'une des principales difficultés rencontrées par l'association est liée à l'augmentation, dans le public suivi, de personnes cumulant des problématiques de santé mentale et d'insertion sociale. Le partenariat nécessaire en pareilles circonstances est en cours de construction.

Structurer les partenariats à l'échelle régionale entre bailleurs sociaux et associations

AORIF et FNARS Ile-de-France

Contexte de l'action

Les acteurs franciliens sont confrontés à un marché du logement extrêmement tendu. Le parc total est constitué d'environ 1,2 million de logements locatifs sociaux pour un taux de mobilité de 6,5%¹, en baisse continue depuis 2001. En 2008, le nombre de demandeurs de logements sociaux s'élevait à 382 000 pour environ 79 200 attributions² dont 20% environ réalisées sur le contingent Etat "mal logé".

Ce contexte structurel s'accompagne d'une mise en œuvre de la loi DALO d'autant plus difficile que les organismes Hlm sont aujourd'hui confrontés à un décalage entre le volume de demandeurs "prioritaires" et l'offre disponible avec une concentration de la demande sur Paris et les zones denses, là où la rotation est la plus faible.

Les structures d'hébergement sont engorgées, avec des durées d'accueil qui s'allongent, des demandeurs de plus en plus nombreux et de moins en moins de propositions de logement.

L'inscription des sortants d'hébergements en tant que public prioritaire au titre des accords collectifs départementaux et de la loi DALO ne suffit pas à trouver les logements disponibles au regard des besoins recensés sur le terrain.

Cette situation de tension peut parfois entraîner une crispation des relations entre les opérateurs, et il apparaissait donc utile et nécessaire de relancer et renforcer les partenariats associations/bailleurs afin de rechercher ensemble des améliorations.

La signature de la convention de partenariat au niveau national entre la FNARS et l'USH le 2 Avril 2008 a été l'occasion de s'inscrire dans cette dynamique et de la décliner sur le territoire régional.

¹Source PLS 2008 – DREIF

²Source OLS et enquête attribution 2008

→ Pour plus d'informations

Violaine Pinel - chargée de mission FNARS Idf - fn
sidf.logement@orange.fr

Florent Berger, chargé de mission Aorif
f.berger@aorif.org

Contenu de la démarche

Parmi les quatre volets inscrits dans la convention de partenariat nationale, la FNARS Ile-de-France et l'AORIF ont plus particulièrement retenu 3 volets :

- l'amélioration de la fluidité entre hébergement ou logement temporaire et logement social,
- le renforcement de l'accompagnement social lié au logement, autant en terme d'accès que de prévention des expulsions,
- la production de centres d'hébergement et de réinsertion sociale et de formes d'habitat adapté, transitoire ou pérenne.

Les deux premiers axes sont déclinés sur les 8 départements d'Ile-de-France.

Sur la plupart des départements, les associations ont constitué des collectifs de relogement qui rassemblent des CHRS et des associations d'insertion par le logement et centralisent les demandes de logement. La FNARS Ile-de-France s'appuie sur ces collectifs de relogement lorsqu'ils existent pour qu'ils soient les référents de la mise en œuvre des partenariats sur les départements. Pour les bailleurs sociaux, l'AORIF s'appuie sur ses délégations départementales, qui sont chacune composées d'un chargé de mission départemental et de deux délégués départementaux.

Le 3^{ème} axe est traité au sein de l'AFFIL (Association francilienne pour favoriser l'insertion par le logement). Aujourd'hui, l'AFFIL est composée d'une quarantaine de membres, associations, bailleurs sociaux et un CIL. L'association est ouverte aux collectivités locales et aux financeurs. La FNARS Ile-de-France et l'AORIF sont les deux membres fondateurs de l'association.

FICHE-ACTION 2

Partenaires impliqués

Pour l’AFFIL :

- ❑ associations, organismes Hlm, CIL, collectivités locales,

Pour les partenariats départementaux :

- ❑ les collectifs relogements (Bail 77, CRE 91, Relogement 92, Interlogement 93, le réseau logement 94, IDL 95, Caplogy (78)), les associations d’insertion par le logement, les bailleurs sociaux, et les collectivités locales.

Enseignements et perspectives

La déclinaison de la convention nationale FNARS – USH porte en Ile-de-France sur 3 niveaux :

- ❑ la production et le développement d’une offre adaptée avec l’AFFIL,
- ❑ la constitution de partenariats départementaux avec les opérateurs de terrain,
- ❑ la coordination régionale.

La mobilisation d’acteurs différents trouve une cohérence au niveau régional. Les différentes actions engagées le sont sur le long terme car le plus souvent, avant la construction d’outils partagés, il est nécessaire d’avoir un temps pour prendre connaissance et s’entendre sur des orientations communes.

Ces actions favorisent la mise en réseau progressive des acteurs, la confrontation et le partage d’expériences, puis, la recherche de solutions partenariales et l’élaboration de propositions collectives pour améliorer les dispositifs en place. C’est ainsi qu’au niveau régional, un groupe de travail est chargé d’élaborer une convention de coopération avec un référentiel partagé associations – bailleurs autour des critères de sorties de structures d’hébergement.

CONVENTION DE PARTENARIAT FNARS USH DU 2 AVRIL



Partenariat régional FNARS Ile-de-France – AORIF



AFFIL :

Axes d'intervention :

- Développer des réponses adaptées pour favoriser l'insertion par le logement

En accompagnement des politiques publiques de l'Etat et des collectivités territoriales, l'AFFIL et ses membres s'engagent pour apporter des réponses complémentaires au logement ordinaire. L'objectif commun est de produire, développer et pérenniser des résidences sociales, des maisons relais, des résidences accueil et des structures d'hébergement.

L'AFFIL s'est dotée d'une charte d'engagements visant à préciser les principes communs d'action.

Les thèmes de travail sont :

- capitalisation et cartographie,
- équilibre de gestion,
- projet social,
- relations avec les collectivités territoriales,
- RH et professionnalisation des acteurs,
- communication.

Les actions :

- Le 22 juin 2009 : organisation d'une journée d'échange dédiée à l'insertion par le logement.
- Création d'une plaquette d'information institutionnelle.
- Capitalisation de fiches de pratiques et d'expériences.
- Signature d'une charte d'engagement.

Projet :

Elaboration d'un guide

Déclinaisons sur les 8 départements franciliens :

Axes d'intervention :

- Améliorer la fluidité
- Renforcer l'accompagnement social.

Mobilisation sur les 8 départements franciliens des représentants des associations d'insertion par le logement et des bailleurs sociaux via leur représentation départementale.

Au niveau régional, des rencontres semestrielles de suivi et de coordination rassemblent les chargés de missions départementaux AORIF et les référents des collectifs de logement. Elles permettent de s'imprégner des expériences de chacun, d'échanger et de maintenir la mobilisation autour des enjeux communs.

Chaque "binôme" élabore ses propres modalités de coopération en s'appuyant sur le contexte local et l'expérience passée des acteurs.

Les thèmes abordés dans les partenariats sont :

- Améliorer la connaissance entre bailleurs et associations,
- les critères d'attributions et la transparence,
- l'accompagnement social des ménages et les critères de "prêts à sortir",
- la mobilité,
- la santé mentale.

Les actions :

- Val-d'Oise et Val-de-Marne : organisation d'une journée de rencontre bailleurs – associations.
- Seine-Saint-Denis : charte du bail glissant et guide de la santé mentale. Organisation d'un forum "Habitat et Santé mentale" en avril 2010 par Interlogement 93 et l'AORIF
- Hauts-de-Seine : élaboration au sein du PDALPD d'une fiche action du partenariat association – bailleur.
- ...



