

CAEN LA MER HABITAT

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE CAEN LA MER

&

LE CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE CAEN

DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

**PROJET DE CRÉATION D'UNE OFFRE
DE 70 LOGEMENTS ACCOMPAGNÉS SUR 3 ANS**

ÉLABORÉ DANS LE CADRE DU
4^{ème} APPEL À PROJETS
10 000 LOGEMENTS HLM ACCOMPAGNÉS

SOMMAIRE

	PRÉAMBULE	3
1	LA RÉPONSE AUX BESOINS DANS LE TERRITOIRE	4
	1.1 – Le contexte local	
	1.2 – Les publics visés	
2	LE DIAGNOSTIC ET L'ACCOMPAGNEMENT	6
	2.1 – Le diagnostic social préalable	
	2.2 – L'accompagnement social	
	2.1 – Recherche de l'adhésion des ménages	
3	L'OFFRE DE LOGEMENT ET L'ORGANISATION DES PARCOURS	10
	3.1 – L'offre de logement mobilisée	
	3.2 – L'organisation des parcours	
4	LES PARTENAIRES DE L'ACTION	12
	4.1 – Les partenaires opérationnels	
	4.2 – Les partenaires financiers	
5	PILOTAGE DE L'ACTION	12
	5.1 – La cellule de coordination	
	3.2 – Le comité de suivi	
6	BUDGET PRÉVISIONNEL DE L'ACTION	13
7	ÉVALUATION DE L'ACTION	14

PRÉAMBULE

La Ville de Caen est riche d'une longue tradition de solidarité envers ses concitoyens en difficulté. L'intégration des caennais les plus démunis à la vie de la cité et l'attention qui leur est portée ont de tous temps motivé ses élus.

La ville s'enorgueillit également d'un réseau dense et extrêmement actif d'acteurs locaux, institutionnels ou associatifs, qui œuvrent dans le champ de la lutte contre l'exclusion.

Caen la mer habitat est l'Office Public Municipal de l'Habitat de la Ville de Caen. Créé en 1919 à l'initiative du Maire de Caen, il est le principal bailleur social de l'agglomération caennaise. Il gère un patrimoine de près de 10 000 logements, et collabore depuis plus de 25 ans avec 13 opérateurs locaux de l'intermédiation locative pour favoriser l'accès au logement des publics en difficulté.

Le Centre Communal d'Action Sociale anime depuis la fin des années 90 un dispositif de logements d'insertion qui lui permet d'accueillir aujourd'hui, sous le régime du bail glissant, une quarantaine de ménages caennais qui connaissent des difficultés d'insertion sociale et financière. Le CCAS est par ailleurs investi depuis de très nombreuses années dans le champ de la prévention de l'expulsion locative.

Il mobilise pour ce faire une équipe de quatre conseillères en économie sociale et familiale qui accompagnent les ménages dans l'apprentissage de la gestion autonome d'un logement et la résorption de leurs dettes.

La réussite des actions de prévention de l'exclusion et d'insertion des personnes en difficultés animées par le CCAS résulte souvent du soutien qu'il sait pouvoir mobiliser auprès du réseau de partenaires locaux pour activer les dispositifs les plus adaptés aux problématiques rencontrées.

Caen la mer habitat et le CCAS de la ville de Caen s'enorgueillissent de la relation de partenariat qu'ils entretiennent depuis de très nombreuses années. Les premières conventions les unissant ont en effet été conclues au début des années 90 pour prévenir l'expulsion de ménages très démunis.

Plus récemment, le projet qu'ils ont animé ensemble durant trois ans dans le cadre du 1^{er} appel à projet « 10 000 logements accompagnés », a montré des résultats très positifs et permis une insertion durable de ménages prioritaires, en accès et en maintien dans le logement.

Le projet élaboré conjointement par Caen la mer habitat et le CCAS de la Ville de Caen, en étroite collaboration avec la Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Calvados et le Conseil Départemental du Calvados, se veut une réponse efficace et pragmatique à la réalité des besoins observés sur le territoire de la Communauté Urbaine Caen-la-mer et plus particulièrement celui de la ville de Caen.

1.1 - LE CONTEXTE LOCAL

• La Politique communautaire de production de logements

La nouvelle communauté urbaine Caen la mer constituée depuis le 1^{er} janvier 2017 de 50 communes élabore son Programme Local de l'Habitat qui couvrira la période 2019-2024, dans un contexte sensiblement différent de celui qui avait présidé au PLH 2010-2015 à 29 communes; en effet ce dernier visant une relance de la production de logements dans un contexte de tension du marché du logement, a permis d'atteindre voire de dépasser les objectifs (en moyenne annuelle, 1514 logements livrés sur sept ans, pour un objectif de 1400).

L'offre de logement locatif social s'est considérablement accrue également (565 logements en moyenne annuelle pour un objectif de 427) et sur tous les secteurs du PLH, sauf sur Caen, qui est en retrait sur ce segment eu égard à son objectif ; cette production contribue à opérer une détente sur le marché locatif social.

