****

**APPEL A PROJETS**

**Mise en place de 10 000 logements HLM accompagnés**

**OBJECTIFS :**

Expérimenter des réponses innovantes et diversifiées comportant :

* Un logement accessible économiquement et bien localisé
* Une gestion locative adaptée
* Un accompagnement adapté aux besoins

**PUBLIC VISE :**

1. Dans le cadre de l’accès, Les personnes sont identifiées, avec les partenaires, dans les différents dispositifs DALO/PDALPD, sortants d’hébergement (HUI, CHRS), sollicitations par le SIAO en sortie de campagne saisonnière, personnes souffrant de troubles psychiques suivies par les EPSM, sortants de prison, familles vivant dans un logement frappé d’insalubrité, jeunes, femmes seules avec enfants suivies ou hébergées par l’EPDSAE, les gens du voyage en voie de sédentarisation, etc. Ce sont les publics dits prioritaires au sens du DALO, PDALPD et ACI.
2. Dans le cadre du maintien, les locataires de PARTENORD Habitat.

**NATURE DES PROJETS :**

1. **ACCES**

**Les objectifs globaux du projet** :

* Permettre aux futurs locataires concernés de devenir acteurs de leur devenir dans leur logement, leur environnement, leur vie sociale et professionnelle.
* Prévenir les risques de perdre les bénéfices des actions menées par les associations dans le cadre des différents dispositifs d’hébergement et d’accompagnement.
* Permettre une réelle insertion par le logement de personnes en situation de handicap.
* Changer le regard sur les publics prioritaires

**Les résultats attendus :**

Changement du comportement des habitants dans leur vie quotidienne, implication dans la vie sociale (culturelle, associative, etc.) et environnementale (économies d’énergie, éco de charges, etc.).

Résorption des difficultés sociales et économiques (prévention ou sortie d’endettement, reprise en main de l’éducation des enfants, retour à l’emploi ou sur un parcours de qualification professionnelle, …).

Création ou adaptation d’un l’habitat inclusif tel que défini par l’APF (programme Dispositif Immobilier HANDIC 59/62) et par l’UDAPEI pour les couples déficients mentaux avec enfants.

Mise en place d’un CHRS hors les murs

Accès au logement de personnes ou familles relevant des publics prioritaires, sous statut de locataire en titre avec mise en place d’un accompagnement adapté dans sa durée et sa teneur.

Sortir du concept : dans un parcours résidentiel c’est la famille qui suit le parcours de logement en logement et de type de contrat à chaque nouveau logement. Demain la famille restera dans le même logement, c’est le statut (contrat) du logement qui changera.

**La méthodologie  et l’opérationnalité :**

Notre partenariat aujourd’hui effectif avec les associations, la reconnaissance des compétences partagées nous permettent d’envisager la mise en place de ces parcours résidentiels sous un jour nouveau.

Depuis toujours le logement n’est « qu’un accessoire » dans le parcours des familles, les expérimentations (un chez soi d’abord, le logement d’abord) sont l’aboutissement d’une réflexion menées depuis de nombreuses années et qui replacent le logement au centre du débat.

Dans le cadre de cette opération, nous proposons de réserver à minima 30 logements par an à des personnes ou familles relevant de structures d’hébergement. Nous proposons de conventionner avec la DDCS et les associations pour la mise en place de parcours résidentiels où ce ne serait plus la famille qui changerait de logement au gré des différents modes d’hébergement et de sous location avant de devenir enfin locataire en titre. L’idée étant simplement de changer le «statut» du contrat dans le même logement sur la durée. Comment peut-on imaginer une réelle insertion dans son logement, dans son quartier, dans sa ville et dans sa vie si, à chaque étape c’est un nouveau recommencement. Cette stabilité dans le logement constitue la pierre angulaire de l’intégration des personnes concernées dans leur quartier.

1. La mise en opérationnalité, sur le parc existant, de la convention entre l’Association Visa (Vivre Sans Alcool), la DDCS et Partenord Habitat par la mise à disposition en métropole lilloise de 10 logements en expérimentation « CHRS hors les murs » est, pour nous, la première étape de ce processus irréversible d’une évolution du métier de bailleur vers un futur du style « bailleur – hébergeur ».

1. Avec l’association Parcours de Femmes, dont la finalité consiste en l’insertion de femmes issues du milieu carcéral, nous prévoyons, en 2014, la mise à disposition de deux logements (1T3, 1T4) sur les secteurs de Loos Haubourdin.