Un réseau habitat - santé mentale dans le Nord

FNARS Nord-Pas-de-Calais, AR habitat et Lille Métropole

Contexte et objectifs

Les personnels des CHRS, travailleurs sociaux, bailleurs sociaux ont fait le constat d'une augmentation du nombre de personnes présentant des troubles psychiques importants et/ou psychiatriques. Face à ce constat, les pratiques du travail social sont réinterrogées (en terme de compétences, de missions, de responsabilité, de moyens...). L'AR Habitat et la FNARS Nord-Pas-de-Calais ont développé, depuis de nombreuses années, des partenariats sur les questions liées à l'habitat et à la santé mentale. Une rencontre sur ce sujet a été organisée en 2004 et, en 2005, une journée a été consacrée à "l'écu local et la santé" avec la participation des acteurs de la psychiatrie.

Suite à ces initiatives, la Communauté urbaine de Lille a inscrit comme un des objectifs du PLH (Programme Local de l'Habitat) de favoriser la mutualisation entre organismes sur la question de la souffrance psychique. En 2007, un poste de chargé de mission est créé, dont une des responsabilités est la prise en compte des questions "habitat et santé mentale".

Contenu de la démarche :

La démarche concerne la création d'un réseau d'acteurs "Habitat et santé mentale" co-animé par la FNARS Nord Pas de Calais et la communauté urbaine de Lille.

Le dispositif a pour objectif de proposer des actions opérationnelles pour :

- améliorer et promouvoir le maintien en logement autonome et adapté des personnes en fin de parcours psychiatrique ou sortant de CHRS,
- placer la personne au centre du dispositif par l'apport d'une solution qui soit la plus adaptée,
- réfléchir sur les modalités de chacun des acteurs et leurs limites.

Le réseau a pour mission de favoriser la mise en place de relations de proximité entre acteurs pour l'accès et le maintien dans le logement des personnes en souffrance psychique et d'élaborer des outils de travail partenariaux.

Plusieurs actions ont été mises en œuvre dans le cadre du réseau :

✘ **Réalisation d'un état des lieux exhaustif** des besoins et des attentes des partenaires, via l'organisation de séances de travail au sein des structures d'hébergement, avec les bailleurs sociaux et le secteur psychiatrique.

Cet état des lieux a permis de découvrir les missions et limites de l'intervention de chaque acteur. Il a fait émerger des préoccupations communes permettant de déterminer des collaborations sur des thèmes précis : la recherche de solutions à la sortie d'hôpital, l'accès à l'hébergement, au logement, le maintien dans le logement, le suivi à domicile...

✘ **Elaboration d'un guide Habitat et Santé Mentale.** Ce guide, destiné aux professionnels du social, de la psychiatrie et des bailleurs sociaux permet une meilleure connaissance des acteurs, propose un éclairage sur les différents dispositifs existants. Il comprend des fiches de procédures, des outils pratiques, et un répertoire des acteurs avec pour objectif une plus grande efficacité dans l'orientation et la prise en charge des personnes.

La réalisation de ce guide a été l'occasion pour les différents partenaires de mieux se connaître, d'identifier les interlocuteurs à interpeller en cas de difficulté et de se fixer des premières règles de fonctionnement communes (secret médical, principes déontologiques...).

Des actions en perspective :

✘ **La rédaction d'un protocole pour formaliser les partenariats** ou des conventions de bonnes pratiques.

✘ L'identification d'un référent par partenaire (hébergement, santé mentale, logement...) afin de faciliter les partenariats

→ Pour plus d'informations

Lydie Leroy - chargée de mission à la FNARS Nord Pas de Calais
lydie.leroy@fnarsnpdc.com

Jean-Luc Lemaire - directeur de l'AR Habitat
contact@hlm-nord-pas-de-calais.org

entre les différentes institutions. Cette démarche n'est pas encore formalisée, mais elle a déjà été rendue effective lors de la rédaction du guide sur la santé mentale.

❑ **La mise en place de "points secteurs"**, réunissant la ville, les bailleurs, les associations, le secteur psychiatrique est envisagée pour aborder des situations au cas par cas et de mettre en place des solutions adaptées. L'organisation de réunions de travail lors de la rédaction du guide a déjà permis aux partenaires de commencer à travailler ensemble sur des situations concrètes.

❑ Une réflexion sur les logements **alternatifs à proposer en partenariat entre associations et bailleurs sociaux**.

❑ **La conduite d'expérimentations**. A Maubeuge par exemple, le secteur psychiatrique, le service de protection des majeurs, les services sociaux du Conseil Général et un centre d'hébergement se sont engagés auprès du bailleur sur le suivi de deux ménages accédant au logement social (mise en place d'un accompagnement social si nécessaire, possibilité pour le bailleur de faire appel au secteur psychiatrique en cas de troubles éventuels, retour séquentiel en CHR.S...).

❑ **La mise en place de formations pour le personnel de proximité** des bailleurs pour mieux connaître les conduites à tenir en cas de difficultés (comment repérer les difficultés, à qui faut-il s'adresser...).

Partenaires impliqués :

Les trois secteurs sont impliqués, ainsi que la Ville de Lille et la Communauté urbaine (acteur indispensable pour le portage du projet) :

- ❑ Service logement de Lille Métropole Communauté Urbaine (LMCU)
- ❑ FNARS Nord Pas de Calais
- ❑ Bailleurs sociaux, Association régionale de l'habitat
- ❑ UNAFAM
- ❑ Représentants de la ville
- ❑ Représentants du secteur psychiatrique

Enseignements et perspectives :

Un bilan positif :

❑ **Un dispositif de travail mobilisateur et permettant une meilleure connaissance entre acteurs**. Une mobilisation des collectivités locales (ville et LMCU), qui portent à présent également le dispositif.

❑ **La réalisation d'un diagnostic commun** ayant permis de mieux comprendre le fonctionnement et les contraintes de chacun, d'exprimer des souhaits d'amélioration et de construire progressivement des habitudes de travail en commun.

❑ **Un travail important de sensibilisation** des acteurs via l'organisation de journées thématiques, de formations.

❑ **La détermination de règles de travail** à travers la rédaction du guide et des fiches de procédures. La démarche a permis aux partenaires de se mettre d'accord sur des premiers principes de travail en commun, notamment d'un point de vue déontologique (secret professionnel, éthique...). Ces principes seront formalisés ultérieurement.

❑ **Une interconnaissance entre acteurs qui va faciliter la résolution de solutions difficiles**, et peut permettre de limiter le problème des personnes qui ne désirent pas s'inscrire dans une démarche de soin et/ou d'accompagnement.

❑ **Une démarche qui s'inscrit dans le long terme** : les projets et expérimentations opérationnels (type points secteurs) permettront la mise en place d'un travail régulier entre acteurs.

Mobiliser une offre de logement de droit commun via un partenariat avec Action Logement UNICIL et FNARS Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse

Contexte de l'action

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan renforcé d'accueil des sans abris (PARSA), la Préfecture des Bouches du Rhône a fait appel en 2007 à la FNARS et à ses adhérents pour répondre à la question de la sortie des tentes installées par les Enfants de Don Quichotte à Marseille et Aix en Provence.

Dans cette perspective, la FNARS avait proposé l'accélération des sorties de CHRS des ménages aptes à occuper un logement autonome ; les places ainsi disponibles étant proposées aux personnes acceptant de libérer les tentes.

Approuvée par le Préfet délégué pour l'Egalité des Chances, cette proposition a donné lieu à une concertation entre UNICIL (Action Logement), la FNARS, et des représentants des organismes Hlm, la DDASS et les sous-préfectures étaient également conviées. Elle a abouti à la mise en place d'un dispositif consistant en la mise à disposition de logements du contingent UNICIL pour les ménages sortants de CHRS.

Encadrement juridique du dispositif :

- La convention Etat-UESL de juillet 2007 relative à l'intervention du 1% dans la mise en œuvre du PARSA.
- L'accord Etat - UESL de décembre 2006 pour le relogement des personnes défavorisées.

Le dispositif anticipait sur une disposition que la loi MLLE a généralisée en 2009, à savoir la mise à disposition de 25 % du contingent employeur aux ménages salariés ou demandeurs d'emploi désignés prioritaires par les commissions DALO.

