

Projet 10000 logements accompagnés

« Situations extraordinaires, logements ordinaires »

Note d'opportunité - Poursuite du projet - SELO II

Août 2018

LE CONTEXTE

Après trois ans de réalisation d'un projet intitulé « Situations extraordinaires, logements ordinaires », les membres du COPIL ont considéré qu'il serait pertinent de poursuivre le projet en l'adaptant au regard des constats faits à ce jour.

Bien que l'évaluation du projet n'ait pas encore été menée ; le projet arrivant à son terme au 30 juin 2019, quelques constats s'imposent déjà :

- Le volet Accès de l'accompagnement renforcé a été plus facile à mettre en œuvre, et a conduit à des résultats probants : acceptation de la démarche proposée par les bénéficiaires et solution de logement trouvée à l'issue de l'accompagnement,
- Le volet Maintien de l'accompagnement a demandé beaucoup de temps de prise de contact avec les bénéficiaires et a conduit à un refus d'adhésion à la démarche proposée de plus de 40 % des ménages orientés sur le volet maintien.
Pour les ménages qui ont accepté la démarche, soit près de 60 %, l'acceptation n'a été sur un temps réduit pour la moitié des bénéficiaires. Quant à ceux qui sont allés jusqu'au bout de la démarche, cela leur a permis de s'orienter vers un mode d'hébergement plus adapté à la réalité de leur situation personnelle. Une question s'est posée pour certains bénéficiaires qui sont rapidement sortis de l'accompagnement : cette décision a-t-elle été leur choix ou celui de leur entourage ?
- Dans le volet Formation, les sessions « Sensibilisation » et « outils et réseaux » ont été une grande réussite et les collaborateurs du bailleur sont demandeurs pour que cette formation soit proposée aux collaborateurs de toute l'entreprise quel que soit leur secteur d'intervention. L'avis des collaborateurs quant à la formation et la manière dont ils se sont saisis du sujet sera plus facilement saisissable à l'issue des sessions de l'année trois « Echanges de pratiques ». En ce qui concerne la formation/action, les temps de finalisation se dérouleront d'ici la fin d'année 2018.
- Le manque d'implication des professionnels de la psychiatrie se remarque dans la mise en œuvre de tous les volets constitutifs du projet. Cette attitude des secteurs n'a rien à voir avec les besoins du territoire, bien au contraire. Il est nécessaire de mener cette expérience avec un partenaire plus investi, plus en faveur d'un travail dans la proximité des divers parties-prenantes du projet dont lui.
- L'étendue du secteur d'application du projet est difficile à gérer : 4 arrondissements pour le bailleur, donc d'une part, une démultiplication des équipes en présence, d'autre part, le même constat pour les équipes locales de travailleurs sociaux en charge du droit commun et, enfin, quatre CMP pour la psychiatrie avec des feuilles de route et des objectifs différenciés.

Les acteurs du projet s'engagent, pour trois ans, dans une démarche renouvelée et réadaptée :

- sur les arrondissements du centre-ville de Marseille, 1^{er} 2^{ème} et 3^{ème},
- en partenariat avec un CMP,
- il s'agit de poursuivre l'expérimentation du volet Maintien et de mettre en œuvre 36 accompagnements renforcés, acceptés par des locataires du bailleur et identifiés comme étant en difficulté de gestion de leur logement et/ou ayant des comportements non appropriés à un hébergement en logement collectif, difficultés qu'ils ont dans l'incapacité de régler seuls et susceptibles de les mener à une expulsion.

LE PROJET RÉADAPTÉ

Projet sur trois ans : du 1er juillet 2019 au 30 juin 2022

Coût total du projet : 391 139 €

Secteur d'application du projet : Centre-ville - secteur du Pôle 11/12 – Marseille 1^{er} 2^{ème} 3^{ème}

Pilotage et gouvernance :

Coordination : Franck LESCROEL - ASV/MPM, Alain PREVOST - USH
Pour le bailleur : Pilote Emmanuelle LABOURY – Chef de projet Innovation Sociale-AVDL,
Responsable Pôle Relation Client Pascale SASSO - Responsable de la Gestion Locative et Sociale DT MARSEILLE - Cédric VALENTIN,
Pour SOLiHA Provence, C. CHARNAY,
Pour GCS GALILE, C. BOURDACHE,
Pour In Citta, Valéria MANTELLO.

