

*PROJET P.L.A.C.E*  
*Partenariats pour un*  
*Logement Accompagné*  
*Contre l'Exclusion*

**APPEL A PROJETS USH : MISE EN PLACE DE 10 000 LOGEMENTS ACCOMPAGNES**

## Sommaire

<b><u>SYNTHESE DU PROJET</u></b> .....	<b>4</b>
Acteurs principaux .....	4
Acteurs du premier cercle pour la constitution d'une plateforme territoriale .....	5
Résumé .....	6
<b><u>1. CE QUE PROPOSE LE PROJET « PLACE »</u></b> .....	<b>8</b>
1.1 Contexte et analyse des besoins.....	8
a) L'accès au logement de droit commun.....	8
b) Le maintien au sein du logement .....	9
1.2 Principes généraux et orientations .....	10
<b><u>2. LES ACTEURS</u></b> .....	<b>11</b>
2.1 La validation d'un partenariat entre un bailleur et une association .....	11
a) GRANDLYON HABITAT.....	11
b) LAHSO .....	12
2.2 Nature, principes du partenariat : Vers la construction d'une plateforme territoriale .....	13
<b><u>3. METHODOLOGIE CIBLE D'ACCOMPAGNEMENT</u></b> .....	<b>14</b>
3.1 Identification des bénéficiaires .....	14
3.2 Diagnostic Partagé.....	15
3.3 Engagement des familles et conventionnement tripartite.....	16
3.4 Constitution de l'offre d'accompagnement : Mobilisation des mesures.....	16
a) Le service Habiter de LAHSO : .....	16
b) Les propositions de la plateforme .....	17
3.5 Constitution de l'offre de logement et rôle de GRANDLYON HABITAT .....	18
3.5 Gestion administrative et suivi des situations.....	18
3.6 Instances de suivi et du pilotage du dispositif.....	19
3.7 La forme juridique du dispositif d'accompagnement.....	19
<b><u>4. MISE EN ŒUVRE OPERATIONNELLE DE L'EXPERIMENTATION</u></b> .....	<b>20</b>
4.1 Echancier de mise en œuvre .....	20
a) Année 1 .....	20
b) Année 2 .....	20
c) Année 3.....	21
4.2 Organisation des équipes et ressources humaines mobilisées.....	21
a) Pilotage du projet.....	21
b) Equipe projet .....	21
c) Suivi des situations .....	22

10/10/2014

<b>4.3</b>	<b>Gouvernance du dispositif.....</b>	<b>22</b>
a)	Comité de suivi.....	22
b)	Comité de pilotage.....	22
<b>5.</b>	<b><u>BUDGET ET FINANCEMENT .....</u></b>	<b>23</b>
<b>5.1</b>	<b>Composante des coûts, coûts Unitaires .....</b>	<b>23</b>
<b>5.2</b>	<b>Montage financier .....</b>	<b>23</b>
<b>6.</b>	<b><u>ANNEXES .....</u></b>	<b>24</b>
<b>6.1</b>	<b>Rapport d'activité 2013 de GRANDLYON HABITAT .....</b>	<b>24</b>
<b>6.2</b>	<b>Rapport Social de GRANDLYON HABITAT.....</b>	<b>24</b>
<b>6.3</b>	<b>Présentation de L'Association de l'Hôtel Social ( LAHSO).....</b>	<b>24</b>
1)	Projet associatif .....	24
2)	Données 2013 .....	24
3)	Service Habiter.....	24
<b>6.4</b>	<b>Présentation des partenaires : fiches identité .....</b>	<b>24</b>
1)	Fiche indentation CEFR .....	24
2)	Fiche indentation AVDL .....	24
3)	Fiche indentation Habitat jeune .....	24
4)	Fiche indentation Intermed.....	24
<b>6.5</b>	<b>Budget du projet « PLACE » .....</b>	<b>24</b>

## SYNTHESE DU PROJET

### *Acteurs principaux<sup>1</sup>*

Raison Sociale	Rôle	Direction Générale	Responsable du projet
<p>GRANDLYON HABITAT 2, place de Francfort CS 13754 – 69444 Lyon Cedex 03</p>	<p>Bailleur social – Métropole de Lyon Porteur du projet</p>	<p>Daniel GODET</p>	<p>Denis COMPINGT directeur de la vie sociale <a href="mailto:d.compingt@grandlyonhabitat.fr">d.compingt@grandlyonhabitat.fr</a> 06.33.39.80.18</p>
<p>LAHSo (L'Association de l'Hôtel Social) 259 rue Paul Bert 69003 Lyon</p>	<p>Association multi-structures d'insertion <a href="http://www.lahso.org">http://www.lahso.org</a> Gestion et suivi des dossiers Opérateur de l'accompagnement social global Mise en œuvre de la coordination de la plateforme</p>	<p>Gérard RONGIER</p>	<p>Christine VIGNE Directrice Générale Adjointe <a href="mailto:vigne.christine@lahso.org">vigne.christine@lahso.org</a> 06.19.46.16.59</p>