Contenu de la démarche

Sont principalement visés les salariés, demandeurs d'emploi, ou personnes en formation professionnelle. La proximité du ménage par rapport à l'emploi étant un facteur favorisant leur insertion et leur maintien dans le logement. Le dispositif s'est progressivement élargi aux sortants de logements en ALT, en sous-location, en résidences sociales... et aux ménages bénéficiant uniquement de revenus de transfert.

Le processus de sélection des dossiers se déroule comme suit :

- UNICIL envoie à la FNARS une fiche descriptive du logement mis à disposition et indique le délai de présentation des candidatures au bailleur social.
- La FNARS envoie la proposition à tous les CHRS et autres structures d'hébergement du département, en fixant une date limite de remontée des candidatures. Pendant ce délai, les ménages peuvent se rendre sur place afin de visualiser la résidence et son environnement proche.
- La FNARS réunit régulièrement (tous les 10 jours environ) les travailleurs sociaux ou cadres de CHRS souhaitant participer à la désignation des candidats proposés à UNICIL. La désignation des candidats se fait à partir de fiches de candidatures et d'un tableau excel. Si la composition et les ressources du ménage répondent aux critères du dispositif et sont en adéquation avec le logement, l'ordre de priorité se fait selon l'ancienneté du ménage dans la structure d'hébergement.
- Trois candidats sont proposés à UNICIL si possible. UNICIL informe la FNARS des décisions de chaque bailleur après la commission d'attribution, ces informations sont immédiatement répercutées vers les travailleurs sociaux référents des ménages.

→ Pour plus d'informations

Dominique Reinosa - chargée de mission de la FNARS PACA
mission.fnars.soleils@orange.fr
Philippe OLIVIERO - AR Hlm PACA & Corse
bienvenue@arhlmpacacorse.com

L'intérêt du système est de proposer à des ménages de se positionner sur une offre de logement précise. Ces ménages sont identifiés comme prêts à sortir de la structure d'hébergement à partir d'éléments à la fois qualitatifs et quantitatifs validés par les professionnels. Cette disposition satisfait l'ensemble des partenaires et les ménages puisqu'elle favorise une meilleure adéquation de l'offre et de la demande.

Partenaires impliqués

- ✘ UNICIL,
- ✘ la FNARS PACA Corse
- ✘ les représentants des organismes Hlm du département,
- ✘ la préfecture, les sous-préfectures, la DDASS

Enseignements et perspectives

Il s'agit d'un dispositif de droit commun particulièrement efficace d'accès au logement des ménages en difficulté en amont du recours DALO.

Au plan quantitatif, entre mai 2007 et décembre 2009, 165 logements ont été attribués dans ce cadre correspondant à 467 personnes. 65% des ménages étaient salariés et 92% issus d'une structure CHRS.

Au plan qualitatif, le dispositif a permis d'engager une réflexion partenariale très riche entre acteurs d'Action Logement, bailleurs sociaux et structures d'hébergement et a ainsi eu des répercussions positives bien au-delà de son propre périmètre d'action. Ainsi, dans le cadre de la "Mission Ouvrir la ville en PACA", réseau créé en 1990 entre les acteurs régionaux du logement des défavorisés, une démarche parallèle a été engagée par les bailleurs sociaux et les associations a abouti à la mise au point d'un outil d'analyse partagée de la situation des ménages hébergés visant l'accès à un logement autonome.

Atouts du dispositif pour les différents acteurs :

- **Pour les ménages**, le dispositif permet un positionnement sur une offre de logement précise et un accès à un logement autonome dans un délai court. Il valorise en outre, les démarches d'insertion professionnelle engagées.
- **Pour les CHRS**, le dispositif est un moyen de fluidifier les entrées et les sorties de leurs structures. Il permet par ailleurs aux travailleurs sociaux de valoriser et de concrétiser le travail d'accompagnement social du ménage et dynamise les démarches vers l'emploi.
- **Pour UNICIL**, il s'agit d'un engagement fort en termes de mobilisation du contingent en faveur de la stabilisation de salariés ou futurs salariés dans un logement.
- **Pour les organismes Hlm**, le dispositif offre la garantie d'un accompagnement social en amont de l'accès au logement et en aval si besoin. Les organismes Hlm ont par ailleurs travaillé à l'élaboration partenariale d'un outil d'évaluation de la capacité des ménages à occuper un logement autonome (cf. § précédent).

Les perspectives : le souhait serait d'étendre ce dispositif à 5 autres départements, Var, Alpes-Maritimes, Rhône, Gard et Vaucluse.

Un dispositif intercommunal pour améliorer la fluidité résidentielle

Communauté d'Agglomération de Sophia-Antipolis

Contexte et objectif

La Communauté d'Agglomération de Sophia-Antipolis (CASA), mise en place en 2004, comprend 16 communes et 160 000 habitants. La CASA est dotée des compétences habitat et logement et a voté son premier PLH en 2004. Elle a déclaré d'intérêt communautaire l'ensemble des opérations de logements entrant dans l'article 55 de la loi SRU.

En 2006, la Communauté d'agglomération fait le constat :

- d'une forte demande de logement ;
- d'une offre faible et pas toujours adaptée aux situations ;
- de la présence d'une multiplicité d'acteurs et d'une faible lisibilité ;
- d'une paupérisation des locataires ;
- de l'augmentation des procédures d'expulsion.

En complément de ces observations, elle fait réaliser une évaluation de l'hébergement et du parcours résidentiel. Cette évaluation comporte un état des lieux des dispositifs existants, la description de leurs objectifs, une évaluation des besoins restant à couvrir et des préconisations pour renforcer et développer l'offre.

En 2007, elle décide de créer une plate-forme logement communautaire, instance réunissant les acteurs locaux autour d'un public ciblé pour améliorer la fluidité résidentielle. La plate-forme a pour objectif de favoriser des parcours logement individualisés, en mutualisant les connaissances, en analysant de manière concertée chaque demande, et en coordonnant les actions des partenaires engagés. Les solutions proposées peuvent relever de l'hébergement, du logement ordinaire, de la sous-location, du logement adapté.

Contenu de la démarche

La plate-forme logement communautaire, portée et financée par la CASA, fait l'objet d'une convention signée entre 25 partenaires. Elle fait remonter les besoins du terrain, révèle les situations et les instruit avant chaque commission mensuelle. Elle apporte un éclairage complémentaire sur les situations sociales des demandeurs de logement pouvant relever du PDALPD et être éligibles à l'accord collectif départemental. Pour les élus, elle représente un outil supplémentaire de connaissance de la demande et du territoire.

Public visé :

- des personnes qui ont un lien avec le territoire de la CASA (domiciliation, lieu de travail, scolarisation des enfants, suivi social...) ;
 - tout type de composition familiale, revenus de niveau PLAI et PLUS, actifs ou non actifs ;
- des personnes identifiées par un professionnel comme présentant d'importants freins à un relogement, hébergées temporairement, ou en rupture de logement, notamment suite à une expulsion.

Organisation du dispositif

Les associations ou les intervenants sociaux saisissent la plate-forme pour des ménages en situation de blocage ou de rupture d'hébergement, via une fiche de liaison.

La fiche de liaison a comme principale entrée la problématique logement (explication des freins, de ce qui a été mis en place). Elle est validée par l'intéressé.

La CASA anime la plate-forme, organise les réunions mensuelles, reçoit les fiches de liaison des partenaires signataires, les précise et les expose.

Les bailleurs présents donnent un avis technique sur les situations, aident sur les aspects administratifs des dos-

→ Pour plus d'informations

Violaine Giuli - coordinatrice de la plate-forme EPCI
Email : v.giuli@agglo-sophia-antipolis.fr.

siers, prennent en compte le cas échéant les situations dans le cadre de l'accord collectif tout en étant attentifs aux équilibres de peuplement. Ils peuvent en outre saisir la plate-forme de locataires en situation d'expulsion (une seule situation depuis 2008 et qui s'est soldée par un maintien dans les lieux via des accords trouvés).

Partenaires impliqués :

- ❑ Les associations présentes sur la CASA (dont les structures d'hébergement)
- ❑ Les CCAS des communes (sur 16 communes, 13 CCAS ont un guichet logement).
- ❑ Les bailleurs sociaux.
- ❑ Le Conseil général.
- ❑ L'Etat (bureau logement du préfet, sous-préfecture).
- ❑ L'ADIL, sur les volets juridiques.