Opérateurs :

Accompagnement renforcé : GCS GALILE et SOLIHA Provence
Formation des collaborateurs : RCT et In Citta
Formation/action – Evaluation du projet : In Citta

Partenaires de la santé mentale : les CMP des 1^{er}, 2^{ème} et 3^{ème} arrondissements de la ville de Marseille, les travailleurs sociaux et les associations d'usagers de ces territoires,...

Acteurs opérationnels :

Travailleurs sociaux : E. FERRUCCI SOLIHA Provence, Marina STRANGI GCS GALILE
Formateurs : Guirec LABBE RCT, Valéria MANTELLO,
Evaluateur : Valéria MANTELLO,
Les collaborateurs du bailleur DT Marseille en charge du centre-ville.

Projet en trois volets : réalisation annuelle

1. Accompagnement social renforcé des bénéficiaires

Accompagnement social renforcé des bénéficiaires par un binôme de travailleurs sociaux
Gestion d'un fonds « Dépenses Spécifiques »
Bilan individuel et projet
Objectif : 10 accompagnements de locataires du centre-ville

2. Formation des collaborateurs du bailleur

Deux sessions de formation pour des personnels non formés lors du 1^{er} projet
Objectif : formation de 20 collaborateurs,

3. Capitalisation de la démarche

Evaluation du projet
Objectif : analyse quantitative et qualitative de la démarche mise en œuvre,

Suivi de l'organisation issue de la Formation/action

Objectif : élaboration d'un process opérationnel de prise en compte de la problématique de la santé mentale à l'échelle de l'entreprise,

Suivi des bénéficiaires du volet Accès mise en œuvre lors du premier projet

Objectif : suivi de 6 situations.

LE DÉROULÉ DU PROJET RÉADAPTÉ

1. Accompagnement social renforcé des bénéficiaires

30 accompagnements mis en œuvre, à raison de 10 par année de mise en œuvre du projet.

Le diagnostic et l'accompagnement social des 36 ménages concernés par l'appel à projets sera réalisé par deux opérateurs, le SOLIHA Provence et le GCS GALILE en coordination avec LOGIREM et les professionnels mobilisés notamment dans les deux dynamiques partenariales existants déjà à Marseille et animées par l'Atelier santé ville : les Réseaux santé mentale et logement et l'Intermédiation locative. Il s'agit également que le ménage soit partie prenante du projet, de son propre accompagnement.

I. REPERAGE ET DIAGNOSTIC PARTAGES

1- Identification des ménages

- à partir des situations traitées par les professionnels médicaux
- à partir des problèmes d'incivilités liées à des troubles de santé mentale repérés
- à partir des situations examinées au sein des Réseaux santé mentale et logement,
- à partir des situations repérées par les gestionnaires de terrain
- à partir du repérage des personnes sous tutelle ou curatelle
- à partir des situations repérées dans de relogements ANRU

2- Réalisation d'un diagnostic itératif

Il résulte d'un croisement entre diagnostics sociaux, médicaux, locatifs et partenariaux et permet de mesurer :

- la capacité à pouvoir être locataire : capacité financière, capacité à gérer un budget, à respecter les devoirs du locataire, le degré d'autonomie, etc.
- l'adéquation entre la situation sociale, financière et le logement proposé ou occupé.
- les besoins en accompagnement social (type d'accompagnement et durée) et donc le partenariat à mobiliser
- l'adhésion du ménage concerné au projet et à son accompagnement social : capacité à se projeter dans son futur logement.
- les besoins préparer pour l'entrée dans le logement ou préserver le maintien dans les lieux : capacité d'épargne, ressources et prestations à mobiliser, mobilier, besoin d'aide-ménagère, de travailleuse familiale, d'auxiliaire de vie, etc.

L'opérateur SOLIHA Provence/GALILE aura pour mission de recueillir auprès des autres professionnels les informations, les centraliser, analyser les éléments des diagnostics et proposer un projet de logement adapté lorsque les conditions de concrétisation sont réunies.

L'opérateur s'attachera à construire le projet avec le ménage. Pour cela il mettra en place une démarche consistant à aller vers le ménage, en coordination avec les professionnels référents du ménage.

L'opérateur devra systématiquement rencontrer le ménage pour permettre de confronter les éléments du diagnostic partagé aux besoins exprimés par le ménage, mais aussi confronter le ménage à la réalité de son projet de manière à ce qu'il puisse faire le choix d'un projet qui lui soit réellement accessible.