<sup>1</sup> Voir documents en annexe

### **Acteurs du premier cercle pour la constitution d'une plateforme territoriale**

<b>Raison sociale</b>	<b>Activité principale</b>	<b>Prestations</b>	<b>Responsable du projet</b>
CEFR	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale, accompagnement social lié au logement	Réalisation de diagnostics (interviennent pour le FNAVDL) Opérateur de l'Accompagnement social global	Romain WALTER
AVDL	Association villeurbanaise pour le droit au logement : accompagnement à la prévention des impayés et des expulsions	Informations sur l'accès aux droits Opérateur d'accompagnement spécifique	Sylvain CAMUZAT
HABITAT JEUNE	Résidence sociale FJT pour les moins de 30 ans	Mise à disposition de logements dans des foyers pour jeunes Accompagnement de jeunes en mobilité, diagnostic jeunes	Norbert GRANGER
ADOMA/INTERMED	Résidence sociale	Opérateur pour l'accès aux soins des personnes vulnérables.	Catherine DELCROIX-HOWELL
AUTRES ACTEURS....	Sollicités pour leurs compétences spécifiques en fonction des besoins identifiés dans le diagnostic	Négociées pour répondre à une expérimentation sur une situation donnée : Réduction des charges locatives , Insertion professionnelle, Parentalité, Médiation et gestion de conflits	Autres responsables opérationnels en relation avec le logement, la santé, l'économie sociale et solidaire, la médiation , autres dispositifs spécifiques d'un territoire

## Résumé

Titre	<b><i>Projet P.L.A.C.E : Partenariats pour un Logement Accompagné Contre l'Exclusion</i></b>
Durée	- 36 mois
Territoire	- Les communes de la métropole lyonnaise
Objectifs Globaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre l'accès et/ou le maintien au sein de logement ordinaire de personnes/familles cumulant des difficultés économiques et sociales telles qu'elles impactent leur niveau d'autonomie et met en danger leur insertion sociale</li> <li>- Fluidifier l'accès au logement et à l'hébergement en dissociant le statut « logement » du besoin d'accompagnement des ménages</li> </ul>
Objectif spécifique	- Structuration et mise en place d'un dispositif partenarial pérenne, permettant un accompagnement global (logement, revenus, santé, droit, intrafamilial, éducation/formation) des familles/et personnes en situation de précarité.
Bénéficiaires finaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les familles et personnes identifiées par GRANDLYON HABITAT, cumulant des difficultés économiques et sociales et nécessitant un accompagnement social global pour accéder à un logement de droit commun ou se maintenir au sein de leur logement.</li> <li>- Les familles et personnes identifiées par les membres du dispositif AHI (SIAO notamment qui accueille la demande d'hébergement rhodanienne), dont l'accès au logement ordinaire constitue une étape importante / nécessaire du processus d'insertion.</li> </ul>
Groupes cibles <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GRANDLYON HABITAT : Les pôles prévention et vie sociale des agences territoriales, la direction de la clientèle, la direction du recouvrement, la direction de la vie sociale, le pôle immobilier</li> <li>- LAHSo : Le Service Habiter, les CHRS la Charade et Accueil et Logement pour le volet hébergement, logement, le lieu ressources emploi formation et l'ACI le Grenier pour le volet emploi</li> </ul>

<sup>2</sup> Groupes et équipes concernées et impactées par le projet

Résultats escomptés	<ul style="list-style-type: none"><li>- 90 familles ou personnes bénéficient du programme d'accompagnement global et renforcent leurs capacités d'insertion sociale. Une offre de 30 logements est mobilisée</li><li>- Un partenariat opérationnel d'accompagnement global des situations de précarité est établi entre GRANDLYON HABITAT et LAHSO</li><li>- Structuration et mise en place un dispositif partenarial pérenne, permettant un accompagnement global (logement, revenus, santé, droit, intrafamilial, éducation/formation) des familles/et personnes en situation de précarité</li></ul>
---------------------	--

# 1. CE QUE PROPOSE LE PROJET « PLACE »

## 1.1 Contexte et analyse des besoins

### a) L'accès au logement de droit commun

Un certain nombre de ménages, jeune ou adulte, isolé ou en famille, se trouvent exclus des dispositifs d'accompagnement vers et dans le logement, existants sur leur territoire.

En effet les efforts engagés ces 6 dernières années pour mettre en place un véritable service public de l'hébergement et de l'accès au logement (refondation du secteur de l'aide sociale en matière d'hébergement, loi sur le logement opposable, mise en place des SIAO...), reposent sur trois objectifs fondamentaux pour mettre au cœur du système la personne éloignée, qui ne peut accéder ou se maintenir au logement<sup>3</sup> :

- assurer la continuité de la prise en charge,
- veiller à l'égalité de traitement des demandes
- veiller à adapter l'offre aux besoins

Localement, ces efforts rencontrent plusieurs obstacles dus à la saturation des dispositifs d'accès et de maintien au logement :

- Au niveau du SIAO, il s'opère un glissement des demandes de logement vers l'hébergement. Faute de pouvoir adapter la temporalité des offres de logement à celle des demandes, ce ne sont pas les capacités et les besoins des ménages qui déterminent la solution proposée mais la solution qui est la plus rapidement mobilisable : un ménage sans solution de logement peut déposer une demande d'hébergement afin d'obtenir plus vite une mise à l'abri, alors qu'il dispose d'une autonomie suffisante pour accéder directement au logement. Selon les chiffres du SIAO du Rhône, pour l'année 2013, environ 1 000 ménages en demande d'hébergement ne relèvent pas nécessairement d'un dispositif d'hébergement à proprement parlé (33% du total des demandes d'hébergement)<sup>4</sup>.
- A contrario, elle provoque un accroissement des recours au DALO (+54% en 2013 par rapport à 2012) : pour les demandeurs les plus éloignés du logement qui font face au « déficit actuel d'information sur les filières d'accès au logement social, le recours DALO peut dès lors apparaître comme un dispositif assez simple et encadré dans le temps »<sup>5</sup>.
- Par rapport à la prévention des ruptures de parcours, la demande des personnes en situation d'expulsion imminente est difficilement prise en compte par le SIAO car elles continuent à être considérées comme locataires. Leur situation est parfois tellement dégradée (dettes, troubles psychiatriques...) qu'aucune solution de relogement ne peut être proposée. La question de la prévention est particulièrement critique dans le contexte local, alors qu'elle est un élément indispensable dans le parcours des ménages afin d'éviter les ruptures qui ne