Cependant, on constate encore un certain nombre de besoins non couverts, particulièrement en matière de production de logement abordable et correspondant aux capacités financières des ménages modestes et intermédiaires du territoire, tant en locatif qu'en accession, phénomène auquel le prochain PLH devra répondre.

Ainsi et bien que les orientations stratégiques de ce futur PLH ne soient pas encore validées, les grands enjeux sont identifiés en corrélation avec les autres démarches stratégiques engagées sur le territoire (révision du SCOT, élaboration de la stratégie intercommunale en matière d'attributions de logements sociaux, le projet de renouvellement urbain du quartier du Chemin Vert à Caen...):

- Une répartition de l'offre de logements en cohérence avec les projets de développement et le niveau d'équipements des communes, composant l'armature urbaine :
 - Une production mettant l'accent sur les petits logements à bas niveau de loyer (T2) principalement sur les centres urbains
 - Une production mettant l'accent sur les logements à prix abordables pour les familles (logement social, en accession ...) principalement sur les centres urbains
- Une production équilibrée entre le logement neuf et la requalification du parc existant, au service du développement de Caen la mer (économique et démographique).
- Une politique de l'habitat inscrite dans une stratégie de transition énergétique et d'optimisation du foncier.
- Une réponse aux besoins des populations les plus fragiles :
 - Une adaptation du parc de logements au vieillissement et au handicap.
 - Une nécessaire mixité sociale impliquant une solidarité entre territoires (répartition de l'offre en logements locatifs sociaux).
 - Une capacité d'adaptation de l'habitat aux évolutions sociétales (logements modulables, innovations techniques encouragées...).

• L'état de la demande de logement locatif social

Au 30 juin 2018, près de 10 000 demandes d'attribution d'un logement locatif social sur le territoire de Caen étaient actives (hors doublons et hors demandes de mutation) sur le serveur départemental d'enregistrement, dont 3 000 demandes portées par des ménages prioritaires au sens de la loi Égalité et Citoyenneté du 27/01/17.

On observe qu'un peu plus de la moitié des demandes est portée par des ménages caennais, et qu'un tiers des demandes concerne des ménages hébergés chez un tiers, en structure d'hébergement ou encore sans logement.

On relève également que près du quart des demandes a une ancienneté de plus de deux ans.

On soulignera la surreprésentation des personnes isolées (47% des demandes), qu'il convient de rapprocher de la typologie des logements recherchés soit un T1 ou un T2 dans 50% des cas.

On note enfin que plus du quart des demandeurs sont des jeunes de moins de 30 ans et, à l'autre extrême, des personnes de 65 ans et plus dans 8% des cas.

1.2 - LES PUBLICS VISÉS

Les publics visés sont les ménages qui relèvent du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD).

A ce titre, les bilans de la Commission d'Examen des Situations (CODESI) et de la Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives (CCAPEX) constituent des outils précieux d'observation des besoins et de définition des publics qu'il est nécessaire de cibler.

L'ensemble des données disponibles localement, auprès du fichier partagé de la demande de logement locatif social et des instances partenariales du PDALPD, permet tout à la fois de déterminer relativement précisément les caractéristiques socio-économiques des ménages et d'objectiver le caractère prioritaire de leur relogement. Il donne également des indications sur le processus de relogement à activer et des modalités d'accompagnement à mobiliser.

C'est pourquoi le projet porté par Caen la mer habitat et le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Caen vise la réalisation d'objectifs mixtes, d'accès au logement des publics prioritaires dans le cadre de la CODESI, mais également de maintien dans les lieux des ménages menacés d'expulsion qui relèvent ou pourraient relever de la CCAPEX.

Les publics ciblés dans le cadre du projet sont décrits ci-après.

- **Ménages pris en charge dans le dispositif d'hébergement d'urgence**

- Personnes titulaires d'un titre de séjour à durée déterminée, dont la précarité des ressources et l'inéligibilité aux minima sociaux contrarient durablement la satisfaction de la demande de logement.

- Ménages hébergés ou logés temporairement dans les structures mobilisées dans le cadre du dispositif d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion (centres d'hébergement et de réadaptation sociale, foyers de jeunes travailleurs, foyer monoparental ou hôtel maternel, centres d'accueil des demandeurs d'asile).

- Ménages hébergés chez un tiers, en sur-occupation ou dans des conditions qui contrarient les démarches d'insertion sociale et/ou professionnelle.

- Personnes hébergées depuis plus d'un an dans des structures ouvrant droit à l'Allocation de Logement Temporaire (ALT).

- **Ménages menacés d'expulsion**

Les accompagnements mobilisés pour ces publics ne pourront représenter plus de 50% des accompagnements mis en œuvre.

- Locataires de Caen la mer habitat qui n'ont donné aucune suite à la procédure de recouvrement amiable mise en œuvre dès la première échéance impayée qui peut conduire, suivant les situations, à la conclusion d'un plan d'apurement et/ou à la mise en place d'un accompagnement adapté, ou pour lesquels elle s'est révélée infructueuse à l'issue d'un délai de 3 mois.