1. Dans le cadre de la requalification des quartiers anciens, avec la SPLA « la Fabrique des Quartiers », Deux opérations PLAI sont réservées au logement accompagné sur LMCU (quartier FIVES LILLE). L’insertion par le logement fait partie d’un «tout». Les personnes seront ciblées, avec la Sauvegarde du Nord, bien avant la réhabilitation des logements, elles seront associées à la réflexion mais aussi à la rénovation en elle-même.

1. La rénovation urbaine, en ANRU ou pas, est un facteur essentiel de requalification des sites mais aussi des personnes. Le quartier DEGROOTE à TETEGHEM n’échappe pas à la règle, positionné sur un axe routier allant de Dunkerque jusqu’en Belgique est « coupé du monde ». Ses habitants vivent en autarcie et dans un réel désœuvrement. Des logements en bail glissant ont été positionnés sur ce secteur avec l’AAE et ont montré la limite de cet outil (ne serait- ce que par la durée du bail, l’ambiguïté du statut de sous locataire et l’accompagnement limité dans le temps). Le maire de la commune souhaite inscrire 4 ou 5 logements (PLAI individuels ou collectifs) dans la démarche logement accompagné sur le principe cité plus haut d’accès direct avec accompagnement pour des personnes prioritaires du secteur en partenariat avec l’UTPAS et le CCAS. Cette proposition est bien sur conditionnée en partie au positionnement de ce quartier dans l’ANRU II qui nécessite une rénovation dans son ensemble structurel et social.
2. Le quartier du Beck Avelin à Wattrelos va faire l’objet d’une réhabilitation. Ce quartier « laissé à l’abandon » par son positionnement a été investi par des jeunes y pratiquant des trafics illicites. Un travail de fond sur les réaménagements du quartier est nécessaire, tout comme sur l’équilibre de peuplement. Un partenariat est en préparation avec la Fondation Armée du Salut pour travailler à la reconquête du site. 1T2, 5T3 et 1T5 feront l’objet d’une attribution à des familles suivies par cette fondation. Celles-ci bénéficieront d’un statut de locataires en titres avec accompagnement, elles participeront à la réhabilitation du quartier par le biais d’un ACI (Atelier Chantier d’Insertion).
3. Le nombre de personnes âgées de plus de 85 ans est amené à tripler d’ici 2050, la perte d’autonomie s’inscrit aujourd’hui au cœur des politiques publiques. Cette priorité doit s’inscrire dans un contexte où les ressources budgétaires s’amenuisent tant pour les collectivités que pour les personnes elles-mêmes. Rester chez soi dans un environnement familier, sécurisé (les accidents domestiques les plus nombreux se rencontrent chez les personnes âgées), ne pas se sentir isolé, bénéficier de services en proximité, tous ces paramètres doivent être pris en compte en lien avec les services de santé et d’accompagnement des personnes âgées.

Dans cet esprit le futur programme de requalification du site Ulysse TRELAT à St André pourrait prévoir la mise en place d’un concept de « maison de retraite à domicile ». Dans ce nouveau quartier, l’implantation de services, la proximité des commerces, la présence d’une maison de santé permettrait le maintien à domicile des personnes vieillissantes. Afin de renforcer les solidarités de proximité, un petit programme de colocation intergénérationnel pourrait être utilement intégré à une opération locative banalisée.

1. Dans ce même cadre, nous proposons de réserver 10 logements par an pour des personnes en situation de handicap moteur. Cette action se ferait en pleine collaboration avec l’APF sur la base de leur projet associatif qui inclut un volet Habitat Inclusif (Programme dispositif Immobilier HANDIC 59/62). L’objet étant de faciliter, accompagner, adapter le logement pour les personnes en situation de handicap. Notre objectif est une meilleure adéquation entre le besoin des personnes, le produit et l’environnement proposé. Il est nécessaire de sortir des organisations aujourd’hui en place où c’est à la personne en situation de handicap à s’adapter au logement banalisé ou « légèrement adapté mais conforme à la règlementation » pour une anticipation permettant de réaliser des logements conformes aux besoins individualisés. Il est bien évident que cette opération se réalisera sur de l’offre nouvelle et sur un territoire qui ne peut être déterminé par avance puisque nous sommes sur des demandes spécifiques liées à des besoins identifiés « au fil de l’eau ».

En complément serait proposé à l’APF de mettre en place des actions de type économique permettant un accès à l’emploi des personnes handicapées telle que la mise en place de services aux habitants du quartier, d’ateliers en entreprise adaptée.