<sup>3</sup> Circulaire relative au SIAO n° D10006928

<sup>4</sup> « L'essentiel de l'activité MVS 2013 », p. 2, surligné en jaune

<sup>5</sup> « Compte rendu de la réunion du 26/06/14 présidée par M. le préfet de la région Rhône-Alpes, préfet du Rhône relative à l'augmentation des recours devant la comed et au traitement des demandes de logement », cf. ci-joint

font que les fragiliser encore. Selon les chiffres 2013 de la CCAPEX du Rhône, sur les 7000 locataires bénéficiaires de l'APL déclarés en impayés de loyer, 2500 ont reçu un commandement de quitter les lieux et pour 1670 d'entre eux le concours de la force publique a été sollicité. Une partie d'entre eux est ainsi amenée à solliciter les dispositifs d'hébergement.

#### **b) Le maintien au sein du logement**

En ce qui concerne les bailleurs sociaux du Rhône, l'accroissement des fragilités des ménages logés est un fait. Le rapport social fourni en annexe illustre cette situation pour GRANDLYON HABITAT.

Par ailleurs les accidents de vie peuvent faire basculer une situation de stabilité, vers une situation où le maintien dans le logement peut-être gravement remis en cause car ils impactent de fait la possibilité pour le ménage de vivre en autonomie au sein de son logement dans le respect de ses engagements contractuels.

- Problématique liées à la santé (physique ou mentale)
- Problématique d'hygiène
- Perte d'emploi – baisse des revenus – gestion budgétaire à ajuster
- Relations de voisinage
- Difficultés / conflits intrafamiliaux (éducation, enfance en danger, violence..)
- Isolement, décès d'un membre de la famille
- Emprisonnement d'un membre de la famille.
- etc...

Dans bien des cas une difficulté en entraîne plusieurs autres. Ces difficultés cumulées nécessitent alors une forte réactivité, simultanéité et coordination quant à la mise en place de dispositifs et mesures évitant le glissement vers l'exclusion et la perte du logement.

Le Pôle prévention et vie sociale de chacune des agences de GRANDLYON HABITAT s'attache à régulariser ces situations délicates, mais est vite confronté d'une part à la multitude des situations<sup>6</sup> et d'autre part aux difficultés de coordination du déploiement des mesures/services portés par d'autres acteurs.

Pour ces situations les dispositifs traditionnels atteignent leurs limites et ne constituent qu'une partie de « la solution ».

- durée limitée des mesures ASLL, non configurées pour une prise en charge globale de personnes en grandes difficultés
- bail glissant non abouti et/ou difficulté pour affecter un opérateur
- réactivité face aux questions de santé psychique
- etc...

---

<sup>6</sup> 11 ETP de Conseillères en Economie Sociale et Solidaire. En 2013 pour l'agence 8eme (8000 logements en ZUS/CUCS - 3 ETP de conseillères sociales, plus de 887 ménages accompagnés, 1/3 pour des questions d'impayés 10/10/2014

## 1.2 Principes généraux et orientations

L'objectif est donc d'offrir un service d'accompagnement social global pour l'accès ou le maintien au sein d'un logement complémentaire aux dispositifs existants dans l'agglomération lyonnaise. En cela il vise à s'articuler avec les structures existantes sur le territoire.

Certains ménages ou situations, soient parce qu'ils mettent en échec les modalités d'accompagnement possibles, soient pour des questions de critères d'accès, ne trouvent pas de place dans les dispositifs actuels. Les situations sont donc repérées et orientées par différents acteurs : bailleurs, la MVS du Rhône, services sociaux, structures d'hébergement.

S'appuyant sur les compétences propres et le cœur de métier, la gestion de l'habitat pour le bailleur social GRANDLYON HABITAT et l'action sociale pour l'association LAHSo, le projet « PLACE » a pour objectif de construire une collaboration efficace pour accompagner des ménages en dissociant la question du statut locatif du ménage du besoin d'accompagnement.

Pour répondre efficacement et durablement à cet enjeu, il est nécessaire de s'adjoindre les compétences spécifiques d'acteurs du territoire, dans le cadre d'une plateforme inter institutionnelle en construction à partir des expérimentations et besoins repérés. Il s'agira de mettre en place à partir d'expérimentations réussies, une méthodologie de travail pour favoriser et renforcer la coopération sur le territoire entre les acteurs<sup>7</sup>.

Un effet induit du projet PLACE sera aussi de contribuer à la fluidification de l'accès à l'hébergement et au logement.

---

<sup>7</sup> cf. acteurs du premier cercle pour la constitution d'une plateforme  
10/10/2014

## 2. LES ACTEURS

### 2.1 La validation d'un partenariat entre un bailleur et une association

GRANDLYON HABITAT et LAHSo conviennent dans le cadre d'une convention de partenariat, de rapprocher leurs compétences spécifiques en gestion de l'habitat et action sociale autour de plusieurs projets en cours.