Il s'agira ainsi, dans un certain nombre de situations repérées par Caen la mer habitat, de confier une mission d'intermédiation au CCAS qui tentera, dans un premier temps, d'établir un

contact avec le locataire qui s'inscrit dans une attitude de fuite vis-à-vis du bailleur, puis de réunir l'ensemble des éléments qui permettront d'établir le diagnostic social.

Le diagnostic pourra révéler une inadéquation entre les ressources dont dispose le ménage et les charges auxquelles il doit faire face, qui justifiera de l'accompagner dans l'accès à un logement moins cher.

- **Ménages jugés prioritaires par la Commission de Médiation**

- Personnes pour lesquels la Commission de Médiation a jugé qu'il était opportun de mobiliser le dispositif de gestion locative adaptée.

Les partenaires sont convenus de mobiliser les savoir-faire qu'ils ont acquis au fil des années, et plus particulièrement à l'occasion de la mise en œuvre du projet « 10 000 logements accompagnés », pour expérimenter de nouvelles modalités d'accompagnement de publics prioritaires qui ne sont pas ceux qu'ils accompagnent habituellement, tels que des jeunes adultes en situation de fragilité sociale, en fin de prise en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance, qui pourraient être logés et accompagnés dans le cadre d'une sous-location par exemple, ou encore des personnes porteuses de pathologies psychiques, des seniors sans domicile fixe qui aspire à « se poser » etc.

2

LE DIAGNOSTIC ET L'ACCOMPAGNEMENT

La réussite du projet d'insertion durable des ménages en difficulté, dans le logement et son environnement, dépend souvent de la capacité des acteurs à mobiliser l'offre de logement la plus adaptée aux souhaits et capacité des personnes, et de la capacité du service social à lever les freins susceptibles de contrarier la gestion autonome d'un logement.

Dès lors, on voit bien l'importance que revêt le diagnostic social préalable, qui sera soumis à l'examen des instances décisionnelles, à partir duquel sera établie la capacité du ménage à s'inscrire dans le projet, et déterminera le type de logement à mobiliser et la nature de l'accompagnement à mettre en œuvre.

2.1 - LE DIAGNOSTIC SOCIAL PRÉALABLE

Il se veut un outil d'aide à la décision d'attribution d'un logement accompagné pour le bailleur Caen la mer habitat, mais aussi un support de résorption de situations d'impayés en voie d'expulsion.

Conçu comme un référentiel partagé par les 4 travailleurs sociaux du pôle logement du CCAS, il restitue de façon synthétique les éléments recueillis auprès des ménages.

2.1.1 - Modalités d'élaboration du diagnostic

Les modalités d'élaboration du diagnostic pourront varier en fonction des informations déjà détenues par Caen la mer habitat (rapport social du travailleur social ayant présenté la situation à la CODESI, connaissance du parcours locatif, éléments administratifs transmis lors de la demande de logement, famille accueillie dans une structure d'hébergement, dossier locatif et précontentieux du locataire...).

Les travailleurs sociaux du Pôle Logement du CCAS, en charge de la réalisation de ce diagnostic, adapteront leurs investigations selon les modalités suivantes :

- un diagnostic de 1^{er} niveau sera mis en œuvre pour les familles accueillies en structure d'hébergement collectif et bénéficiant d'un accompagnement social. Le Pôle Logement prendra contact avec les travailleurs sociaux de l'établissement, ou avec la chargée de gestion locative de l'agence de Caen la mer habitat concernée, afin de recueillir des éléments d'informations concernant la famille, en accord avec celle-ci. Le cas échéant, une rencontre avec la famille pourra être réalisée pour compléter le diagnostic.

- un diagnostic de 2^{ème} niveau pour les familles pour lesquelles un travailleur social a présenté un rapport social à la CODESI. Le Pôle Logement s'appuiera sur ce rapport social pour

commencer à élaborer le diagnostic et rencontrera la famille pour compléter les informations déjà recueillies.

- **un diagnostic de 3^{ème} niveau** pour les familles pour lesquelles aucune information sociale n'a pu être recueillie préalablement. Un entretien approfondi avec la famille devra être réalisé.

2.1.2 - Contenu du diagnostic

Réalisé à partir d'un guide d'entretien qui permet de collecter les informations strictement nécessaires, le diagnostic a vocation à fournir toutes indications dans chacune des 5 thématiques déclinées ci-dessous :

- **Éléments socio-professionnels**

Destinés à déterminer le profil sociologique de la famille, les éléments recueillis relatifs à la situation administrative, matrimoniale, familiale et professionnelle de ses membres permettront d'apporter un éclairage sur sa capacité d'insertion ou de résorption de sa dette de loyer.

L'adaptation de l'offre locative (typologie de logement, environnement) au profil et aux souhaits du ménage sera, dans la mesure du possible, recherchée.

- **Éléments budgétaires**

Ce volet essentiel du diagnostic permettra de définir les objectifs principaux de l'accompagnement social.