1. De même les progrès, non seulement de la médecine, mais aussi de la prise en charge et de l’accompagnement des personnes reconnues atteintes de troubles mentaux ont profondément modifié leurs modes de vie. L’UDAPEI du Nord, l’APEI de Cambrai et notre Office vont s’associer afin de permettre l’accès au logement (collectif et/ou individuel) à des couples souffrant de troubles mentaux ayant des enfants. A ce jour ces publics sont rarement intégrés dans les programmes de logements en tant que locataires en titre, pourtant les besoins vont grandissants. Cette première expérience pour nous, sur la base de 4 à 5 logements pris dans le parc existant, va là aussi positionner le logement accompagné comme acte indispensable à la reconnaissance de l’individu à sa responsabilisation et non à la protection du bailleur.

**L’évaluation de la démarche sociale :**

Les outils classiques de suivi d’actions (grille d’analyse, points de situation, rapports individualisés, rapports intermédiaires) seront associés à des contrats d’objectifs pour chacune des situations familiales identifiées.

Les indicateurs de progrès proposés par l’opérateur social doivent être réalistes, cohérents et surtout en pleine adéquation avec les capacités du public cible. L’application de la loi 2002-2 en référence à la participation des usagers sera un guide.

Les indicateurs d’atteinte des résultats visés s’identifient directement avec les problématiques exposées tant sur le volet social que professionnel et environnemental.

Social : diminution de l’endettement, stabilisation familiale, appropriation du logement, etc.

Professionnel : retour à l’emploi, entrée dans un parcours de formation, etc.

Environnemental : maîtrise des consommations, tri sélectif, participation à des activités extérieures (associatives, sportives, etc.)

Technique : un logement adapté aux besoins du locataire

La politique sociale volontariste de Partenord Habitat n’a de sens que si elle impacte directement les futurs locataires. Les éléments facilement mesurables tels que les impayés, les incivilités, les dégradations, le respect des sites et l’investissement des espaces, ne sont que la face visible des actions menées.

Les évolutions socio professionnelles des familles logées mesurées seront, pour nous, les éléments majeurs de réussite du projet social pour ces logements accompagnés.

1. **MAINTIEN**

L’accompagnement de familles en difficultés fait depuis longtemps partie intégrante des actions que nous menons en complémentarité avec les structures adhérentes à l’AES. L’objectif principal étant la prévention des expulsions.

Depuis 1998, l’action maintien dans le logement est organisée autour de 3 barèmes de prix qui ajustent le cout de la prestation aux difficultés des locataires.

En 2013, ces accompagnements coordonnés ont permis de limiter nos expulsions à 17.

Il est aujourd’hui nécessaire de rénover ces pratiques. L’évolution des problématiques, un fonctionnement devenu routinier, le désengagement de partenaires associatifs et le besoin d’un nouveau souffle nous amène à proposer un mode de fonctionnement différent.

Un marché pour 4 ans va être lancé sur chacun des territoires avec 3 lots distincts.

Lot 1 : réalisation d’un diagnostic social de la situation familiale en termes de santé, emploi, comportement, difficultés financières et environnementales. Les conclusions de ce diagnostic entraineront, ou pas, la mise en place d’un accompagnement adapté.

(**marchés à bons de commande de prestations de service relatives à la réalisation de diagnostics sociaux dans le cadre du maintien au logement des locataires de Partenord Habitat**.)

Lot 2 : L’accompagnement au maintien, sous forme de bon de commande dont la base sera les conclusions et préconisations du diagnostic fait précédemment.

(**marché à bons de commande de prestations de services relatives à l'accompagnement dans la bonne gestion sur les plans des impayés de loyers, de l'appropriation du logement et du "bien vivre ensemble", en cohérence avec la lutte contre les exclusions)**.

Lot 3 : La mise en place d’un accompagnement spécifique pour les personnes souffrant de troubles psychiques. Cette problématique, de plus en plus fréquente, est complexe et nécessite une approche professionnelle différente d’un accompagnement « classique ».

(**marché à bons de commande de prestations de services relatives à la prise en charge des troubles psychiques des locataires)**.

Nous serons vigilants à ce que ce dispositif bénéficie en priorité aux familles qui n’entrent pas dans le cadre du droit commun. Vérification sera faite aussi pour éviter les « superpositions » et le « sur accompagnement ».

Le principe de « libre adhésion des locataires à l’accompagnement restant incontournable dans cette action.

**Une enveloppe annuelle sur fonds propres de 500 000€ est réservée à cet effet.**

**Les résultats attendus :**

Changement du comportement des habitants dans leur vie quotidienne, implication dans la vie sociale (culturelle ou associative, etc.) et environnementale (économies d’énergie, éco de charges, etc.).