Enseignements et perspectives :

La mise en place de la plate-forme a permis le traitement de situations complexes et l'amélioration de parcours résidentiels de ménages en grande difficulté.

La plate-forme s'est réunie pour la première fois en février 2008. 24 réunions ont ensuite suivi. 132 dossiers ont été étudiés et 99 ménages sont depuis sortis du dispositif dont 24 relogés dans du logement social, 19 dans le parc privé, 27 ménages ont trouvé une solution d'hébergement ou de logement transitoire (CHRS, ALT, FJT...).

Les perspectives de développement :

Depuis novembre 2009, la plate-forme logement a évolué en plate-forme hébergement logement. Elle a été choisie pour s'inscrire dans une équipe mutualisée départementale chargée de l'accompagnement de familles sortant de structures d'hébergement et accédant au logement autonome dans le département des Alpes Maritimes.

En outre, un projet de "Charte de partenariat collectif des structures d'hébergement" est en cours.

Les objectifs fixés par les partenaires signataires de la charte sont :

- Une meilleure coordination des parcours d'hébergement, en amont de l'admission mais également à la sortie de structure,
- une meilleure cohérence des parcours d'insertion, par une complémentarité des structures,
- une harmonisation des procédures d'admission,
- la création d'un site internet par le biais de la CASA, pour une meilleure diffusion des informations concernant les dispositifs et le fonctionnement des structures.

Le collectif souhaiterait également mettre en place sur un plus long terme une commission d'admission inter-structures et une liste d'attente commune.

Les points forts :

Le dispositif favorise l'interconnaissance entre acteurs, une meilleure compréhension des dossiers, et un travail en toute transparence, notamment vis-à-vis des travailleurs sociaux.

Il a également un rôle pédagogique et rassurant auprès des élus, aidant à combattre les représentations négatives des ménages en difficultés.

Enfin, les données rassemblées alimentent la réflexion communautaire en matière de programmation : ces éléments sont ainsi susceptibles de faciliter la production d'une offre adaptée, en levant les freins liés à la méconnaissance des publics et des réponses possibles.

Remobiliser les locataires en difficultés grâce à l'accompagnement collectif individualisé

La Nantaise d'habitations et l'Anef - Ferrer

Contexte de l'action

La Nantaise d'habitations est une ESH gérant plus de 8300 logements, dont plus de 90% sur l'agglomération Nantaise. Anef – Ferrer est une association pratiquant la sous-location et l'ASLL sur les territoires nantais et nazairiens, agréée dans le cadre du FSL. L'association gère également deux maisons relais, un CHRS et intervient dans le cadre du dispositif de veille sociale.

La Nantaise d'habitations et l'association Anef – Ferrer travaillent en partenariat depuis de nombreuses années dans le cadre d'un dispositif sous-location, maison relais et ASLL. Un diagnostic partagé des situations et la recherche de solutions adaptées caractérisent leur approche pour réussir l'insertion des ménages dans leur logement.

L'action a pour objectif de développer un nouveau type de partenariat entre le bailleur, le locataire et l'association afin de favoriser la cohésion sociale et le maintien durable dans le logement. Cette action a démarré en septembre 2008 pour une durée expérimentale de deux ans.

Contenu de la démarche

L'action propose de développer des réponses adaptées en direction de locataires dont les situations ne peuvent être prises en charge par le bailleur dans le cadre de sa mission de gestionnaire.

Elle doit permettre au locataire de :

- Développer ses capacités d'autonomie,
- bénéficier d'un soutien et d'une orientation adaptés,
- s'intégrer dans son environnement,
- améliorer sa situation sociale
- régulariser sa situation administrative et budgétaire
- se réappropriier ses droits et devoirs de locataire.

L'action peut concerner des ménages sans contact ou en rupture avec les services sociaux, en situation de déséquilibre financier, d'isolement, en difficulté d'appropriation de leur logement ou de découverte de leur environnement.

L'innovation de l'intervention réside dans la complémentarité de l'action individuelle et de l'approche collective. La méthodologie s'appuie sur les principes de la démarche participative.

L'intervention se situe à deux niveaux :

1 - L'accompagnement individualisé selon les principes de proximité, de mise en situation et de co-construction en tenant compte des difficultés et des capacités de chaque personne.

Il s'appuie sur :

- une rencontre préalable locataire/bailleur afin d'échanger autour des problématiques rencontrées et de présenter succinctement l'action.
- Une rencontre tripartite locataire/bailleur/association afin de présenter précisément l'action et d'obtenir l'adhésion du locataire.
- Les entretiens individuels afin de recueillir la parole des locataires et engager un suivi personnalisé.

2 - L'action collective permet aux locataires de s'inscrire dans une démarche de dynamisation et d'échange d'expériences et de savoirs acquis en fonction des thèmes choisis.

Ces rencontres collectives vont renforcer le projet d'accompagnement individualisé.

L'action se décompose comme suit :

- la réunion de lancement permet de restituer la parole recueillie, de constituer le groupe et laisser aux participants le choix du thème à traiter,
 - les rencontres collectives permettent aux locataires d'échanger autour du thème choisi en partageant leurs expériences et leurs savoirs et de bénéficier d'interventions extérieures.
- La réalisation des actions collectives s'inscrivent volontairement en dehors des quartiers dont sont issus les ménages.

→ Pour plus d'informations

La Nantaise d'habitations

Evelyne CARUDEL - carudel@lnh-sa.fr

Anef – Ferrer : Franck CHARREAU, f.charreau@anef-ferrer.fr

Partenaires impliqués

- ▣ Membres du Comité de pilotage : l'USH, la FNARS Pays de la Loire, Nantes-Métropole, le Conseil Général de Loire Atlantique, la Nantaise d'Habitations, Anef-Ferrer.

Enseignements et perspectives

Au niveau des ménages

La Nantaise d'habitations a orienté vers ce dispositif 36 ménages. Certains ont été réorientés et l'action a concerné à ce jour 28 ménages qui ont tous bénéficié d'un accompagnement individualisé. Les séances de travail collectives ont porté, à la demande des locataires, sur les thématiques du budget et du logement (mutation, charges locatives, surendettement, FSL, organisation du budget, procédure d'expulsion, intégration bancaire...).

Au plan individuel

- Suspension de la procédure d'expulsion.
- Travail de fond sur le budget qui a permis d'entamer des démarches concrètes de résolution des difficultés (contact avec les créanciers, mise en place de plan d'apurement, assainissement de la situation administrative, montage de dossier de surendettement...).
- Reprise des paiements du loyer et constitution de dossier maintien FSL.
- Prise de contact avec les services sociaux de secteur (aide à la remise en lien ou coordination).
- Relation apaisée avec le bailleur.
- Angoisse canalisée, diminution du niveau de stress, effet rassurant et sécurisant de l'action.
- Appropriation du logement.
- Découverte du quartier.
- Orientation vers le soin.

Au plan collectif

- Intervention de partenaires déjà réalisée : APIB, bailleur.
- Cohésion du groupe et manifestations de solidarité.
- Contribution active des participants par l'apport de documentations diverses : plaquette, support budget...
- Expression facilitée des locataires.
- Demandes des locataires : prolongation de la durée du groupe de 6 mois à 1an.
- Proposition d'un participant de partager son expérience auprès du groupe 2.
- Les échanges entre locataires sur leur expérience respective provoquent des prises de décision sur le plan individuel.

Au niveau des partenaires

Une formation commune des intervenants du bailleur social et de l'association a donné lieu à une première session au cours de laquelle ont été abordés la démarche participative et la notion de partenariat. Une seconde session a eu lieu en juin 2009 sur la thématique de l'évaluation (Elaboration d'une méthodologie d'intervention et création d'outils de suivi). Un premier bilan intermédiaire de l'activité a été présenté en juin 2009 au Fonds d'Innovation Sociale des ESH.