Les éléments budgétaires recueillis devront permettre d'analyser les capacités de gestion de la famille, d'identifier ses difficultés et, s'agissant des locataires débiteurs, mettre en évidence le(s) fait(s) générateur(s) de l'impayé de loyers.

- **Parcours locatif**

La description du parcours locatif des ménages devra permettre de cibler leurs difficultés, d'apprécier leurs capacités à se stabiliser dans un logement ou à se mobiliser pour résorber leurs impayés, et ce dans l'objectif d'évaluer la nécessité d'un accompagnement social pour sécuriser le maintien dans les lieux.

- **Vie dans le logement**

Le diagnostic devra également apporter des éléments concernant la capacité de la famille à vivre dans son logement (entretien du logement, relations de voisinage) et ses aptitudes à s'adapter à un environnement le cas échéant.

- **Suivi social**

Enfin, les travailleurs sociaux devront identifier les capacités d'adhésion de la famille au suivi social qu'il leur sera proposé.

2.2 - L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

L'accompagnement ciblé sur le logement est une prestation individuelle ou collective, fournie sur une période déterminée, mais révisable, à un ménage dont le problème de maintien ou d'accès dans un logement provient de difficultés financières, de difficultés d'insertion sociale ou de santé ou d'un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale ou de santé. Il concerne essentiellement le rapport à construire ou à maintenir entre le ménage et son logement et le parcours de ce ménage, sans pour autant en prédéterminer les étapes.

Il doit viser à ce que le ménage soit pleinement responsable de son logement : maintien des droits, paiement régulier du loyer et des charges, entretien du logement, relation de bon voisinage et insertion dans l'immeuble ou le quartier. Il doit être souple et modulable : selon l'étendue des difficultés à résoudre, l'accompagnement doit être modulé en termes d'intensité et de fréquence. Le dispositif doit être suffisamment souple pour s'adapter aux variations dans le temps de la situation et des besoins du ménage.

L'accompagnement social mis en œuvre par le C.C.A.S. est caractérisé par une prise en charge globale et ininterrompue, qui comprend des séquences distinctes et un suivi d'intensité variable suivant les difficultés que connaissent les personnes, les particularités de l'environnement etc.

2.2.1 – Les objectifs poursuivis

Les éléments recueillis lors de l'élaboration du diagnostic sont susceptibles de mettre en lumière différentes difficultés et freins à la gestion autonome d'un logement ou à la résorption d'un impayé qu'il conviendra de lever durant l'accompagnement.

- Insertion sociale et professionnelle

- Problèmes de santé

L'accompagnement permettra d'aider la personne à prendre en charge ses problèmes de santé afin qu'ils ne constituent pas un frein à son insertion socioprofessionnelle et à son bien-être dans le logement.

Pour ce faire, le travailleur social référent vérifiera que les droits d'accès à la santé et aux soins sont bien ouverts. Il informera et orientera la personne vers les dispositifs de soins.

Le cas échéant, il s'appuiera sur la coordination d'appui aux soins complexes.

- Instabilité professionnelle

Il s'agira de soutenir les efforts d'insertion des personnes afin qu'elles retrouvent une stabilité professionnelle et budgétaire.

Après vérification de l'ouverture des droits auprès de Pôle Emploi, le référent pourra s'appuyer sur le Correspondant Solidarité Emploi du CCAS qui restaurera le lien avec les dispositifs de droit commun d'accès à l'emploi.

- Difficulté d'apprentissage du français

Les personnes seront encouragées dans leur apprentissage de la langue, dont la maîtrise favorisera les démarches d'intégration et facilitera les échanges durant l'accompagnement.

- Gestion budgétaire

- Choix budgétaires problématiques ou instabilité des ressources

L'accompagnement s'attachera en premier lieu à vérifier que le ménage a fait valoir l'ensemble de ses droits sociaux.

Le travailleur social référent sollicitera le cas échéant les aides financières mobilisables.

Il aidera le ménage à prioriser ses dépenses en l'accompagnant physiquement lors de ses achats quotidiens pour l'aider à mieux comprendre le fonctionnement budgétaire de la famille et à le corriger le cas échéant, en utilisant des outils ludiques d'aide à la gestion budgétaire le cas échéant.

- Prévention et traitement du surendettement

Lorsque le diagnostic aura mis en évidence une situation d'endettement ou de surendettement, l'examen des relevés de comptes bancaires permettra d'analyser la situation et de négocier un plan d'apurement auprès des créanciers et, le cas échéant, d'accompagner le ménage dans le dépôt d'un dossier de surendettement auprès de la Banque de France.

La gravité de la situation budgétaire pourra dans certains cas justifier la mise en place d'une mesure de protection ou d'accompagnement personnalisé, avec ou sans délégation de ressources.

- Mise en évidence d'une conduite addictive

Une difficulté de gestion budgétaire mettra parfois en évidence l'importance de dépenses en lien avec une addiction (tabac, alcool, drogues ou jeux) et justifiera l'orientation du ménage vers les structures de soins adaptées.