La réponse concertée à l'appel à projet des 10 000 logements accompagnés constitue un volet de leur collaboration qui vise à favoriser la fluidité des parcours vers le logement, prévenir les expulsions locatives et renforcer l'accompagnement des locataires les plus en difficulté. Le partage d'une grille de lecture commune, l'amélioration de la connaissance réciproque et enfin l'ancrage et le travail territorial constituent les axes de coopération permettant d'atteindre ces objectifs.

#### a) GRANDLYON HABITAT

Pour GRANDLYON HABITAT il s'agit d'une part de prévenir les risques d'exclusions des locataires en place, et d'autre part de contribuer aux besoins de la Métropole Lyonnaise en matière d'accès au logement sans pour autant déséquilibrer la vie sociale au sein des résidences gérées.

Pour les locataires en place, le repérage des situations peut provenir de plusieurs directions et services :

- Le pôle immobilier qui dans le cadre d'opérations de construction neuve, d'acquisition-amélioration, ou d'habitat spécifique est amené à accueillir des familles/ménages vivant sur la commune concernée.
- La direction recouvrement, qui malgré la mise en place de mesures d'accompagnement portées par le pôle prévention et vie sociale des agences, ne peut trouver de solutions alternatives à l'expulsion.
- La direction de la clientèle pour accompagner le respect des accords collectifs partenariaux, l'accueil des familles ou faire face aux situations nécessitant une mobilité résidentielle
- Le pôle services et territoires<sup>8</sup> pour prendre en compte les situations relatives aux risques importants de non maintien dans les lieux impactant ou pas la vie collective des résidences.

---

<sup>8</sup> Regroupe, les agences de proximité, la direction de la Vie Sociale, la direction de la maintenance,  
10/10/2014

Pour faire face à ces situations, entre 2012 et 2014 GRANDLYON HABITAT a :

- Révisé son processus de mobilité résidentielle
- Redéfini les rôles respectifs du pôle prévention et vie sociale et des agents de précontentieux dans le cadre des impayés. Ce qui a permis de définir les rôles réciproques des deux équipes et des objectifs partagés.
- Revu les processus de bail glissant pour préciser les rôles et responsabilités du bailleur et de la structure en charge du bail glissant, et pour garantir le niveau d'accompagnement dans le cadre d'une convention tripartite ( bailleur, structure en charge du bail glissant, ménage concerné)
- engagé ses équipes dans la démarche santé psychique et logement initiée par le GRANDLYON et a signé des conventions bilatérales de partenariat avec le centre hospitalier « Le Vinatier » et l'ARHM, afin d'une part de dédier une offre de logement aux personnes hospitalisées et stabilisées et d'autre part de permettre une plus forte réactivité face aux cas de décompensation ou d'incurie auxquels GRANDLYON HABITAT peut être confronté.

Ces actions ont permis de mobiliser les équipes de la direction de la Clientèle (chargé d'attribution) la direction du recouvrement (agent de précontentieux et contentieux) , la fonction sociale ( chargé de vie sociale, conseillère sociale) autour d'actions de formation pour partager et faire face ensemble à la complexité des situations rencontrées.

Aujourd'hui il s'agit d'aller plus loin en constituant un réseau partenarial de confiance avec les structures associatives spécialistes de l'accompagnement social. Avec LAHSo, il s'agit aussi de formaliser et de renforcer un partenariat de fait existant depuis de nombreuses années à travers la gestion des baux glissant ou la mise à disposition de logements dans le cadre d'un CHRS diffus ( La CHARADE).

#### **b) LAHSo**

Pour LAHSo, il s'agit de répondre aux besoins des personnes en rupture sociale en prenant en compte l'ensemble des problématiques du ménage, en renforçant la dimension éducative, pour un accès pérenne au logement. Il s'agit aussi de permettre une continuité hébergement – logement et de trouver des solutions alternatives à l'hébergement, pour les ménages qui n'en relèvent plus.

## **2.2 Nature, principes du partenariat : Vers la construction d'une plateforme territoriale**

L'objectif est d'élargir et de coordonner la mobilisation des compétences nécessaires pour répondre à l'ensemble des besoins repérés. Il est convenu de construire une plateforme pluridisciplinaire constituée d'acteurs de l'insertion par le logement, par l'emploi et la santé. Pour démarrer cette collaboration qui se veut territoriale un groupe s'est constitué pour travailler ensemble à l'amélioration de l'articulation entre les dispositifs, prises en charge et autres accès aux droits au logement.

Ces acteurs réunis autour de GRANDLYON HABITAT et LAHSo constituent ainsi le premier cercle permettant la réflexion, l'élaboration et la mise en œuvre d'une démarche de coopération. Ils s'engagent à organiser une plateforme inter institutionnelle dès le démarrage du projet. Ils réfléchissent à une méthodologie d'actions à partir des situations et des expérimentations qui seront initiées, en vue de la pérennité d'une organisation visant à réduire les situations de non recours ou d'échec qui interrogent l'effectivité et la pertinence de l'offre publique.

Exemples de mesures collectives et/ou individuelles à créer ou mobiliser :

- Action collective impayés
- Sensibilisation économie d'énergie dans l'objectif de la réduction des charges
- Accès au soin pour les ménages vulnérables
- Gestion des conflits intrafamiliaux ou de voisinage
- Addictions..
- etc...

Au-delà il s'agit bien de pouvoir coordonner et cibler les mesures dans un même espace temps en transparence avec l'ensemble du dispositif et du ménage concerné. Il s'agit aussi de contrôler et réguler l'impact financier pour chacune des parties prenantes du dispositif.