Perspectives

Les deux partenaires souhaitent élargir l'action à de nouveaux locataires afin de constituer un nouveau groupe. Souhait également de poursuivre le travail engagé autour de la communication et la création de supports (plaquette d'information, vidéo...), d'affiner le processus d'évaluation et d'effectuer un bilan des deux premières années écoulées. Cette action s'inscrit dans une volonté de transférer la démarche, une fois évaluée, vers d'autres bailleurs sociaux et ainsi valoriser le travail capitalisé.

Le bail accompagné pour favoriser l'accès au logement des jeunes

Mâcon Habitat et l'association Le Pont

Contexte et objectifs

L'association Le Pont a été créée en 1977 dans le but de gérer un CHRS à Mâcon. Depuis, elle a élargi ses compétences, ses services et sa zone d'intervention. Elle emploie 60 à 70 permanents et une trentaine de personnes en insertion. Elle couvre la quasi-totalité de l'offre locale et départementale sur le public des personnes en grande difficulté.

Le Comité local pour le logement autonome des jeunes (CLLAJ) est une émanation de l'association Le Pont. Les objectifs du CLLAJ sont l'accueil, l'information et l'orientation des jeunes dans leur recherche de logement. Cette population a pour particularité le souhait d'être logée en ville, à proximité de moyens de transports publics.

Face à la pénurie de logement pour les jeunes à Mâcon, Le CLLAJ a souhaité construire un partenariat avec des particuliers prêts à louer une chambre meublée, ainsi qu'avec le principal bailleur social de la ville, Mâcon Habitat, qui gère 6 700 logements et loge 40% des habitants de la ville. Mâcon Habitat avait par ailleurs fait appel au CLLAJ pour l'accompagnement de jeunes étudiants étrangers.

C'est dans ce contexte que l'association et le bailleur social ont développé un partenariat orienté vers l'accès au logement des jeunes.

Contenu de la démarche

Mâcon Habitat et le CLLAJ ont développé un processus partagé autour de l'accès au logement locatif social des jeunes.

Le jeune, accueilli directement au CLLAJ ou orienté par Mâcon Habitat, bénéficie dans un premier temps d'un diagnostic permettant de l'orienter vers une solution logement la plus adaptée à sa situation. A cette occasion, la CESF du CLLAJ analyse la faisabilité du projet logement avec le jeune.

Celui-ci peut être orienté, s'il est en capacité d'assumer un logement autonome, vers une solution d'accès direct à un logement locatif social. Le jeune demandeur de logement rencontre alors Mâcon Habitat si besoin avec la CESF du CLLAJ. D'une manière générale, en cas de difficulté au cours du bail, le CLLAJ intervient auprès du jeune sur demande de Mâcon Habitat.

Dans certains cas, un bail accompagné est mis en place. Un accompagnement social est alors assuré par le CLLAJ, dans le cadre d'un protocole d'accompagnement clairement établi, et pour partie pris en charge financièrement par Mâcon Habitat.

Le soutien élaboré dans le cadre du bail accompagné permet au jeune :

- d'être soutenu dans ses démarches d'accès au logement, d'être informé sur ses droits et devoirs en tant que locataires,
- d'être aidé si nécessaire dans sa gestion locative : aide à la compréhension des factures, vérifier la régularité du paiement des loyers et des charges, orientation dans certaines démarches...,
- en cas de difficultés relationnelles avec le voisinage, le CLLAJ peut également jouer un rôle de médiateur, et dans le cadre des rapports locatifs, il favorise les contacts et les relations entre locataire et bailleur.

→ Pour plus d'informations

Christophe Badet - Chargé d'attribution et de commercialisation de Mâcon Habitat

c.badet@macon-habitat.com

Sophie Rignanese - CESF - Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes

cllaj.macon@uncllaj.org

La proposition de soutien dans le cadre du bail accompagné assure au bailleur la faisabilité du projet logement, la transmission d'informations utiles au moment de l'entrée dans le logement, soutien et conseil auprès du jeune pendant les six premiers mois de location.

Partenaires impliqués

- ❑ Le CLLAJ.
- ❑ Mâcon Habitat.
- ❑ La Ville de Mâcon, via le CCAS notamment.
- ❑ L'ensemble des partenaires financiers du CLLAJ (CAF, Conseil général) et des membres du Conseil d'administration du CLLAJ (ADIL, le Pont, Mission locale, CIL Gère, UDAF, CCAS, les bailleurs sociaux...).

Bilan, enseignements et perspectives

Sur un peu moins de 200 jeunes reçus par le CLLAJ, plus de la moitié a trouvé une solution logement dont 50 attributions chez Mâcon Habitat, 30 locations de chambres meublées, 13 attributions dans des logements du Pont (2 logements en sous-location et 4 en ALT), quelques logements en résidence hôtelière.

Sur 50 attributions chez Mâcon Habitat, seul 3 ou 4 ont nécessité un bail accompagné.

La qualité du partenariat entre le CLLAJ et Mâcon Habitat repose sur la confiance qui s'est établie lors des premières attributions réalisées et la réactivité de la CESF du CLLAJ en cas de difficultés rencontrée par Mâcon Habitat avec un jeune.

Le bail accompagné a été mis en place dans une petite minorité de situations : il a permis de lever les réserves éventuelles de la Commission d'attribution du bailleur social.

Le CLLAJ souhaiterait que soit construite une offre adaptée pour les jeunes, à des prix attractifs (foyer, résidence sociale...). Dans l'attente, le partenariat tissé avec les particuliers, l'association Le Pont (bail glissant ou ALT) et Mâcon Habitat, permet de ne pas laisser les jeunes qui en ont le plus besoin sans réponse.

Maintien dans les lieux : soutenir les ménages en début de dette pour éviter la procédure d'expulsion

La Caisse d'Epargne des Alpes, le Relais Ozanam et les bailleurs sociaux de l'Isère

Contexte et objectifs

Le département de l'Isère est caractérisé par un marché du logement tendu, notamment sur la ville de Grenoble (peu de PLAI, un locatif privé à des loyers élevés, des grands quartiers d'habitat social).

Le Relais Ozanam est une association aux multiples compétences et services sur le département (CHRS, résidence sociale, logements en hébergement temporaire, FJT, ASLL, veille sociale...).

Les bailleurs sociaux implantés à Grenoble (la Société Dauphinoise pour l'Habitat -SDH-, Grenoble Habitat, Pluralis) ressentent fortement la paupérisation des ménages qu'ils logent et ont développé des pratiques de lutte contre l'impayé visant à éviter les procédures contentieuses. La SDH, qui gère 16 000 logements, a notamment, dans ce cadre, créé 4 postes de CESF entre 1991 et 2000.

Objectifs poursuivis et public visé :

Sans se substituer aux dispositifs de droit commun existants, l'objectif de cette action est de permettre à des ménages de conserver le logement qu'ils occupent malgré les difficultés qu'ils rencontrent.

Cette action participe à la prévention des expulsions et des situations de surendettement. La souplesse de son fonctionnement permet d'adapter les propositions d'accompagnement au plus près des situations des ménages.

Contenu de la démarche

En 1998, la Caisse d'Epargne lance une action expérimentale dans le cadre de son mécénat. L'objectif est d'éviter les expulsions via la résorption de dettes en apportant un soutien financier et un accompagnement social aux locataires du logement social en difficulté suite à un accident de vie (endettement ponctuel, perte d'emploi, séparation, problème de santé, difficultés administratives pour ouvrir des droits à des aides...).

Fonctionnement :

- Sur prescription des CESF du bailleur ou du service contentieux de ce dernier, un travailleur social du Relais Ozanam reçoit le ménage pour vérifier qu'il entre bien dans ce dispositif et est d'accord pour être accompagné par l'association.
- Une commission composée de représentants de la Caisse d'Epargne et de membres du Relais Ozanam valide l'aide sur proposition du travailleur social qui a rencontré le ménage.
- Le délai moyen de mise en œuvre, entre le signalement par la CESF du bailleur et la commission est de l'ordre de 3 semaines.
- Le ménage peut alors recevoir une aide financière sous forme d'une subvention (chèque à l'ordre du bailleur qu'il va chercher tous les mois à l'association) de 120 à 900 € par ménage, sur une durée de 3 à 6 mois, avec un accompagnement individualisé de 1 à 6 mois, renouvelable une fois.
- L'accompagnement social est réalisé par le Relais Ozanam : mise à disposition de 0,65 ETP de travailleur social, pour 80 suivis prévus annuellement par les partenaires.