- Parcours locatif

- Mise en évidence d'un épisode d'expulsion locative

Le travailleur social référent s'attachera à identifier les causes de l'expulsion subie par le ménage pour prévenir une possible récurrence. Il fera preuve d'une vigilance accrue quant au paiement du loyer et aux relations de voisinage. Le cas échéant, il accompagnera le locataire lors du règlement du loyer, dans le respect de son plan d'apurement, au cours des premiers mois de location.

- Instabilité locative

Le diagnostic pourra mettre en évidence des changements fréquents de logement. Il conviendra dans ce cas de créer les conditions d'une insertion durable dans le logement en aidant le locataire à s'approprier et investir son logement et son environnement, notamment en l'accompagnant dans ses démarches d'ameublement.

- Absence d'expérience locative

Un accompagnement soutenu dans les démarches d'accès et d'installation dans le logement sera mobilisé par le CCAS pour les ménages n'ayant jamais vécu dans un logement autonome.

Le référent sollicitera les aides disponibles pour l'accès au logement et accompagnera le ménage dans ses démarches auprès des fournisseurs d'énergie, d'assurance etc.

- Utilisation du logement

- Présence de nombreux animaux

Il conviendra d'accompagner la famille dans la prise en charge de ses animaux de telle sorte qu'ils ne deviennent pas un obstacle au maintien dans les lieux. Le travailleur social référent s'appuiera sur la réglementation en vigueur pour la placer face à ses responsabilités.

- Défaut d'entretien du logement

En cas d'urgence d'un défaut d'entretien du logement, le référent soutiendra le locataire dans la prise en charge de l'entretien et pourra proposer de "faire avec" lorsque les conditions d'hygiène sont susceptibles de constituer un risque pour la santé des occupants ou le voisinage.

- Troubles de voisinage

Lorsque le diagnostic préalable aura mis en évidence un (des) épisode(s) de troubles de voisinage, le travailleur social référent s'efforcera à sensibiliser et à responsabiliser le locataire au respect des règles de vie en collectivité et s'appuiera pour ce faire sur les clauses du contrat de location. Il interviendra rapidement auprès du locataire lorsque le bailleur lui relatara un incident.

- Suivi social

Les éléments recueillis lors de l'élaboration du diagnostic préalable feront parfois émerger un doute quant à la capacité du ménage à adhérer à une mesure d'accompagnement dans le logement.

Dans ce cas, l'adhésion de la famille sera recherchée par la signature du contrat d'accompagnement social qui présente les objectifs poursuivis et partagés avec elle.

Il conviendra également d'être transparent et ferme sur la nature, la fréquence et le déroulement des entretiens et visites à domicile.

Enfin, lorsqu'il sera constaté un défaut d'adhésion au cours de l'accompagnement, la médiation du bailleur sera recherchée par le CCAS pour favoriser la reprise du lien avec le ménage.

2.2.2 – Durée de l'accompagnement

La durée de l'accompagnement sera modulée en fonction de la nature des freins repérés et de l'intensité des difficultés mise en évidence par le diagnostic, ou qui émergeront en cours d'accompagnement.

L'accompagnement ne saurait toutefois être inférieur à 3 mois et ne pourra excéder 12 mois. Toutefois, à titre exceptionnel, l'accompagnement pourra se poursuivre au-delà de ce délai maximum pour ne pas compromettre la consolidation en cours des derniers axes d'insertion travaillés avec le ménage.

2.2.3 – Fréquence des entretiens

Le travailleur social référent se rendra au-moins une fois par mois au domicile.

Une visite à domicile une fois par mois minimum, des contacts téléphoniques tous les 15 jours et des entretiens dans les locaux du CCAS en fonction des besoins.

2.3 – RECHERCHE DE L'ADHÉSION DES MÉNAGES

La réussite du projet d'insertion durable du ménage dans son logement repose pour beaucoup sur son adhésion à la mesure d'accompagnement social qui sera mise en œuvre.

Dès lors, aucun aspect susceptible d'altérer l'adhésion des ménages ne devra être négligé.

Les informations recueillies en vue de l'élaboration du diagnostic préalable fourniront des indications utiles à ce sujet. Par ailleurs, l'expression par le ménage de son adhésion sans réserve à la mesure d'accompagnement sera systématiquement recherchée.

Les ménages seront étroitement associés à la définition des conditions qui assortiront la mesure, notamment concernant la durée et l'intensité de l'accompagnement.

Dans tous les cas, chaque relogement donnera lieu à la signature d'une convention tripartite de suivi social, conclue entre Caen la mer habitat, le CCAS et le ménage, qui sera jointe au contrat de location.

3

L'OFFRE DE LOGEMENT MOBILISÉE ET L'ORGANISATION DES PARCOURS

Les partenaires s'efforceront de mobiliser les produits locatifs et, le cas échéant, les statuts d'occupation les plus adaptés aux caractéristiques socio-économiques des ménages concernés. La prise en compte de cette exigence est en effet susceptible d'influencer les démarches ultérieures d'insertion sociale et professionnelle.