### 3. METHODOLOGIE CIBLE D'ACCOMPAGNEMENT

#### 3.1 Identification des bénéficiaires

Si l'on considère les différents dispositifs d'accompagnement et de gestion locative en fonction des besoins des bénéficiaires, on constate qu'il y a carence de solutions, parfois pour des raisons de fluidité ou de difficultés administratives des ménages (cas des hébergés), parfois par absence de service d'accompagnement social global ou adapté (situation des locataires). Le tableau ci-dessous résume ces situations :

<i>Statut du ménage</i>			
<b>LOCATAIRE</b>	<i>Gestion locative adaptée dans le cadre d'un bail direct</i>	<i>Accompagnement lié au logement</i>	<i>Besoin d'accompagnement renforcé hors dispositif existant</i>
<b>SOUS LOCATAIRE<sup>9</sup></b>	<i>Gestion locative adaptée dans le cadre d'un Bail Glissant sortie vers le logement à envisager</i>	<i>Accompagnement dans le logement lié à une mesure de Gestion locative adaptée</i>	<i>Besoin d'accompagnement renforcé hors dispositif existant</i>
<b>HEBERGE</b>	<i>Sortie du dispositif à envisager vers le logement</i>	<i>CHRS (veiller à la durée du séjour)</i>	<i>CHRS</i>
<b>Besoin d'accompagnement</b>	<b>FAIBLE</b>	<b>MOYEN</b>	<b>RENFORCÉ</b>

Afin de répondre aux besoins et situations qui ne trouvent pas de solutions dans les dispositifs en vigueur (problématiques de santé, troubles psychiques, parentalité, comportement ou emploi, ressources...), nous arrivons à des solutions paradoxales pour résoudre la question de l'absence de toit.

- hébergement pour des situations nécessitant peu d'accompagnement et relevant du logement social
- baux glissants ne pouvant objectivement glisser en 12/18 mois
- Accès au logement pour une famille en difficulté

De même le passage d'un besoin d'accompagnement de moyen à faible devrait dans l'idéal déclencher la recherche d'un logement de droit commun ou le changement de statut du logement occupé alors que la mobilisation d'un ensemble de mesures permettant l'accompagnement global du logement devrait permettre de prévenir ou de gérer les situations les plus complexes (Zones grisées du tableau ci-dessus)

**C'est à ces situations que s'adresse le projet « PLACE ». Les 90 situations prises en compte dans le cadre de cette expérimentation cibleront principalement ces situations.**

<sup>9</sup> Avec ou sans bail glissant  
10/10/2014

Il est convenu que les personnes victimes de violences conjugales, les personnes souffrant de troubles psychiques, les sortants de prison, les personnes socialement isolées, les personnes ayant des difficultés de parentalité, les ménages reconnus prioritaires au titre du droit au logement opposable ou encore les personnes sortant de structures d'hébergement risquent d'être celles prioritairement concernées aussi bien par le volet accès au logement que par le volet maintien dans une dimension préventive.

Ainsi, il peut y avoir une double entrée :

- Les ménages identifiés par le bailleur GRANDLYON HABITAT, cumulant des difficultés économiques et sociales, et nécessitant un accompagnement global pour accéder à un logement de droit commun ou se maintenir au sein de leur logement.
- Les ménages identifiés par les membres du dispositif AHI (SIAO notamment qui accueille la demande d'hébergement rhodanienne), dont l'accès au logement ordinaire constitue une étape importante / nécessaire au processus d'insertion et pour lesquels aucune mesure d'accompagnement n'a été mobilisée.

Les demandes seront adressées, au dispositif PLACE représenté par le « service habiter » de LAHSo . Celui-ci sera chargé de faire le lien avec l'ensemble des acteurs intervenants. Une cellule de coordination de l'action comprenant les acteurs du premier cercle sera également constituée pour construire, organiser et animer la plateforme. Il est convenu que chacun des partenaires puisse identifier, repérer des ménages relevant d'un accompagnement global. Il faut noter que l'identification des bénéficiaires pourra être réalisée par une sollicitation du locataire auprès d'un de ces interlocuteurs habituels ou par une démarche volontariste de GRANDLYON HABITAT, qui confronté a des difficultés de gestion locative, prendra l'initiative de la rencontre avec le locataire pour lui proposer une solution adaptée à sa situation.

### **3.2 Diagnostic Partagé**

Les ménages orientés feront l'objet d'un diagnostic qui visera à évaluer leur situation sociale au regard de leur autonomie et de leur capacité à assumer les responsabilités de locataire, en vue de la prescription et la mise en place, d'une mesure d'accompagnement adaptée à leurs besoins. Ces diagnostics seront prioritairement réalisés par le **CEFR** qui intervient déjà dans le cadre du FNAVDL. L'action de diagnostic s'articulera en 4 étapes distinctes :

- Temps 1: Saisine du dossier, sur la base de l'orientation (bailleur, la MVS, services sociaux...). Il s'agira de prendre connaissance de la situation sur base des éléments existants (rapports sociaux antérieurs, dossier demande DALO...) et par l'intermédiaire d'une mise en relation avec les interlocuteurs déjà en contact avec le ménage (AS de secteur, CCAS, bailleur, etc.)
- Temps 2: Rencontre/diagnostic. Lors d'une rencontre avec le ménage, il s'agira d'effectuer, en accord avec les personnes concernées, un diagnostic complet au regard de la situation sociale du ménage et de son projet "logement" (situation actuelle, contraintes, besoins, perspectives). Sur cette base, un dialogue sera initié sur la question

10/10/2014

d'un possible accompagnement au projet logement afin d'en envisager les différentes formes possibles. Le support utilisé sera une version adaptée de l'outil employé (et éprouvé) dans le cadre du diagnostic FNAVDL.