→ Pour plus d'informations

M. Silvente - Directeur de l'association Relais Ozanam
f.silvente@relaisozanam.org

Bernard Guillaud - Directeur de la Gestion Locative, Société Dauphinoise pour l'Habitat
b.guillaud@sdh.fr

Partenaires impliqués

- ❑ La Caisse d'Épargne des Alpes.
- ❑ Les bailleurs sociaux : la SDH, Grenoble Habitat et Pluralis.
- ❑ L'association Relais Ozanam.
- ❑ La ville de Grenoble.
- ❑ AMALIA (Action Logement).

Des conventions ont été signées entre ces partenaires qui sont également les financeurs du dispositif. Une aide a été apportée par la Fédération des ESH (Fonds d'actions innovantes).

Bilan, enseignements et perspectives

Les résultats :

Sur 80 dossiers annuels de suivi prévus initialement, 51 ont été étudiés en 2008 donnant lieu à 47 accords de minoration sur quittance et 28 soutiens personnalisés. Le montant d'aide direct aux ménages et financé par la Caisse d'Épargne est de plus de 27 k€, sur 2008.

Profil des ménages ayant bénéficiés du dispositif :

- 85% des ménages ont des ressources liées au travail.
- 53% d'entre eux ont un taux d'effort supérieur à 30%.
- 42% des ménages sont des familles monoparentales.
- 40% vivent en dessous du seuil de pauvreté.

Un taux de "non rechute" très élevé (88,5%) en matière d'impayé pour les ménages ayant bénéficié de cette aide. Aucun des ménages aidés n'a fait l'objet d'une expulsion. A l'inverse, une part non négligeable a été mutée (près d'un tiers) par le bailleur pour un logement plus adapté aux ressources du ménage.

Points forts du dispositif :

Le dispositif vient compléter ceux existants chez les bailleurs (intervention de l'équipe de gestion et des CESF) ou les dispositifs publics (assistante sociale de secteur, CCAS...), mais ne se substitue à aucun.

L'efficacité du dispositif provient en partie du fait que la dette est prise au plus tôt. L'aide est accompagnée d'un suivi du ménage permettant de travailler sur les causes de la dette.

La souplesse et la rapidité (délai moyen de prise en charge de 3 semaines) du dispositif permettent de s'ajuster aux besoins du ménage et de ne pas laisser la situation s'aggraver.

Le dispositif repose sur une responsabilisation du locataire, ainsi que sur l'intervention d'un tiers entre le locataire et son bailleur qui évite une trop forte "cristallisation" de la relation autour de l'impayé.

Les perspectives de développement :

D'autres bailleurs sociaux grenoblois pensent entrer dans le dispositif.

Le Relais Ozanam souhaiterait, par ailleurs, ouvrir ce dispositif aux bailleurs privés, de manière à offrir une solution équivalente aux ménages en difficulté logés dans le parc privé.

Une permanence associative pour prévenir les expulsions

Le dispositif Entraid'Bail à Metz

Contexte et objectifs

L'AIEM est une association aux multiples compétences et services, qui emploie 130 à 135 permanents et 70 personnes en insertion sur le territoire de Metz et la Vallée de la Fensch Orne. Elle intervient sur le champ de l'hébergement au travers de différentes structures et dispositifs (service d'accueil et d'orientation, CHRS, CADA), de l'habitat adapté (maisons relais dont certains à destination de publics spécifiques), sur l'insertion et l'emploi (chantiers d'insertion, activités de formation...).

Objectifs du dispositif Entraid'bail et public ciblé :

Face au manque de logements locatifs sociaux à bas prix sur le secteur de Metz, la demande devient de plus en plus pressante sur les CHRS que gère l'association. Afin de limiter l'arrivée de nouvelles demandes aux CHRS, le besoin s'est fait ressentir de créer un lieu où les ménages en risque d'expulsion peuvent trouver une aide : les permanences d'Entraid'bail.

Ce dispositif a pour objectifs de :

- soutenir ponctuellement ou dans la durée des ménages qui rencontrent des problèmes d'ordre budgétaire mettant en péril leur maintien dans les lieux, et qui sont exclus du PDALPD,
- leur offrir un cadre d'accueil, d'écoute et de conseil.

Le cas échéant, il apporte également aux ménages accueillis un appui dans leur recherche ou leur accès au logement.

Contenu de la démarche

Le dispositif Entraid'bail donne lieu à deux demi-journées de permanence hebdomadaire, dans les locaux de l'association situés au cœur du quartier de Borny (Metz) par des travailleurs sociaux (0,24 ETP de travailleur social, qualification CESF).

Les discussions avec les ménages portent sur :

- La gestion de leur budget :
 - ❑ diagnostic de la situation budgétaire, de son origine et évaluation du traitement possible,
 - ❑ médiation et négociation avec certains créanciers : demande de délais de paiement, demande de diminution des échéances, demande de dégrèvement...,
 - ❑ conseils d'organisation budgétaire, conseils et orientations dans les démarches à mettre en place,
 - ❑ instruction de demandes d'aides,
 - ❑ information sur les dispositifs mobilisables pour gérer l'endettement ou le surendettement.
- Des informations et conseils aux ménages menacés d'expulsion sur :
 - ❑ le déroulement de la procédure d'expulsion,
 - ❑ le mode de saisine des tribunaux, du juge d'instance ou du juge de l'exécution, et la nécessité de se faire représenter par un avocat,
 - ❑ l'organisation des démarches à engager,
 - ❑ l'information sur les dispositifs d'aide existants ainsi que sur les conditions d'attribution (éventuelle solvabilisation du ménage),
 - ❑ la mise en relation avec le bailleur pour la signature d'un protocole bailleur-occupant.

De manière générale, chaque rencontre est l'occasion d'orienter et d'aider les ménages à faire des choix raisonnés en matière de gestion de leur budget, d'insister sur le caractère incompressible du poste logement et d'organiser avec eux la stratégie adaptée à une meilleure "santé budgétaire".

→ Pour plus d'informations

Sandra Pinot - Chef de service pôle insertion de l'AEM
asll.jeune@wanadoo.fr

L'action des CESF porte quasi exclusivement sur du conseil aux ménages ; la mise en œuvre de ces conseils relevant de la responsabilité du ménage. Dans certains cas, néanmoins, les CESF mobilisent leur réseau soit par une mise en relation du ménage avec des personnes ressources, soit dans un rôle de médiation entre bailleur et locataire.

Partenaires impliqués

Financeurs :

2006 : Fondation de France et le Conseil départemental d'accès au droit.

2007 : Fondation de France + Fondation Bruneau + FNARS (actions prioritaires).

2008 : Fondation Abbé Pierre + Fondation Bruneau.

2009 : soutien de la Fondation Abbé Pierre (permanence pour les ménages DALO).

Partenaires opérationnels : bailleurs sociaux, FSL, assistantes sociales de secteur, avocats, les autres services de l'AEM, acteurs de l'insertion par l'économie, le Conseil général...

Les organismes Hlm, dans certains cas, sont prescripteurs et orientent des ménages vers le dispositif, quand une solution n'a pas été trouvée. De son côté, l'association oriente certains locataires vers les CESF des bailleurs sociaux.

Bilan, enseignements et perspectives

En 2008, 112 ménages ont pris contact avec le service Entraid'bail. 204 interventions ont eu lieu auprès de 84 ménages. 2/3 de ces ménages étaient locataires ou occupant sans droit ni titre et 1/3 hébergés chez un tiers, en CHRS ou sans abris.