3.1 - L'OFFRE DE LOGEMENT MOBILISÉE

L'offre de logements mobilisée par Caen la mer habitat porte sur l'ensemble de son patrimoine locatif situé sur le territoire de la ville de Caen.

Ce patrimoine se compose de 10 182 logements à 93% collectifs et situés à près de 98% sur le territoire de la ville de Caen, dans une dizaine de ses quartiers.

Trois quarts des logements de Caen la mer habitat sont accessibles aux ménages qui disposent de revenus modestes, compte tenu des loyers modérés pratiqués et compris entre 285 € et 380 € pour un T2, et entre 285 € et 400 € pour un T4. Dans le quart restant de son patrimoine, un T2 coûte de 315 € à 460 € par mois, un T4 de 415 € à 765 €.

La diversité du patrimoine mobilisé, en termes de localisation et de prix, facilite la mise en adéquation du logement qui sera proposé à la demande exprimée par le ménage et à ses caractéristiques socio-économiques.

Le patrimoine de Caen la mer habitat étant exclusivement situé dans l'agglomération caennaise, tous ses logements bénéficient d'une desserte remarquable en termes de commerces et de services, notamment en matière de transports en commun. Bien entendu, la mobilisation du patrimoine des autres bailleurs sociaux présents sur le territoire de la ville de Caen pourra exceptionnellement être recherchée.

3.2 - L'ORGANISATION DES PARCOURS

Le projet porté par Caen la mer habitat et le CCAS de la Ville de Caen vise un accès direct des ménages à un logement du parc social ordinaire et s'inscrit dans le cadre d'une Gestion Locative Adaptée (GLA) destinée à prévenir les difficultés des occupants et à sécuriser la relation bailleur/locataire.

Toutefois, forts de leur expérience en la matière, Caen la mer habitat et le CCAS pourront mobiliser, en fonction des situations, les solutions d'intermédiation locative qu'ils activent par ailleurs. Dans ce cas, les étapes intermédiaires seront décrites dans un projet global d'accès au logement autonome.

Suivant les situations, il pourra ainsi être nécessaire de recourir à différentes modalités d'intermédiation locative :

- un bail glissant dont la durée ne pourra être inférieure à 3 mois et ne pourra excéder 12 mois ;
- une sous location, dont la durée ne pourra excéder trois ans, pourra être mobilisée dans des cas très exceptionnels ;
- un hébergement en résidence sociale dans le cadre des partenariats conclus entre le CCAS et ses partenaires locaux.

Par ailleurs, les ménages bénéficiaires de l'action seront issus de différents dispositifs de repérage et d'identification des publics prioritaires.

Les problématiques qui devront être prise en charge dans le cadre des mesures d'accompagnement social exercées par le CCAS seront-elles aussi diverses.

C'est pourquoi la mise en œuvre de structures de coordination des acteurs et de pilotage de l'action apparaît nécessaire pour garantir la réalisation de l'objectif d'insertion durable des ménages dans leur logement.

3.2.1 – Présélection des ménages

Les ménages bénéficiaires de l'action sont présélectionnés par le Service Location de Caen la mer habitat dans les conditions décrites ci-dessous parmi les ménages prioritaires inscrits sur LAP / LIP dans le cadre de la CODESI, les ménages ayant reçu un avis favorable dans le cadre du Comité de Contrôle de Caen la mer habitat et parmi les ménages prioritaires au sens de la loi DALO.

3.2.2 – Cellule de coordination CLMH / CCAS

Une cellule de coordination, réunie à l'initiative du bailleur et associant un représentant du Service Location et un représentant du service contentieux de Caen la mer habitat, ainsi qu'un représentant du CCAS se réunira au moins une fois par trimestre.

Elle est saisie lors des 3 étapes clés du dispositif de logement accompagné :

- Elle se prononce sur les modalités d'élaboration des diagnostics (1^{er}, 2^{ème}, 3^{ème} niveau) en fonction des informations détenues et partagées concernant les ménages présélectionnés.
- Elle échange sur les diagnostics réalisés par le CCAS de CAEN et opère la sélection des personnes qui vont entrer dans le dispositif « logement accompagné »
- Echanges sur le bilan des accompagnements terminés et sur les situations pour lesquelles le Pôle Logement du CCAS rencontre des difficultés de suivi.

La cellule de coordination est également saisie des situations problématiques, notamment quand la famille n'adhère plus à l'accompagnement proposé et ce dans le souci du respect de la confidentialité des situations.

3.2.3 – Coordination inter services

La réussite du projet reposera en partie sur la capacité des partenaires à échanger rapidement les informations relatives aux difficultés qui pourraient survenir en cours de bail.

Il s'avèrera ainsi capital que les chargées de gestion locative de Caen la mer habitat informent le plus tôt possible le référent social au CCAS de la naissance d'un impayé de loyer devra être signifié au plus tôt aux travailleurs sociaux du pôle logement. Il en sera de même pour les troubles de voisinage ou défaut d'entretien du logement qui lui seraient signalés par les responsables de proximité de Caen la mer habitat.