- Temps 3 : Concertation/validation des mesures d'accompagnement. Si une mesure d'accompagnement et/ou de GLA semble nécessaire et que le ménage en accepte le principe, une préconisation est réalisée par l'opérateur du diagnostic sur la base de l'offre habilitée dans le cadre de la plateforme. Cette préconisation est ensuite discutée au sein d'une commission de régulation au cours de réunions régulières réunissant les opérateurs du dispositif, le bailleur, voire les services sociaux concernés.

### **3.3 Engagement des familles et conventionnement tripartite**

Les ménages accompagnés signeront une convention tripartite avec le bailleur et la structure accompagnatrice LAHSo. Elle définit la nature, la fréquence et la durée des mesures mobilisées, l'engagement du ménage, et la fréquence de suivi et d'évaluation de la situation. Elle fixe donc les éventuelles dispositions de renouvellement, les objectifs de l'accompagnement, les engagements réciproques et les conditions de résiliation.

D'autres conventions plus spécifiques pourront être signées en fonction des mesures mobilisées.

Pour chacune des situations, le bailleur et LAHSo désignent chacun les référents chargés du suivi de la situation.

### **3.4 Constitution de l'offre d'accompagnement : Mobilisation des mesures**

#### **a) Le service Habiter de LAHSo :**

Ce service, qui intervient déjà dans le cadre de mesures d'accompagnement social lié au logement et dans le cadre du FNAVDL, mettra en œuvre des accompagnements renforcés pour les ménages à l'issue du diagnostic. Ces accompagnements réalisés par un référent identifié pour le ménage visent un traitement de l'ensemble de la situation, sur la base de la participation active des personnes concernées. Ils consisteront notamment à mettre en lien et relation les ménages avec les parties prenantes qu'il conviendra de solliciter.

Nous pensons également qu'il ne peut y avoir d'action sociale sans recherche de l'adhésion des ménages, nous nous appuyons sur une méthodologie d'intervention qui privilégie et favorise la participation des personnes accompagnées.

Enfin nous croyons que pour s'insérer dans le logement, il ne suffit pas d'apprendre à gérer son budget, à payer son loyer, que pour s'insérer dans l'emploi, il ne suffit pas de se former, d'apprendre un métier, ... mais qu'il faut avant tout aider les personnes à discerner ce qui ne va pas, à en prendre conscience et ainsi à régler des difficultés majeures qui permettront ensuite d'envisager un vrai projet autour des notions de logement et de travail, bref qu'il ne suffit pas de soigner un symptôme pour s'insérer durablement. Nous attachons donc une importance particulière à la fonction pivot de passeur et de médiateur incarnée par le référent social.

10/10/2014

Il fera ainsi appel à des ressources internes et notamment celles liées à l'hébergement, en articulation avec les CHRS, ainsi que celles liées à l'emploi en lien avec **le lieu ressource** et le Grenier de LAHSo. Il mobilisera également toutes les ressources externes existantes ou à construire (par le biais de la plateforme) de manière ponctuelle ou permanente.

Le service Habiter assure la gestion locative adaptée dans le cas de mobilisation de dispositif de sous-location avec ou sans bail glissant.

#### **b) Les propositions de la plateforme**

Les prestations d'accompagnement social global ne peuvent reposer uniquement sur le suivi individualisé réalisé par des professionnels référents.

En effet, la diversité des situations et des problématiques rencontrées nécessite le recours à des expertises (santé, violences faites aux femmes aussi bien qu'accès aux droits....) à la mobilisation de partenaires spécialisés, mais aussi la construction d'outils innovants participatifs et/ou coopératifs. Ainsi, il est convenu qu'une des dimensions de la plateforme est aussi de mettre en lien les offres d'accompagnement adaptées et existantes puis de créer des ressources et construire des prestations ou actions spécifiques jugées utiles.

#### Les exemples d'interventions :

##### AVDL :

Des actions collectives peuvent être proposées par exemple sur les thématiques suivantes :

- gestion budgétaire
- Comment éclairer les stratégies des ménages dans un choix contraint à partir d'un travail d'information et de connaissance de l'offre d'habitat

CEFR : Au croisement de ces différentes problématiques, le CEFR a notamment développé des expérimentations, sur le modèle d'actions développées par d'autres établissements de l'association (département du Nord), d'Auto Réhabilitation Accompagnée pour des ménages sortant de CHRS. Cette expérience pourrait être transposée pour des situations repérées par les bailleurs sur des questions d'entretien du logement ou d'habitat dégradé.

Autres possibilités d'accompagnement spécifique : usage au regard de facteurs impactant les charges locatives (comportement au regard de l'usage des équipements).

**Le rôle de la plateforme sera donc à la fois d'identifier les mesures impactant la situation globale des ménages et de coordonner la mobilisation de ces mesures**

### **3.5 Constitution de l'offre de logement et rôle de GRANDLYON HABITAT**

GRANDLYON HABITAT mobilisera 30 logements dans le parc existant, tout territoire confondu. Comme précisé précédemment l'objectif ici est d'une part de tester l'accès au logement en adaptant le niveau d'accompagnement à la situation du ménage et d'autre part de renforcer à l'échelle de l'expérimentation les flux hébergement- logement social. La mobilisation de cette offre se fera via nos processus d'attribution et de mutation dans le neuf ou dans l'ancien. Elle visera un loyer proche du loyer plafond APL/AL et impliquera la mise en place d'un accompagnement global permettant l'accès pérenne au logement.