Les points forts du dispositif :

Entraid'bail s'attache à aider des ménages non couverts par les dispositifs existants ou en échec de traitement par ces dispositifs. Il permet de débloquent des situations, par une compréhension de la situation et de permettre à nouveau un dialogue entre le locataire et son bailleur.

Le fait que les ménages aient à faire la démarche de venir vers ce service est un élément de mesure de leur mobilisation. Ils se placent ainsi en situation d'acteur de la résolution de leurs difficultés. Le locataire est en charge de la réalisation des suites à donner aux entretiens avec les conseillers d'Entraid'bail.

Les diagnostics réalisés par les travailleurs sociaux appréhendent l'ensemble des problématiques des ménages, ce qui permet de traiter les causes de l'impayé et de mobiliser les partenaires concernés : le réseau interne à l'AEM ou des partenaires extérieurs (bailleurs, service logement, etc.). La qualité du réseau d'Entraid'bail et son étendue sont des facteurs déterminants dans la résolution de ces situations.

Les perspectives :

Une difficulté se pose autour du financement. Répondant à des situations très diverses, Entraid'bail se situe à l'articulation de plusieurs dispositifs. Ceci ne lui permet pas de se positionner de manière claire vis-à-vis des financeurs pour lui donner une légitimité et une lisibilité suffisante. Parallèlement, la fragilité du financement ne permet pas à l'AEM de communiquer sur le service rendu.

Des conventions entre bailleurs sociaux et associations pour mobiliser une offre adaptée et fluidifier les parcours

L'exemple de l'AGEHB et de Brest Métropole Habitat

Contexte de l'action

A Brest, les partenariats entre organismes Hlm et associations d'insertion s'inscrivent dans le cadre de la politique locale de l'habitat structurée par la Communauté urbaine, **Brest Métropole Océane**.

Délégitaire des aides à la pierre, l'agglomération est également impliquée dans le logement des personnes défavorisées. Dès les années 90, elle développe la production de logements en faveur des ménages en difficulté, définit des politiques d'attribution conciliant droit au logement et mixité sociale, contractualisées avec l'Etat et les bailleurs sociaux via des Protocoles d'occupation du parc social, puis des accords communautaires d'attribution.

L'agglomération a également mis en place des dispositifs d'aide à l'accès et au maintien dans le logement en partenariat avec le PDALDP. Parmi eux, la CASAL (Commission d'accompagnement social et d'accès au logement) est une instance partenariale d'examen des demandes des ménages les plus en difficulté. Elle est également instance locale du FSL.

Brest Métropole Habitat est le principal bailleur de l'agglomération, avec plus de 15 500 logements situés en majorité sur la ville de Brest.

L'AGEHB est une association d'insertion départementale qui accompagne des adultes avec ou sans enfant sur l'ensemble des champs de la vie quotidienne (santé, formation, emploi, insertion, hébergement et logement...). Concernant le logement, elle comprend un service d'accompagnement social lié au logement et un service de gestion locative qui gère un parc de 180 logements dans le Finistère : logements en cité de promotion familiale (ancienne cité de transit), logements adaptés, logements en ALT, baux glissants...

Le pôle hébergement comprend un centre d'hébergement d'urgence et un CHRS (pour l'accueil de femmes avec enfant et victimes de violence conjugale). L'association gère également le dispositif de veille sociale, le 115, pour le département.

Contenu de la démarche :

La CASAL regroupe l'ensemble des partenaires sociaux de l'agglomération (CCAS de Brest, AGEHB, AFTAM, Hlm et les Foyers...), elle peut mobiliser un parc de 570 logements adaptés ou temporaires, propriété en grande majorité de Brest Métropole Habitat et gérés par les associations ou CCAS. La CASAL attribue ces logements en fonction de la situation des ménages et met en place le cas échéant des mesures d'accompagnement social. Les demandes sont orientées soit par les travailleurs sociaux soit par la commission d'attribution de Brest Métropole Habitat. Le dispositif présente ainsi l'avantage de :

- bénéficier d'une analyse partenariale et globale des situations des ménages les plus en difficultés,
- mutualiser les réponses possibles pour les ménages,
- trouver des réponses adaptées en termes de logement et d'accompagnement social,
- de favoriser l'accès au logement social de droit commun.

La gestion des logements est structurée par le biais de conventions passées entre Brest Métropole Habitat, différentes associations (AGEHB, Emergence, Papillons blancs) et le CCAS de Brest.

→ Pour plus d'informations

Mr Perrain - Directeur de l'AGEHB
contact@agehb.asso.fr
Brigitte Garlatti - Brest Métropole Habitat
bgarlatti@brestmetropole-habitat.fr

Ces conventions portent sur la location de logements (cités de promotion familiale et pavillons d'habitat adapté (PLAI-I)), sur la mise à disposition de logements en sous-location et baux glissants. Le bailleur apporte une aide financière aux structures pour la gestion locative des logements (300 euros environ par an pour les cités de promotion familiale/10% du loyer nu pour l'habitat adapté). 160 logements sur Brest sont ainsi mis à disposition par BMH et gérés par l'AGEHB.

Le partenariat entre BMH et l'AGEHB se caractérise par des relations étroites tissées entre le bailleur social et l'association d'insertion, afin d'aider celle-ci dans la gestion quotidienne des logements mis à disposition : ces aides informelles ne sont pas spécifiées dans la convention, mais se font au cas par cas sur interpellation de l'association. Il peut s'agir par exemple d'une situation technique particulièrement complexe qui amènera le bailleur à soutenir l'association en faisant appel à ses services techniques, de problèmes de voisinage... l'AGEHB est ainsi en relation étroite avec les services techniques et de gestion locative du bailleur ainsi que les agences.

Depuis la mise en place du droit au logement opposable, l'AGEHB a signé de nouvelles conventions avec deux autres bailleurs sociaux du département : Habitat 29 (25 logements en sous-location et 20 logements avec bail glissant) et Armorik Habitat (40 logements en sous-location et 20 logements avec bail glissant). Ces conventions ne prévoient pas d'aide financière pour l'association. Elles font l'objet d'un bilan annuel quantitatif et qualitatif sur l'action menée par l'association et les relations avec le bailleur.

Partenaires impliqués :

- Brest Métropole Océane,
- AGEHB (association Gestion pour l'emploi et l'hébergement en Bretagne),
- Brest Métropole Habitat (BMH),
- Habitat 29,
- Armorik Habitat.

Enseignements et perspectives :

Le partenariat entre les associations et les bailleurs sociaux, dans le dispositif de traitement des ménages défavorisés mis en place par Brest Métropole Océane, apporte une réponse aux dossiers complexes qui ne trouvent pas de solution dans le cadre du droit commun, grâce à :

- **une augmentation de l'offre** d'habitat adapté pour ne pas "laisser des situations sans solution",
- **un acteur identifié** pour le bailleur pour la gestion de son parc adapté,
- **un travail important de proximité** entre BMH et l'AGEHB : habitude du travail en commun, mise en relation permanente entre le personnel du bailleur et de l'association, travail en toute transparence et en confiance notamment dans le cadre des demandes de glissement de bail.

L'atout de l'AGEHB dans le cadre du dispositif est qu'elle intervient à un double titre : en tant qu'association d'accompagnement social mais également en tant que gestionnaire.