Ce principe intangible permet de construire un projet commun dont le ménage soit un véritable acteur.

3- Signature d'un contrat d'engagement réciproque

L'évaluation aboutit à la rédaction d'un contrat d'engagement réciproque entre le ménage, le bailleur et l'opérateur d'accompagnement social et potentiellement les autres partenaires impliqués dans le suivi du ménage.

Ce contrat décline tout ce qui a été abordé précédemment : objet, durée, méthodologie d'intervention, obligations réciproques, clauses résolutoires, etc.

4- Garantie de mise à disposition de logements adaptés

Pour faciliter le maintien durable dans un logement, réussir une mutation, il est important que le logement soit parfaitement adapté à la situation du ménage (localisation, typologie, loyer, voisinage...). Dans le cas de l'attribution d'un nouveau logement, il faut assurer de bonnes conditions de préparation : acceptation de la proposition, préparation financière, réalisation des éventuels travaux d'adaptation, articulation partenariale avec le travailleur social du secteur, les gestionnaires de site, le référent du bailleur en charge du projet.

II. MISE EN OEUVRE D'UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ADAPTE

1- Autour de 5 objectifs

- Favoriser l'appropriation du logement, l'ancrage dans le nouvel environnement et l'intégration dans le quartier.
- S'approprier le statut de locataire par la connaissance de ses droits et devoirs et les conditions de leur respect.
- Prévenir les risques locatifs (impayés, bien vivre ensemble) et renforcer les capacités à habiter
- Mettre en œuvre avec les équipes de soin et le bailleur une stratégie de résolution des problématiques collégialement identifiées.
- Maintenir une veille sociale concernant la protection de l'enfance, l'éducation, l'épanouissement et le bien-être moral et psychique des ménages.

2- Déroulement

Il sera, en fonction des besoins, réalisé directement au domicile des personnes et/ou au sein des structures qui assurent le suivi.

L'accompagnement sera assuré par un travailleur social. En cas de besoin, les visites à domicile pourront être effectuées avec d'autres acteurs partenaires du projet, notamment les Centres médico psychologiques et le bailleur.

3- Durée de l'accompagnement

La volonté d'être au plus près des situations de chaque personne accompagnée conduit à considérer qu'un accompagnement pourra être proposé pour une période de 24 maximum. Cette durée d'accompagnement sera évaluée d'une part lors de la phase de diagnostic, et d'autre part tout au long de l'accompagnement du ménage permettant ainsi de tenir compte de l'évolution de la situation.

4-Le contrat tripartite d'engagement avec le ménage

Un contrat trimestriel ou semestriel, pourra être renouvelé en fonction de l'évaluation partagée par les partenaires du dispositif.

5- Mobilisation de la gestion sociale adaptée

La désignation d'un référent LOGIREM en charge d'animer et de suivre le dispositif permettra la mobilisation d'une gestion adaptée.

Il aura en particulier en charge d'assurer une veille sur les risques d'impayés, les éventuelles difficultés de voisinage ou d'occupation du logement.

6- Coordination entre la gestion locative adaptée et l'accompagnement social.

Cette coordination sera opérée en prenant appui sur les dispositifs partenariaux animés dans le cadre de l'Atelier santé ville Marseille santé mentale : l'Intermédiation Locative et les Réseaux santé mentale et logement, chargés d'animer des temps de travail partenariaux permettant la réflexion, l'échange et la prise de décisions communes aux acteurs, sur la situation des ménages cibles du projet.

2. Formation des collaborateurs du bailleur en charge des nouveaux territoires d'application du projet

Année 1 : 4^{ème} trimestre 2019 - « Sensibilisation »,
 Année 2 : 3^{ème} trimestre 2020 - « Réseau et Outils »,
 Année 3 : 2^{ème} trimestre 2021 - « Echange de pratique »

Il est envisagé de croiser dans le temps de l'échange des pratiques les regards des personnels formés dans le 1^{er} projet : deux collaborateurs volontaires se joindront aux groupes d'échange des pratiques – année 3 du second projet.