Les opportunités d'acquisition/ réhabilitation et de développement d'une offre de logement spécifique viendront renforcer cette offre de logement mobilisée.

**L'engagement quantitatif du projet expérimental PLACE porte sur la conduite de 90 accompagnements globaux et la mobilisation d'une offre de 30 logements.**

Au-delà de la mise à disposition d'une offre de logements, l'implication de GRANDLYON HABITAT porte sur :

- Le diagnostic initial des situations rencontrées par ses locataires bénéficiaires du dispositif
- Le suivi des situations, lors des rencontres tripartites
- L'alerte du référent associatif en cas de dysfonctionnement constaté
- La médiation auprès du voisinage, lorsque le comportement du locataire impacte le fonctionnement de la résidence
- La mobilisation de dispositifs de gestion / régulation de conflits de voisinage
- La recherche de solution alternative au logement lors que la situation le nécessite.
- La gestion locative

### **3.5 Gestion administrative et suivi des situations**

Un tableau de bord partagé sera constitué donnant des indications de suivi sur :

- les entrées et sorties
- le diagnostic et le type d'accompagnement sollicité
- les prestations mises en œuvre et la mobilisation des partenaires
- le coût des mesures
- le statut au regard de l'habitat et notamment de l'offre nouvelle mobilisée
- les résultats

Comme convenu dans le cadre de la convention tripartite, un suivi régulier est tenu entre l'opérateur de l'accompagnement, le ménage et l'organisme en charge de la gestion locative, notamment le bailleur. Ce temps d'échange permettra d'envisager la poursuite, la fin de l'accompagnement ou son adaptation.

La mise en place de ce suivi permettra de constituer un bilan permettant d'objectiver l'efficacité du dispositif tant d'un point de vue quantitatif que d'un point de vue qualitatif :

- accès au logement de droit commun
- solutions d'hébergement /logement alternatives ou en compensation de l'expulsion
- maintien dans les lieux
- analyse des résultats par mesure

Les prestations de service seront prescrites à l'aide d'une fiche de liaison et feront l'objet d'une facturation en fonction de la tarification retenue par les associations auprès de GLH.

- diagnostic
- accompagnement

A terme, un système d'information sera envisagé et élaboré répondant aux exigences d'identification des parties prenantes, de suivi des dossiers, d'évaluation des résultats et de manière conforme au droit.

### **3.6 Instances de suivi et du pilotage du dispositif**

Un comité de suivi constitué des représentants opérationnels du bailleur social, du service habiter de LAHSo et des opérateurs des mesures, passera en revue l'ensemble des situations afin d'évaluer et d'ajuster le dispositif, tant en ce qui concerne les situations individuelles que le fonctionnement du collectif ainsi constitué. Il sera réunira tous les 3 mois.

Un comité de pilotage constitué des Directeurs Généraux de GRANDLYON HABITAT et de LAHSo ainsi que ceux des autres structures impliquées permettra de statuer sur les principaux axes de progrès à envisager et sur les mobilisations financières à envisager.

### **3.7 La forme juridique du dispositif d'accompagnement**

Un des objectifs de ce projet est de déterminer la meilleure forme de structuration du dispositif /plateforme d'accompagnement. Dans un premier temps, le partenariat sera formalisé entre GRANDLYON HABITAT et LAHSo. L'expérimentation permettra de déterminer la meilleure forme juridique de ce dispositif.

A minima, il s'agira de formuler des conventions entre GRANDLYON HABITAT, LAHSo et les opérateurs identifiés. Les solutions alternatives de type création associative ou GIE seront étudiées, La solution retenue ne prendra forme qu'après avoir réellement expérimenté et géré le travail partenarial avec les parties prenantes et sur la base des situations prises en compte dans le cadre de la plateforme.

## 4. MISE EN ŒUVRE OPERATIONNELLE DE L'EXPERIMENTATION

### 4.1 Echancier de mise en œuvre

#### a) Année 1

Il s'agit avant tout d'initier et de structurer la démarche. Le processus de travail GRANDLYON HABITAT – LAHSO est défini. Le nombre de situations pris en compte est volontairement limité pour permettre la structuration du dispositif qui passera par l'interconnaissance des équipes. L'année 1 permettra aussi le rapprochement et la structuration du travail avec les structures du cercle 1 et d'expérimenter les mesures d'accompagnement collectif.

Taches/activité	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Convention LAHSO-GRANDLYON HABITAT												
Identification des 20 premières situations												
Contractualisation avec les structures du cercle 1												
Mise en place du comité de suivi des situations												
Mise en place du premier référentiel de mesures												
Accompagnement des 20 premières situations												
Expérimentation des mesures collectives												

#### b) Année 2

Le bilan Année 1 permettra de déterminer le coût réel des mesures mobilisées et de commencer à envisager la formalisation des partenariats avec les structures du cercle 1. La contractualisation renforcée sera envisagée avec l'ensemble des structures du cercle 1.

Taches/activité	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bilan année 1												
Identification de 35 autres situations												
Accompagnement des situations recensées												
Expérimentation / innovation de mesures												
Contractualisation renforcée structures du cercle 1												

### c) Année 3

Le bilan année 2 permettra de mesurer l'efficacité du dispositif. Son coût sera connu, et il sera possible de le projeter sur des volumes d'accompagnement plus conséquent. L'année 3 permettra d'envisager les solutions de pérennisation du dispositif en prenant en compte : les résultats de l'expérimentation, les volontés des structures mobilisées, les orientations et dispositifs de la métropole lyonnaise.