A l'inverse, les travailleurs sociaux du CCAS s'attacheront à signaler au plus tôt les situations pour lesquelles un défaut d'adhésion des ménages s'installerait, en vue d'une recherche commune de solution.

4 LES PARTENAIRES DE L'ACTION

L'action conduite par Caen la mer habitat et le CCAS met en présence les acteurs qui animent les dispositifs d'identification des publics jugés prioritaires, de mobilisation de l'offre de logement, mais associera également les partenaires qui interviennent dans le champ de l'accompagnement des ménages en difficulté.

4.1 - LES PARTENAIRES OPÉRATIONNELS

Les partenaires opérationnels de l'action peuvent être répartis dans 3 catégories :

- Partenaires chargés du signalement de la demande
 - La Direction Départementale de la Cohésion Sociale, qui assure le secrétariat et le suivi des décisions des instances du PDALPD
 - Les structures d'hébergement des personnes en difficulté
 - Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)
 - Caen la mer habitat – Direction Commerciale / Direction Financière
- Partenaires qui interviennent dans le processus de mobilisation de l'offre
 - Caen la mer habitat – Direction des Services à la Clientèle – Service Location
 - La Maison de l'habitat qui gère le contingent des logements réservés à la Ville de Caen
 - Autres bailleurs sociaux de l'agglomération caennaise
- Partenaires qui interviennent dans le champ de l'accompagnement
 - L'Unité de Solidarité Départementale de l'Agglomération caennaise (USDA)
 - Les structures d'hébergement
 - La Caisse d'Allocations Familiales – Service d'Information et d'Accompagnement des Familles
 - Les organismes tutélaires
 - Les Centres Médico-sociaux de l'Etablissement Public de Santé Mentale

4.2 - LES PARTENAIRES FINANCIERS

- La Direction Départementale de la Cohésion Sociale, qui mobilisera des crédits dans le cadre du Fonds National AVDL
- Le Conseil Général qui mobilisera des crédits dans le cadre du Fonds de Solidarité Logement

5 PILOTAGE DE L'ACTION

Le projet est animé conjointement par la Direction Commerciale de Caen la mer habitat et par la Direction de l'Action Sociale et de la Lutte contre l'Exclusion du CCAS, en relation étroite avec le Pôle Politiques Sociales du Logement et de l'Habitat de la DDCS.

L'enjeu de coordination des acteurs que le projet met en présence est naturellement essentiel au regard des processus à l'œuvre pour l'identification des demandeurs, la recherche de solutions de logements adaptés, le financement et la mise en œuvre de l'accompagnement social.

5.1 – LA CELLULE DE COORDINATION

La cellule de coordination est composée de représentants des fonctions locative et contentieuse du bailleur, et d'un représentant du Pôle Logement du CCAS.

Elle se réunit, suivant un calendrier préétabli, au-moins une fois tous les trois mois.

Elle se prononce sur les modalités d'élaboration des diagnostics en fonction des informations détenues et partagées concernant les ménages présélectionnés.

Elle examine les diagnostics sociaux réalisés par le CCAS de CAEN et opère la sélection des ménages qui vont entrer dans le dispositif « logement accompagné ».

Elle est saisie du bilan des accompagnements réalisés.

La Cellule de Coordination est également saisie des situations problématiques, notamment quand la famille n'adhère plus à l'accompagnement proposé et ce dans le souci du respect de la confidentialité des situations.

Ses réunions donnent lieu à l'établissement d'un compte rendu diffusé à chacun de ses membres ainsi qu'au Pôle Politiques Sociales du Logement et de l'Habitat de la DDCS.

5.2 – LE COMITÉ DE SUIVI

Le Comité de Suivi est composé de représentants de Caen la mer habitat, du CCAS, du Pôle Hébergement et Accès au Logement de la DDCS du Calvados et, le cas échéant, de la Direction de l'Insertion et du Logement du Conseil Départemental.

Il se réunit au-moins une fois par an pour prendre connaissance des éléments de bilan produits par les partenaires, pour échanger sur les difficultés rencontrées et approuver les propositions d'ajustements.

6 BUDGET PRÉVISIONNEL DE L'ACTION

L'objectif ambitieux porté par les partenaires, de mise en œuvre de 75 logements accompagnés sur 3 ans, mobilisera les travailleurs sociaux du CCAS dans le cadre d'un projet qui mixera les modalités d'accès au logement pérenne, à savoir des relogements directs, ou des solutions d'accès progressif via un relogement en résidence sociale ou un bail glissant.

Quelles que soient les modalités d'accès au logement mobilisées, la réalisation de l'objectif d'insertion durable dans le logement justifiera la réalisation d'un diagnostic systématique et rigoureux.