→ GLOSSAIRE

ADIL : Agence départementale d'information sur le logement

ALT : Allocation de logement temporaire

ASLL : Accompagnement social lié au logement

CCAS : Centre communal d'action sociale

CESF : Conseillère en économie sociale et familiale

CHRS : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

CIL : Comité interprofessionnel du logement

CLLAJ : Comité local pour le logement autonome des jeunes

DALO : Droit au logement opposable

DDCS : Direction départementale de la cohésion sociale

ESH : Entreprise sociale pour l'habitat

ETP : Équivalent temps plein

FJT : Foyer de jeunes travailleurs

FSL : Fond solidarité logement

PDAHI : Plan départemental d'accueil d'hébergement et d'insertion

PDALPD : Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées

PDH : Plan départemental de l'habitat

PLH : Programme local de l'habitat

SIAO : Service intégré d'accueil et d'orientation

UNAFAM : Union nationale des amis et familles de malades psychiques

Liste des dernières parutions

Plus de 120 titres déjà parus. Certains sont épuisés ; les autres peuvent être commandés (différents tarifs*) auprès de la direction des Activités promotionnelles – Éditions de l'Union sociale pour l'habitat - 14, rue Lord-Byron - 75384 Paris Cedex 08 - Tél. 01 40 75 52 63 - Mél : genevieve.decaluwe@union-habitat.org

Les Cahiers

- 74 Faisabilité commerciale et foncière en acquisition-amélioration - septembre 2002
- 75 Installation d'équipements d'émission et de réception de réseaux de télécommunications - novembre 2002
- 76 Les déchets de chantier - décembre 2002
- 77 Parc privé existant ou ancien : pourquoi et comment intervenir - mars 2003
- 78 Le recours aux sociétés privées de prévention et de sécurité - cahier des charges-type - septembre 2003
- 79 Les constats amiante - Cadre général et contrats-type de mission de repérage - septembre 2003
- 80 Villes et quartiers - Les chartes de voisinage - décembre 2003
- 81 La communication, vecteur de la qualité - février 2004
- 82 Logements-foyers pour personnes âgées : la relation propriétaire gestionnaire - mars 2004
- 83 Guide de l'enquête de satisfaction : perception de la qualité du service rendu dans l'habitat social - mars 2004
- 84 Les cessions en bloc de patrimoine locatif social : un outil d'aide à la décision - mai 2004
- 85 Guide pratique et déontologique de recours à la vidéosurveillance par les bailleurs sociaux - juillet 2004
- 86 Les "mondes sociaux" des organismes du logement social - octobre 2004
- 87 Gestion de proximité : évolutions et tendances - octobre 2004
- 88 Dématérialisation des procédures d'appel d'offres - novembre 2004
- 89 Les pratiques d'achat en logement social : mise en œuvre du code 2004 des marchés publics - janvier 2005
- 90 Contrat-type de coordination de la sécurité et de la protection de la santé - janvier 2005
- 91 Les organismes d'Hlm et le mandat de gestion d'immeubles : proposition de convention - février 2005
- 92 Les logements-foyers pour personnes âgées dans la stratégie patrimoniale - février 2005
- 93 La technologie du télérelevage appliquée à la gestion de l'eau en habitat collectif - avril 2005
- 94 Gestion d'un immeuble voué à la démolition : préparer et accompagner le projet - juin 2005
- 95 L'entretien de la ventilation mécanique contrôlée sanitaire - juillet 2005
- 96 Aide à la mise en place d'un contrat d'entretien et de réparations des ascenseurs - septembre 2005
- 97 Prendre en compte la gestion et les usages dans les projets de renouvellement urbain - septembre 2005
- 98 Prendre en compte le vieillissement et le handicap dans les interventions sur le patrimoine - septembre 2005
- 99 Relogement et rénovation urbaine - novembre 2005
- 99b Les aspects juridiques du relogement - mai 2007
- 100 Le PLH : enjeux pour l'habitat social et rôle des organismes d'Hlm - novembre 2005
- 101 La délégation des aides à la pierre, outil de la mise en œuvre des politiques locales de l'habitat - décembre 2005
- 102 Aide à l'entretien des aires de jeu - février 2006
- 103 L'accès et le maintien dans le logement des personnes ayant des difficultés de santé mentale - mars 2006
- 104 L'ouverture des marchés de l'énergie pour les organismes de logements sociaux - avril 2006
- 106 Bilan de quelques opérations de résidentialisation dans le cadre de projets urbains - septembre 2006
- 107 Décentralisation et politiques locales de l'habitat - octobre 2006
- 108 Guide de mise en place du contrôle technique périodique en ascenseur - novembre 2006
- 109 Guide de sensibilisation à la communication des projets de rénovation urbaine - décembre 2006
- 110 Le nouveau régime d'impôt sur les sociétés des organismes de logement social - avril 2007
- 111 Le dossier de diagnostic technique - mai 2007
- 112 Communication : approches, pratiques et tendances - juin 2007
- 113 La gestion des quartiers en chantier - juillet 2007
- 114 Améliorer l'accessibilité du parc existant - juillet 2007
- 115 Stratégie énergétique : comment définir une réponse globale sur le parc existant ? - novembre 2007
- 116 Projets de gestion de site et certification Qualirésidence(s) - novembre 2007

Liste des parutions

- 117 Gérer les copropriétés : savoir-faire et valeur ajoutée des organismes d'Hlm - décembre 2007
- 118 Vente des logements locatifs des organismes d'Hlm à personne physique : points-clés et recommandations - décembre 2007
- 119 Entreprendre ou poursuivre l'amélioration du service aux habitants : la mobilisation francilienne - janvier 2008
- 120 Les démarches collectives d'engagements de service en Bretagne et Pays de la Loire - février 2008
- 121 Accéder à la propriété dans les quartiers en renouvellement urbain - mars 2008
- 122 Les projets de résidentialisation : points de vigilance et recommandations - juillet 2008
- 123 La restructuration du foncier dans les opérations de renouvellement urbain - juillet 2008
- 124 Développer les réponses aux besoins d'accueil d'urgence et temporaire : les produits, le rôle des organismes - juillet 2008
- 125 Partenariats FNARS et USH
Collaborations locales : enseignements et perspectives - septembre 2008
- 126 ProAccess : accession sociale, vente Hlm, copropriétés - septembre 2008
- 127 Maintien à domicile des personnes âgées : les formules proposées par les organismes d'Hlm - octobre 2008
- 128 L'adaptation de la gestion des organismes d'Hlm à l'accueil des ménages vulnérables (Besoins, principes d'intervention et modes organisationnels) - juin 2009
- 129 Refuser et ajourner une demande de logement : points de repères juridiques et opérationnels - juillet 2009
- 130 Gestion et communication de crise dans l'habitat social
Guides réflexes et méthodologie - juillet 2009
- 131 Le Plan Local d'Urbanisme pour favoriser le logement social - septembre 2009
- 132 Guide de l'aménagement opérationnel - février 2010
- 133 Développement durable, nouveau concept, nouvelles pratiques de communication - juin 2010
- 134 Les procédures de gestion de la demande et des attributions - juillet 2010
- 135 La prévention des impayés et des expulsions - octobre 2010

Les Guides

- Le guide de l'aménagement et de la réduction du temps de travail dans les organismes - mars 1999
- Le guide de la fonction médiation dans les organismes d'Hlm - février 2000
- Le guide de la fiscalité Hlm - Tome 3 - Accession à la propriété, régime des travaux - mai 2000
- Le guide des études de marché : un outil d'aide à la décision de développement d'une offre locative sociale - février 2001
- Le guide de la gestion prévisionnelle des ressources humaines : repères pour l'action - novembre 2001
- Le guide du recrutement des personnels de terrain : agents de proximité, gardiens d'immeuble - novembre 2001
- Élaborer des procédures de gestion de la demande et d'attribution de logements - Version actualisée au 1^{er} janvier 2002 - février 2002
- Le guide des logements-foyers pour personnes âgées. Quelles adaptations, pour quel avenir? - mars 2002
- Le guide de la fiscalité Hlm - Tome 4 - Les impositions liées à la détention et la location d'un immeuble - mars 2002
- Le rôle des organismes de logement social dans les PLH - mars 2003
- Guide des observatoires de l'habitat : la participation des organismes de logement social - mars 2003
- Guide évaluation des contrats de ville - juin 2003

* Tarifs des Guides, prix unitaire TTC franco

Guides 1995 à 2000 : 22,87 €

Guides 2001 : 24,39 € - 2002 : 25 € - 2003 : 26 €

* Tarifs des Cahiers, prix unitaire TTC franco

Du n° 5 au n° 50 : 15,09 €

Du n° 51 au n° 62 : 16,01 €

Du n° 63 au n° 71 : 16,77 €

Du n° 72 au n° 76 : 17 €

Du n° 77 au n° 80 : 17,50 €

A partir du n° 81 : 20 €