Liste de collaborateurs

34 personnes concernées dont une moitié aura déjà été formée à l'occasion du 1^{er} projet

Nom	Fonction	En cours N3	En cours N2	A former
		9	6	19
Situation au démarrage du 2eme projet		15		19
	Direction territoriale Marseille			
Cédric VALENTIN	RGLS		x	
Jean-Michel BRETHES	Resp. UT CV-Est		x	
Stéphan MATIAS	Resp. UT 2° 3° 15Sud			x
Sofien FEZAÏ	Gestionnaire Polyvalent	x		
Anthony ROQUE	Gestionnaire Polyvalent			x
Jeanine FIALON-CASTELL	Resp. Renouvellement Urbain		x	
Abdellah DEKIHL	Agent de médiation et de développement local			A inviter
Anne-Marie HORVAT	Agent de médiation et de développement local	x		
Nicole LHONNORE	Conseillère sociale		x	
Marine MOUQUET	Conseillère sociale			x
A identifier	Chargée de contentieux UT 2-3-15Sud			x
A identifier	Chargée de clientèle UT 2-3-15Sud			x
Patrick GARGOTTIN	Chargé de secteur UT 2-3-15Sud	x		
Zahim BENLABBAS	Gardien d'immeuble UT 2-3-15Sud			x
Kamel MEBARKI	Gardien d'immeuble UT 2-3-15Sud			x
Youssef TIMERICHT	Gardien d'immeuble UT 2-3-15Sud			x
Philippe BLACHE	Gardien d'immeuble UT 2-3-15Sud			x
Manuel MERINO	Gardien d'immeuble UT 2-3-15Sud	x		
Mohammed YOUSOUFA	Gardien d'immeuble UT 2-3-15Sud	x		
A identifier	Chargée de contentieux UT CV-Est			x
A identifier	Chargée de clientèle UT CV-Est			x
Moussa CHALLAL	Chargé de secteur UT CV-Est	x		
Remplaçant José ALVAREZ	Gardien d'immeuble UT CV-Est			x
Jean-Jacques CALABUIG	Gardien d'immeuble UT CV-Est			x
Madhi DORBANE	Gardien d'immeuble UT CV-Est			x
Céline LEGALLE	Chef de projet RU			x
	Direction de la clientèle			
	Pôle Relations Clients			
Pascale SASSO	Resp. Pôle Relations Clients			A inviter
Corinne FERRARA	Chef de projet Innovation Sociale			A inviter
	Pôle Gestion Locative et Sociale			
Alain MEYER	Resp. Pôle Gestion Locative et Sociale		x	
Hasna FREKH	Assistante PGLS	x		
Marie TUTUNDJIAN	Resp. Commercial et mobilité résidentielle		x	
Julie ANGLES	Chargée de gestion immobilière	x		
Nadjba DJIDEL	Chargée de gestion			x
Christine PAOLI	Chargée de gestion immobilière	x		

3. Capitalisation de la démarche

- Volet Accès : Suivi des bénéficiaires ayant accédé à un logement dans le 1^{er} projet : entretien avec les bénéficiaires
- Volet Maintien : suivi des bénéficiaires accompagnés lors de la mise en œuvre du 1^{er} projet, évaluation des accompagnements réalisés au cours des trois ans du 2^{ème} projet
- Volet Formation :
 - Suivi des collaborateurs formés au cours du 1^{er} projet,
 - Suivi et adaptation des outils de prise en compte de la santé mentale développé par la formation/action réalisée au cours du 1^{er} projet

Les acteurs internes de la formation/action : 13 collaborateurs

Cédric VALENTIN Responsable Gestion Locative et Sociale - en remplacement de Laurent CUNY, ex responsable Service Qualité de Vie

Agents de médiation : Abdellah DEKHIL, Anne-Marie HORVAT,

Conseillères sociales : Nicole LHONORE - en remplacement de Ludivine RICHE, Marine MOUQUET,

Responsable UT Aurélie FALEK - UT 13/14 - en remplacement de Laura MOIROUX,

Chargée de clientèle : Aurianne CAVALAN (UT Centre-Ville Sud et Est), Jérémie

LAMARRE - en remplacement d'Eric VITALE,

Chargé de secteur : Moussa CHALLAL (Centre-Ville),

Gardien d'immeuble : Camille GALLARD (UT 15 Nord & 16) - en remplacement de Claire POURCIN.