Résorption des difficultés sociales et économiques (prévention ou sortie d’endettement, reprise en main de l’éducation des enfants, retour à l’emploi ou sur un parcours de qualification professionnelle, etc.).

Réconciliation des bénéficiaires avec les dispositifs sociaux, médico-sociaux et d’insertion permettant de retrouver une place dans la vie citoyenne.

**NOTRE ORGANISATION INTERNE :**

**Partenord Habitat c’est :**

**100 000 Nordistes logés**

**770 salariés**

**10 directions de territoires, 1 agence immobilier spécialisé, 7 antennes et 56 points service**

**44 724 logements et équivalents logements**

**Chiffre d’Affaires total : 173 M€**

**Entretien - Maintenance (hors investissement) : 41.2 M€**

**Investissements 2012 : 198.9 M€ dont**

* **Logements neufs et Acquis Améliorés : 155.1 M€**
* **Réhabilitation : 28.4 M€**

**- Produits spécialisés : 15.4 M€**

**Le champ du Social :**

Afin de répondre au mieux aux problématiques sociales diverses de nos locataires ou futurs locataires notre Office s’est doté depuis 2012 d’une Direction du Développement Social.

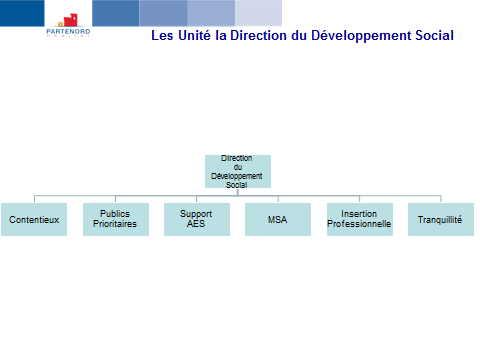
Notre spectre d’intervention :

**De l’accueil des Publics prioritaires (DALO/PDALPD/ ACI) en passant par la prévention des expulsions (AES, Gestion des impayés), l’Accompagnement social globalisé (MSA), l’Insertion par l’Economique (clause insertion, ACI) et la tranquillité des locataires dans nos immeubles.**

Notre positionnement dans le projet d’entreprise :

**Cap 2020 tous acteurs, ambition 3: « Intensifier nos actions en direction des publics en difficulté ».**

Afin de répondre à ces axes, la direction est organisée autour de 6 services :



Les politiques sociales de Partenord Habitat s’articulent autour de cette direction en lien direct avec les territoires, l’agence produits spécialisée, la DGL (Direction de la Gestion Locative), La direction technique, la Direction de la Production, la DLA (Direction Logistique et Achats) et la DAJ (Direction des Affaires Juridiques).

Notre projet est d’animer, autour des projets d’investissement de l’Office, la composante participation des habitants et lutte contre les exclusions. En effet depuis 2006, tout d’abord dans le cadre de l’ANRU et aujourd’hui pour toutes nos opérations l’habitant ou futur habitant est considéré dans sa globalité.

Toutes les actions menées sont en totale cohérence avec les engagements pris par l’Office dans le cadre de la CUS.

La Direction Du Développement Social sera le « bras armé » de la mise en place du logement accompagné et de ses composantes sociales.

Tous les services de cette direction seront concernés et complémentaires dans ce projet

1. **La gestion de l’impayé :**

**Le contentieux locatif et les locataires sortis**

Les missions :

* Constituer un appui pour les Directions de Territoires.
* Représenter l’entreprise dans des instances externes.
* Etre force de proposition et d’innovation et participer à l’élaboration de la stratégie.
* Anticiper les attentes et besoins des Directions de Territoires par l’animation de groupes de travail.
* Concevoir et réaliser des procédures de gestion et faire évoluer les outils.
* Analyser les évolutions réglementaires et prendre les initiatives nécessaires pour faire face à des situations nouvelles par le choix de moyens et méthodes à mettre en œuvre.
* S’assurer de l’homogénéisation des pratiques dans les Directions de Territoires par des contrôles organisés avec les équipes de terrain.
* Etre l’expert du module contentieux IKOS.
* Mettre en place et analyser les indicateurs.

**Contentieux locatifs :**

* Unité ayant en charge : Le titrage des créances à la demande des Territoires (volume d'environ 450 dossiers annuels) avec notre réseau d'Avocats.
* Les troubles de voisinage, d’entretien du logement, nomination des Domaines …...
* En accompagnement lors de conciliations et d’expertises judiciaires.
* Cette Unité apporte également au quotidien assistance auprès des Directions de Territoires notamment par l'organisation régulière de réunions impayés, formations des nouveaux personnels.