La forme juridique du dispositif sera alors arrêtée.

Taches/activité	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bilan année 2												
Identification de 35 autres situations												
Accompagnement des situations recensées												
Expérimentation / innovation de mesures												
Contractualisation renforcée structures du cercle 1												
Forme juridique du dispositif												

## 4.2 Organisation des équipes et ressources humaines mobilisées

### a) Pilotage du projet

- Directeur de la Vie Sociale GRANDLYON HABITAT
- Directrice Générale Adjoint LAHSo

Assurent la responsabilité de l'organisation et du pilotage du projet et la recherche des partenariats financiers

### b) Equipe projet

Constituée :

- de la responsable du « service habiter » de LAHSo
- du chargé de développement Handicap, Vieillesse, et précarité de GRANDLYON HABITAT
- de la chargée de mission attribution partenariale de la direction de la clientèle
- une conseillère sociale de GRANDLYON HABITAT sera nommée référente du dispositif auprès de ses collègues.

Cette équipe sera progressivement complétée par les responsables opérationnels des structures du cercle 1 au fur et à mesure de leur implication dans le projet.

Est responsable de la mise en œuvre opérationnelle de la plateforme

**c) Suivi des situations**

Assuré par l'équipe du service habiter, renforcée d'une part par les équipes des opérateurs des mesures pour le diagnostic partagé et pour l'accompagnement et d'autre part par les conseiller(e)s en économie sociale et familiale de GRANDLYON HABITAT, notamment au moment de la phase de diagnostic, du suivi régulier des situations et de la mise en œuvre permettant de réguler la situation locative des locataires bénéficiaires du dispositif.

*Cette équipe pluridisciplinaire assure les tâches associées à l'accompagnement social et à la gestion locative adaptée.*

### **4.3 Gouvernance du dispositif**

**a) Comité de suivi**

Constitué de l'équipe de pilotage et de l'équipe projet il se réunit à minima une fois par mois et autant que nécessaire notamment lors de la phase de lancement du projet.

**b) Comité de pilotage**

Constitué :

Pour GRANDLYON HABITAT :

- Du directeur général
- Du directeur de la clientèle
- Du directeur du pôle services et territoires

Pour LAHSo :

- Du directeur Général
- De la directrice générale adjointe

Il se réunit à minima une fois par an ; 2 à 3 fois la première année.

Il a pour but de valider/amender les orientations du comité de suivi et de décider des moyens humains et financiers à mobiliser.

Il sera complété des directeurs généraux des autres structures au fur et à mesure de leur implication dans le projet.

## 5. BUDGET ET FINANCEMENT

### 5.1 Composante des coûts, coûts Unitaires

Le tableau ci-dessous reprend les coûts unitaires de chacune des composantes de la prise en charge d'une situation.

Composantes	Cout TTC	
<b>Diagnostic</b>	600	Diagnostic 360 des situations
<b>Accompagnement locataire en place</b>		Pour les locataires GRANDLYON HABITAT
Accompagnement global	2500	
Gestion Locative Adaptée direct	510	
<b>Accompagnement bail sous-location<sup>10</sup></b>		Pour les situations de sous location
Accompagnement global	2500	
Gestion Locative Adaptée sous-location	1400	
<b>Mobilisation de mesures complémentaires</b>	1000	A minima une mesure par situation pour les locataires
<b>Fonds Mutualisés</b>	780	Garantie des risques de dégradations et d'impayés pour les sous-locataires
<b>Gestion de la plateforme</b>		
<b>ressources Humaines</b>		
Chef de service LAHSO	450	Structuration de la plateforme et le pilotage des suivis
Chargé de projet GLH	450	Structuration de la plateforme et coordination interne GLH
<b>fonctionnement</b>		
Déplacements	50	Frais de déplacement et de fonctionnement

Le fonds mutualisé a pour objectif de garantir les risques de dégradation et d'impayés pour l'association qui porte le bail. Nous nous rapprocherons de l'ACAL pour envisager une collaboration.

### 5.2 Montage financier

L'année 1 est vue comme une année permettant le lancement du projet et la finalisation du mode de financement. En effet, 2015 constituera la première année de fonctionnement de la métropole lyonnaise qui regroupera entre autre les missions du conseil général (ASLL etc..). Il nous paraît donc à ce jour, prématuré d'envisager un co-financement local. Ceci pourra cependant être révisé en fonction des orientations de la métropole lyonnaise.

Le financement négocié avant le démarrage du projet permettra de financer l'année 1 et donnera des perspectives de financement pour les années 2 et 3. L'éventuel complément de financement local pour la poursuite de l'expérimentation (année 2 et 3) sera discuté en année 1. Les résultats du projet « PLACE » permettront d'envisager la pérennisation du dispositif. Le budget détaillé par année est fourni en annexe.

<sup>10</sup> Bail glissant ou pas  
10/10/2014

## **6. ANNEXES**

### **6.1 Rapport d'activité 2013 de GRANDLYON HABITAT**

### **6.2 Rapport Social de GRANDLYON HABITAT**

### **6.3 Présentation de L'Association de l'Hôtel Social ( LAHSO)**

- 1) Projet associatif
- 2) Données 2013
- 3) Service Habiter

### **6.4 Présentation des partenaires : fiches identité**

- 1) Fiche indentation CEFR
- 2) Fiche indentation AVDL
- 3) Fiche indentation Habitat jeune
- 4) Fiche indentation Intermed

### **6.5 Budget du projet « PLACE »**