Plan de financement prévisionnel

Suivi budgétaire juillet 2019/ juin 2022 dispositif 10 000 logements accompagnés - projet Situations extraordinaires, logements ordinaires Marseille Centre-Ville						Répartition des financements	
	année 1 2019-2020	année 2 2020-2021	année 3 2021-2022	Totaux	%		
Financements prévisionnels	133 281,00 €	128 929,00 €	128 929,00 €	391 139,00 €	100,00%		
FNAVDL	53 464,00 €	53 464,00 €	53 464,00 €	160 392,00 €	41,01%	52,51%	fonds publics
Politique de la ville	15 000,00 €	15 000,00 €	15 000,00 €	45 000,00 €	11,50%		
FIS	18 000,00 €	16 000,00 €	16 000,00 €	50 000,00 €	12,78%	27,04%	fonds privés
FSI	18 817,00 €	18 465,00 €	18 465,00 €	55 745,00 €	14,25%		
Fonds propres logirem	5 000,00 €	5 000,00 €	5 000,00 €	15 000,00 €	3,83%	18,15%	participation bailleur
Valorisation Logirem personnels affectés au projet à 0,24 ETP	20 000,00 €	18 000,00 €	18 000,00 €	56 000,00 €	14,32%		
Contribution volontaires USH/ASV	3 000,00 €	3 000,00 €	3 000,00 €	9 000,00 €	2,30%		
total hors contribution volontaires	110 281,00 €	107 929,00 €	107 929,00 €	326 139,00 €	83,38%		
prévisionnel subvention	105 281,00 €	102 929,00 €	102 929,00 €	311 139,00 €	79,55%		
total participation logirem	25 000,00 €	23 000,00 €	23 000,00 €	71 000,00 €	18,15%		
prorata fonds propres logirem /coût projet	3,75%	3,88%	3,88%	3,83%			

Budget prévisionnel

Charges / Dépenses en €	Année 19/20	Année 20/21	Année 21/22	Produits / Recettes en €	Année 19/20	Année 20/21	Année 21/22	Part / montant total
61 – Services extérieurs	109 281	106 929	106 929	74 – Subventions	110 281	107 929	107 929	83,38 %
<i>Diag. et accompagnement social renforcé TS SOLIHA Provence (0.6 ETP)</i>	31 752	34 400	34 400	FNAVDL	53 464	53 464	53 464	41,01 %
<i>Diag. et accompagnement social renforcé TS GCS GALILE (0.5 ETP)</i>	32 429	32 429	32 429	Politique de la ville	15 000	15 000	15 000	11,51 %
<i>Etayage clinique des TS accompagnement à la marge de certains ménages (prestation)</i>	19 100	19 100	19 100	FIS	18 000	16 000	16 000	12,78 %
<i>Management et coordination des intervenants par le chef service SOLIHA Provence</i>	10 000	6 000	6 000	FSI	18 817	18 465	18 465	14,25 %
<i>Supervision des TS Par SOLIHA Provence (Prestation)</i>	3 000	3 000	3 000	Fonds propres bailleur	5 000	5 000	5 000	3,83%
<i>Dépenses liées d'adaptation du logement liée à la pathologie du public</i>	4 000	4 000	4 000					
<i>Evaluation de l'action par INCITTA (prestation)</i>	5 000	5 000	5 000					
<i>Formation collaborateurs du bailleur par RCT et In Citta (Prestation)</i>	2 000	2 000	2 000					
<i>Accompagnement et analyse mise en œuvre nouveaux procès de travail LOGIREM par InCittà (prestation)</i>	2 000	1 000	1 000					
62 – Autres Sces. Extérieurs.	1 000	1 000	1 000	75 – Autres produits de gestion courante				
Frais annexes formation	1 000	1 000	1 000					
Total des charges prévisionnelles	110 281	107 929	107 929	Total des produits prévisionnels	110 281	107 929	107 929	83,38 %
86 – Emplois des contributions volontaires en nature	23 000	21 000	21 000	87 - Contributions volontaires en nature	23 000	21 000	21 000	16,62 %
Ingénierie coordination AVS et USH	3 000	3 000	3 000	Ingénierie coordination AVS et USH	3 000	3 000	3 000	2,30 %
Salaires chargés des personnels du bailleur affectés pour un total de 0.24 ETP	20 000	18 000	18 000	Salaires chargés des personnels du bailleur affectés pour un total de 0.24 ETP	20 000	18 000	18 000	14,32 %
Total Global des charges	133 281	128 929	128 929	Total Global des Produits	133 281	128 929	128 929	100 %
Montant total du projet	391 139			Montant total du projet	391 139			