**Locataires sortis :**

* Unité ayant en charge : Le recouvrement des dettes de nos clients partis.
* Nous utilisons des cabinets de recouvrement mandatés à cet effet ainsi que les huissiers œuvrant avec les Territoires lorsque le recouvrement amiable n'est pas possible.

**Autres missions**

* Assurer également l'organisation des Commissions du Contentieux qui se réunissent 2 fois par an où sont examinés les dossiers de nos clients qui risquent une expulsion.
* La maintenance et l'évolution du Module Contentieux.

1. **L’accueil des publics prioritaires**

Ces personnes sont identifiées, avec les partenaires, dans les différents dispositifs DALO/PDALPD, sortants d’hébergement (HUI, CHRS), sollicitations par le SIAO en sortie de campagne saisonnière, personnes souffrant de troubles psychiques suivies par les EPSM, sortants de prison, familles vivant dans un logement frappé d’insalubrité, jeunes, femmes seules avec enfants suivies ou hébergées par l’EPDSAE, les gens du voyage en voie de sédentarisation, etc.

Ce sont les publics dits prioritaires au sens du DALO, PDALPD et ACI.

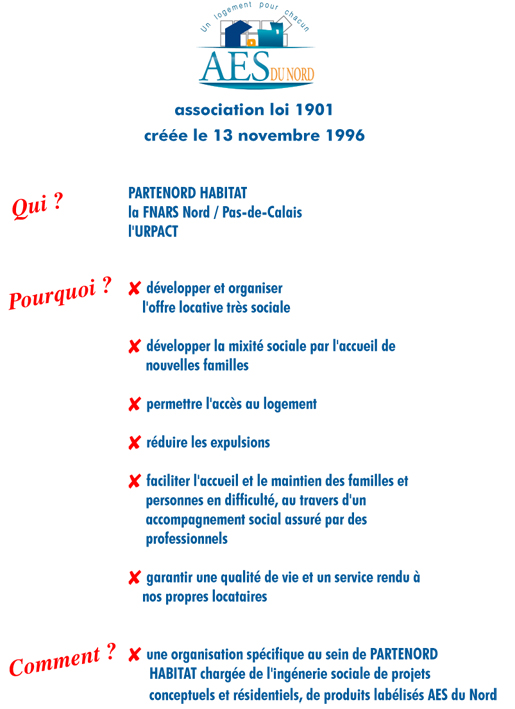
Les missions auprès des agences:

* conseil,
* assistance,
* expertise,
* contrôle.
* participation aux instances externes (CTT DALO et PDALPD pour la Métropole)
* veiller au respect des préconisations en matière des relogements
* veiller à l’état d’avancement des relogements
* veiller à l’évolution de la réglementation sociale
* remonter les informations statistiques et qualitatives

Cette unité est fondamentale dans l’articulation entre bailleur et futurs locataires. De la qualité des relations entre ce service, les agences et les différents partenaires (médico-sociaux et territoriaux) dépend la réussite des axes liés à l’accès.

1. **L’AES :**

Les partenariats actifs avec les associations du secteur médico-social initiées au sein de l’AES, et effectifs depuis 1998, nous permettent d’avoir un dialogue franc et constructif gage de réussite. La confiance mutuelle qui s’est instaurée au fil du temps nous permet de dépasser les intérêts « personnels ». Nos engagements communs, avec les fédérations et de leurs adhérents au sein de l’AES, est aujourd’hui reconnue et considéré comme un « label qualité » dans la démarche.



En terme opérationnel l’AES c’est :

**1er axe : les produits spécifiques**

En binôme avec les associations adhérentes, depuis la création de l’AES plus de 80 structures ont été créées (CHRS, FJT, EHPAD, MARPA, FAM, Maisons Relais, résidence pour sédentarisation des gens du voyage, etc.)

Ces établissements représentent une offre de près de 1500 équivalents logements.

**2ème axe : l’accès au logement**

Cette action consiste à la réservation, par le biais de conventions, de logements auprès de PARTENORD-HABITAT pour des familles connues des Organismes adhérents selon trois modalités :

► L’hébergement : l’Association est locataire et la famille est sous-locataire,

► Le bail glissant (la famille devient locataire après un certain délai et évaluation de la situation),

► L’accès direct : la famille est locataire de son logement.

Ces opérations concernent actuellement plus de 220 logements.