BUDGET PRÉVISIONNEL DE L'ACTION POUR L'ANNÉE N	DÉPENSES	RECETTES
Chapitre 11 - Charges à caractère général	6 000 €	
Frais de structure (<i>carburant, consommables, réunion de la cellule de coordo</i>)	6 000 €	
Chapitre 12 – Charges de personnel	25 750 €	
Rémunération des diagnostics (<i>35 diagnostics à 50 €</i>)	1 750 €	
Rémunération des mesures d'ASLL (<i>30 mesures de 3 mois à 276 € / mois</i>)	24 000 €	

Chapitre 74 - Dotations, subventions, participations		31 750 €
Participation de l'Etat		15 875 €
Participation de Caen la mer habitat		6 350 €
Subvention d'équilibre Ville de Caen		9 525 €
TOTAL	31 750 €	31 750 €

7 ÉVALUATION DE L'ACTION

L'action mise en œuvre donnera lieu à l'élaboration d'un bilan annuel, qui sera porté à la connaissance des instances de pilotage.

Ce bilan devra être distingué de l'évaluation partagée par les partenaires et qui s'attachera à mesurer l'adéquation des solutions de relogements mobilisées aux besoins identifiés, et à mettre en évidence les moyens mis en œuvre qu'il conviendrait d'optimiser.

L'évaluation sera tout à la fois quantitative et qualitative, chacune de ces dimensions revêtant un intérêt majeur dans la démarche. Les partenaires la souhaitent la plus dynamique et réflexive possible, c'est-à-dire interrogeant autant les conditions d'intégration des ménages dans leur logement et leur environnement, que les modalités de logement mobilisées par les partenaires et les modalités d'accompagnement mise en œuvre par les travailleurs sociaux.

Elle s'intéressera aux résultats et aux moyens mis en œuvre (afin de vérifier l'efficacité du projet), aux impacts du projet et à ses effets imprévus.

7.1 - AU PLAN QUANTITATIF

L'évaluation quantitative prendra la forme d'un tableau de bord sera mis en œuvre et actualisé au rythme de l'évolution de l'activité.

Il rendra compte des indicateurs ci-dessous, dont la liste n'est pas exhaustive, et de leur variation dans le temps :

- Caractéristiques des ménages bénéficiaires de l'action
 - Origine des ménages (ménages pris en charge dans le dispositif d'hébergement d'urgence, ménages menacés d'expulsion, ménages jugés prioritaires par la Commission de Médiation).
 - Genre des ménages relogés (homme / femme).
 - Structure familiale (personnes seules, ménage monoparentaux, couples sans enfant, couples avec enfant).
 - Tranches d'âge (moins de 25 ans, 25 à 34 ans, 35 à 59 ans, 60 ans et plus).
 - Rapport à l'emploi (demandeur d'emploi, salarié, retraité etc.).
- Caractéristiques des diagnostics réalisés
 - Nombre de diagnostics réalisés (niveau 1, 2 et 3).
 - Typologie des freins mis en évidence (socio-professionnels, budgétaires, parcours locatif etc.).
- Caractéristiques des relogements mobilisés
 - Nombre de relogements par types de logement, localisation etc.
 - Typologie des solutions de logement mobilisées (accès direct, résidence sociale, bail glissant).
- Caractéristiques des accompagnements mis en œuvre
 - Axes travaillés avec les ménages (insertion sociale et professionnelle, gestion budgétaire, utilisation du logement etc.).

- Durée moyenne des accompagnements.
- Fréquence moyenne des rencontres.
- Degré d'adhésion des ménages (constante, inconstante etc.).

7.2 – AU PLAN QUALITATIF

Le volet qualitatif de l'évaluation s'intéressera davantage à la réalisation des objectifs de levée des freins à la gestion autonome et d'insertion durable dans le logement et son environnement.

Les partenaires s'attacheront ainsi à observer l'évolution d'un nombre limité d'indicateurs tels que le nombre d'incidents de paiement du loyer ou de troubles de voisinage signalés.

En revanche, pour vérifier la pertinence du projet et des moyens mobilisés au regard des objectifs poursuivis, la consultation des ménages bénéficiaires de l'action apparaît primordiale.

C'est pourquoi un entretien semi-directif, conduit conjointement par la chargée de gestion locative et le travailleur social référent, sera réalisé avec le ménage, en cours d'accompagnement puis lorsqu'il aura pris fin.

Cet entretien sera sanctionné par un rapport social qui rendra compte des difficultés apparues en cours d'accompagnement, des évolutions enregistrées, des freins qui restent à lever ou à l'inverse de la réalisation des objectifs fixés initialement.

Il recueillera le témoignage des ménages sur l'autonomie qu'ils ont (re)trouvée, les difficultés qu'ils estiment avoir dépassées mais également les inquiétudes qu'ils nourrissent dans la perspective de la gestion autonome de leur logement.

L'analyse des entretiens nourrira la réflexion des travailleurs sociaux qui trouveront là l'opportunité d'interroger leurs pratiques professionnelles, et fera émerger des propositions d'amélioration du dispositif dans chacune de ses nombreuses composantes.

Enfin, une enquête destinée à évaluer dans le temps l'impact de l'action d'accompagnement sur l'insertion des ménages bénéficiaires sera réalisée périodiquement à partir de 6 mois suivant leur accès (ou leur retour) à l'autonomie.