**3ème axe : le maintien dans le logement**

Afin de prévenir les expulsions, PARTENORD HABITAT finance des accompagnements sociaux. Les actions de suivi des familles sont assurées par des professionnels des associations adhérentes. Cette action consiste, avec l’accord des familles, à les accompagner en vue de leur maintien dans leur logement et dans leur environnement.

Plus de 350 familles concernées annuellement par ce dispositif.

Nombre d’adhérents à l’AES : **64 associations ou CCAS**

1. **Les MSA (Missions Sociales d’Accompagnement):**

C’est :

- Considérer la globalité des situations de locataires concernés par une opération d’investissement en ANRU et hors ANRU.

- Accompagner des familles vers une solvabilisation.

- « Profiter » des acquis communs des actions de maintien dans le logement pour élargir à des missions globales

**Cinq grands axes**

**1. Accompagnement vers l’emploi** : parcours de retour à l’emploi pour les locataires sans activité professionnelle,activation de la **Clause insertion**

**2. Intermédiation** entre le locataire, les entreprises et le bailleur,

**3. Animation globale** : organisation d’actions de mobilisation sur des thèmes définis par au niveau du territoire,

**4. Accompagnement Social** des familles à partir d’un diagnostic

**5. Sortie de dispositif** : Préparer « l’après mission »

Les MSA sont un dispositif global d’accompagnement **non figé** à adapter pour chaque contexte (public, territoire, objectifs, etc.).

Nous avons fait le choix de travailler sur l’ensemble des problématiques. Il ne nous paraît pas concevable de sensibiliser et encourager à la maîtrise des charges, si en parallèle, il n’est pas recherché **l’accès aux ressources**.

**C’est pourquoi les MSA ont pour objectif aussi de donner ou redonner les moyens économiques aux locataires par la résolution des difficultés sociales.**

L’origine du financement de ces missions provient de nos fonds propres pour tout ce qui se situe hors ANRU.

1. **L’Insertion Professionnelle :**

La solvabilisation des locataires, même si cela n’est pas un axe principal de la mission d’un bailleur social, est considérée chez PARTENORD HABITAT comme une priorité.

Bien vivre dans sa ville, dans son quartier et dans son logement prend tout son sens si nous nous attachons à accompagner les locataires dans leur insertion professionnelle.

Nous nous appuyons sur la clause insertion, sur les Ateliers Chantiers d’Insertion (ACI) et les MSA pour répondre à cet objectif.

**LES OUTIILS ACTUELLEMENT UTILISES PAR PARTENORD HABITAT**

1. **l’article 14 du CMP (marchés de travaux classiques)**

Dans le cadre des marchés de travaux en ANRU et hors ANRU, Partenord Habitat porte une attention particulière aux propositions des entreprises visant à offrir une ouverture sur l’emploi aux personnes en difficulté.

Les entreprises s’engagent systématiquement à réaliser une action d’insertion de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

La clause d’insertion est négociée avec chacune des entreprises afin d’optimiser les parcours (mutualisation des heures par exemple) et aller vers l’emploi pérenne.

Même si les entreprises étaient réticentes au départ, elles vivent aujourd’hui la clause d’insertion comme un vivier potentiel pour leurs recrutements.

**2) la combinaison article 14 et article 53 (marchés de conception réalisation)**

Depuis 2011 Partenord Habitat met en œuvre le 14/53 dans ses marchés de conception-réalisation, en ANRU comme hors ANRU. Dans le cadre de l’article 53-1 du CMP, Partenord habitat a fait de la clause d’insertion, condition d’exécution du marché, un critère technique et les groupements formés pour répondre aux marchés de conception réalisation sont donc notés selon les critères suivants :

- Engagement de l’entreprise sur le minimum d’heures demandé

- Propositions de formations pour les personnes recrutées

- Encadrement technique et tutorat mis en œuvre par l’entreprise soumissionnaire

* Mise en place de parcours professionnels

- Public recruté

* Actions permettant la pérennisation de l’emploi

L’objectif de cette procédure qui concerne pour l’instant des chantiers longs et au budget conséquent, est d’inciter les entreprises à remplir leur obligation quantitative tout en privilégiant les parcours longs, la formation et les contrats les plus pérennes possibles

**3) l’article 30 (marchés d’insertion)**

Partenord Habitat a une expérience des « chantiers école » depuis plus de dix ans.

L’obligation donnée par l’Etat aux collectivités et bailleurs publics de mettre en concurrence les structures d’insertion nous a obligés, depuis plus de deux ans, à passer des marchés d’insertion par le biais de l’article 30 du CMP.

Dès lors, ces marchés nous permettent de travailler les parcours professionnels de personnes très éloignées de l’emploi

Dans ces marchés, les travaux ne sont que le support de l’insertion.

1. **La Tranquillité Publique, les incivilités :**

Les missions :

* Développer les formations auprès des équipes de proximité sur l’utilisation de l’O2T et des comportements à adopter face aux agressions
* Animer le thème auprès des équipes de proximité, notamment sur la base de l’outil O2T (Observatoire Territorial de La Tranquillité)
* Développer les partenariats en direction de la Police et de la Justice (notamment des actions menées dans le cadre des Zones de Sécurité Prioritaires)
* Renforcer les échanges d’information avec la DDSP et les bailleurs
* Participer aux diagnostics en marchant sur les failles des dispositifs de sécurité des immeubles, envisager les améliorations environnementales et identifier les solutions techniques
* Travailler aux études de sureté et de sécurité publique avec la DDTM et la DDSP
* Réviser les options urbanistiques sources de troubles à l’ordre public
* Développer la vidéo protection
* Expérimenter et suivre les missions de médiation sociale
* Développer les solidarités de voisinage

Notre défi pour les semaines, les mois et les années à venir sera de nous adapter de façon pro actives aux évolutions tant règlementaires que structurelles et sociales. Demain, notre Office aura à s’interroger sur le comment travailler autrement au regard des politiques sociales elles-mêmes en totale mutations. Les réalités économiques, sociales et environnementales impactent directement nos locataires et futurs locataires sur les aspects sociologiques, psychologiques et comportementaux.

Les expérimentations telles que les « CHRS hors les murs », « le logement accompagné », la médiation sociale, la participation des habitants vont nécessiter de nous interroger sur les métiers liés au logement social et sur nos fonctions, une réflexion sera à mener sur la formation des salariés et futurs salariés, sur les partenariats à construire ou à faire évoluer.

Cette politique sociale active menée par notre Office, réel révélateur des impacts sociaux économiques, a besoin de l’attention de tous et d’une transversalité renouvelée sans cesse.

**Les actions complémentaires en préparation, pour 2014, ayant un impact direct sur le logement accompagné.**

1. **La formation**

Le logement social est en pleine mutation et de fait ses salariés sont réinterrogés dans leurs pratiques professionnelles.

Il est de notre responsabilité que de préparer les équipes, au regard de l’évolution des locataires et futurs locataires, à accueillir, observer, analyser, proposer des solutions. Notre idée n’est pas de transformer tous nos agents en travailleurs sociaux mais simplement de leur donner « quelques clés » pour réaliser au mieux leur métier.

* En partenariat avec l’APEI de Roubaix et La Délégation Régionale de l’APF vont démarrer des formations à destination des Agents sociaux et d’accueil, à l’écoute et la reformulation des demandes des publics spécifiques (Handicapés Mentaux et/ou physiques, personnes souffrant de troubles psychiques, personnes âgées fragilisées, …)

1. Les personnels étant confrontés à des situations relationnelles de plus en plus difficiles à gérer, tant en agence qu’en proximité, partenord Habitat souhaite former une grande partie de ses salariés, soit 445 personnes, à la « tranquillité publique ». Cette action de formation qui aura lieu en intra-entreprise doit permettre, en particulier aux équipes de proximité confrontées à des situations délicates, de prendre du recul, d’acquérir les postures et techniques de base pour gérer celles-ci et d’éviter de se mettre en danger, tout en fixant le cadre et les limites d’intervention. La formation donnera également aux équipes les outils et les bases juridiques nécessaires à l’installation d’un climat serein sur les résidences. Cette action de formation s’inscrira aussi dans la prévention des risques psycho sociaux. Un appel d’offre est en cours d’écriture pour cette prestation.
2. **La participation**

Les actions initiées par la Direction du Développement social a pour objectif le bien être des habitants dans toute ses composantes.

La participation des habitants ne se décrète pas, elle se construit. C’est une valeur qu’il est nécessaire de partager, même si cela semble une évidence, avec les associations de représentants des locataires.

Par le biais des CCL, une information globale sur les axes d’intervention de la Direction a été faite. Aujourd’hui, pour aller plus loin et être opérationnel, chaque unité va rencontrer l’ensemble des associations par territoire et construire ainsi l’intervention de l’Office et des associations de locataires auprès des bénéficiaires (diagnostics partagés sur les besoins d’accompagnement, modes d’information, besoins spécifiques, animation des missions, etc.).

Nous sommes sur une évolution des postures professionnelles et donc, de fait, une évolution des approches, des responsabilités et des engagements.

1. **La coordination avec les dispositifs de droit commun**

Dans le cadre du projet d’entreprise en travail de rapprochement est en cours avec les services de la Direction de l’Action Sociale du Conseil Général. En 2014 sera organisé conjointement des réunions par bassin d’habitat permettant la mise en place d’un travail commun entre les travailleurs sociaux du Département et les équipes de terrain de notre Office.

Le 1er comité de pilotage se réunira en juillet pour fixer les objectifs stratégiques et opérationnels, le cahier des charges ainsi que le territoire où démarrera cette première expérimentation. Un comité technique opérationnel sera mis en place à l’issue de ce comité.

Les objectifs : meilleure articulation entre les services sociaux du Département afin d’optimiser l’accès au logement des publics accompagnés en UTPAS, le maintien et la prévention des expulsions, la mutation au sein du parc, le logement adapté.

Notre souhait, après le Département, est de pouvoir engager ce même travail avec les services de l’Etat et les EPCI.

1. **Evolution juridique**

L’AES, qui est, historiquement, le creuset de ce qu’est la politique sociale de l’Office nous semble aujourd’hui trop limitée et « enfermante » quant aux enjeux futurs.

Une réflexion est en cours au sein de notre Office sur l’évolution du statut juridique le plus adapté au regard des besoins des locataires, des nouveaux partenariats à construire, de la participation effective des financeurs et des collectivités.

A ce jour le CCH (objet social des Offices), le CMP ou l’ordonnance (contrôle de Légalité, SSIG, etc.), semblent rendre incompatible la mise en place d’actions d’insertion sociales et professionnelles globalisées.

Notre réflexion, à ce jour, s’oriente vers la proposition de mise en place d’un GIP versus privé.

**Les partenaires mobilisés dans cet appel à projets :**

L’association VISA

L’association Parcours de Femmes

La SPLA « la Fabrique des Quartiers »

L’association la Sauvegarde du Nord

La Fondation Armée du Salut

L’association ABEJ solidarité

L’UDAPEI

L’APEI de Cambrai

L’APEI de Roubaix

L’APF délégation Régionale Nord Pas de Calais

L’AES du Nord

**L’outillage qui nous manque à ce jour : les relais (coordonnateurs) territoriaux**

La multiplicité des partenaires, la connaissance des territoires, des besoins des territoires, l’animation des réseaux, le « portage » de nos valeurs, l’animation des équipes qui œuvrent en proximité, la participation aux instances décisionnelles ou consultatives, la nécessaire articulation entre politique et technique, nous pourrions ainsi lister tout l’arsenal de ce qu’il y a à faire.

Notre département est très étendu et il n’est pas possible d’être présent au plus proche partout. Nous avons besoins de relais pour assurer cela. A ce jour, même avec la plus grande volonté et la mobilité des uns et des autres, un chaînon manque à notre édifice.

Nous avons le rêve de mettre en place des relais (coordonnateurs) territoriaux sur les bassins d’habitat qui sont au nombre de trois. Cet appel à projet est certainement l’opportunité, pour nous, de mettre en place cette organisation. Nous espérons que le financement d’une telle expérimentation puisse être possible.

**Nos besoins économiques dans le cadre de cet appel à projet**

Avant d’aborder nos besoins, il nous semble important de rappeler nos engagements financiers sur fonds propres.

500 000,00 Euros sont consacrés annuellement aux actions d’accompagnement maintien.

Pour 2014, 1,102 million d’euros sont réservés aux Mission Sociales d’Accompagnement (MSA)

160 000,00 euros sont consacrés à la médiation sociale (2013 à 2015)

Notre volonté est de limiter le coût du logement accompagné et d’optimiser les crédits engagés par l’Etat, le Département et les collectivités locales. Nous allons nous appuyer sur les financements existants aussi souvent que possible.

Nous mobiliserons pour l’accompagnement les différents dispositifs financiers « disponibles » tel qu’AVDL, FSL (GLA, mesures spécifiques).

Au niveau des investissements, nos opérations s’inscriront dans le cadre de la programmation de droit commun.

***Notre souhait serait de bénéficier d’une enveloppe de 200 000,00 euros par an sur la durée de l’appel à projet soit 3 ans. Ce financement permettrait la mise en place des relais territoriaux (150 000 €), les 50 000 euros seraient consacrés à rendre reproductibles nos processus et assurer une évaluation continue de l’expérimentation.***