



## PROJET SOCIAL STRUCTURE HEBERGEMENT 69 Rue Charles-Michels - SAINT-DENIS

18/09/17

### Hébergement transitoire et insertion

En 2003, La Ville et les habitants du terrain du Hanul avaient signé un protocole afin d'assurer aux occupants l'accès à l'eau, à l'électricité ainsi que la scolarisation des enfants. Après l'expulsion de juillet 2010, les familles ont erré sur plusieurs terrains du territoire avant d'arriver enfin en 2012 sur le terrain « Voltaire » situé au 55, route de La Courneuve.

La ville de Saint-Denis, soutenue par la communauté d'agglomération Plaine Commune, a décidé d'accompagner ces 78 ménages dans leur installation et de travailler à un projet d'insertion durable. Ils vivent dans des habitations modulaires avec des sanitaires communs.

Depuis 2016, un projet MOUS est engagé pour porter ce projet avec le soutien de l'Etat. Dans ce cadre un projet de logements transitoires est en cours d'élaboration sur la résidence Charles Michels à Saint- Denis.

Ce projet social, en cours de validation, a pour objet de préciser le fonctionnement de cette structure de logements transitoires d'insertion.

Sommaire

<b>1. PREAMBULE.....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBJET DE LA STRUCTURE D'HEBERGEMENT TRANSITOIRE .....</b>	<b>2</b>
<b>1. LES CRITERES D'ADMISSION .....</b>	<b>4</b>
<b>2. LES MODALITÉS DE SUIVI DU DISPOSITIF .....</b>	<b>5</b>
<b>3. MODALITÉ D'ADMISSION .....</b>	<b>6</b>
<b>4. LA DURÉE DU SÉJOUR .....</b>	<b>7</b>
<b>5. PRESTATIONS PROPOSÉES.....</b>	<b>7</b>
<b>6. LE FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE.....</b>	<b>8</b>
<b>Mettre à l'abri et offrir un chez soi : .....</b>	<b>8</b>
<b>Accompagner le vivre ensemble.....</b>	<b>9</b>
<b>Favoriser la participation des familles .....</b>	<b>9</b>
<b>Faire émerger et élaborer un projet de vie : .....</b>	<b>9</b>
<b>Rendre des droits effectifs : .....</b>	<b>10</b>
<b>Accompagner vers l'autonomie : .....</b>	<b>10</b>
<b>7. LES MOYENS FINANCIERS.....</b>	<b>11</b>

## 1. PRÉAMBULE

La Ville de Saint-Denis, inscrit son action sur le territoire en réponse à des besoins accrus des populations de plus en plus en difficultés.

Ainsi, en 2003, La Ville et les habitants du terrain du Hanul avaient signé un protocole afin d'assurer l'accès à l'eau, à l'électricité, ainsi que la scolarisation des enfants. Après l'expulsion de juillet 2010, les familles ont erré sur plusieurs terrains du territoire avant d'arriver enfin en 2012 sur le terrain « Voltaire » situé au 55, route de La Courneuve.

La ville de Saint-Denis, soutenue par la communauté d'agglomération Plaine Commune, a décidé d'accompagner ces 78 ménages dans leur installation et de travailler à un projet d'insertion durable. Ils vivent dans des habitations modulaires avec des sanitaires communs.

Dans le cadre de ce projet, les ménages se sont engagés en 2012, puis à nouveau en mai 2016, au travers d'une convention d'occupation précaire, à respecter des obligations d'insertion sociale et professionnelle en France :

- Payer une redevance ;
- Scolariser les enfants en âge d'aller à l'école ;
- S'inscrire dans une démarche d'insertion professionnelle.

Cette action comprenant deux volets, régie/médiation, mise en œuvre depuis 2012 s'est accéléré depuis 2015. Pour les personnes « surnuméraires », une procédure visant à engager leur départ a été définie, sur la base de critères précis validés par le comité technique de suivi du projet. Une procédure par constat d'huissier sera activée après information du Conseil de vie sociale.

Une régie sur site a été mise en place afin de collecter les redevances acquittées par les ménages.

Un Conseil de vie sociale avec des représentants des habitants a été élu au mois de mai 2016 et se réunit mensuellement.

Enfin, un programme de travaux a été financé par la ville et a été réalisé pour assurer des conditions de vie dignes et sécurisées (remise en état des équipements collectifs, réfection des sanitaires hommes et femmes, bureau, salle polyvalente, buanderie...).

Aujourd'hui, la ville de Saint-Denis souhaite prolonger le travail engagé par le biais de la mission de régie/médiation par la mise en place d'une Maitrise d'Œuvre Urbaine et sociale (MOUS) pilotée par la ville en groupement de commandes avec Plaine Commune, afin de consolider l'inclusion sociale des ménages vivant à Voltaire en leur permettant d'accéder durablement à un emploi et à un logement.

Pour engager le parcours résidentiel des familles et leur sortie positive du terrain Voltaire dans des délais conformes à la durée de la mission, la Ville a souhaité mobiliser un dispositif existant sur la Ville avec une nouvelle orientation de la structure Charles Michels en logement d'insertion.

## 2. OBJET DE LA STRUCTURE D'HÉBERGEMENT TRANSITOIRE

Le projet s'inscrit dans un dispositif de prise en charge transitoire orienté vers l'accès au logement selon le principe du logement d'abord.

Au regard des besoins repérés, il s'agit de mettre en œuvre une aide immédiate, inconditionnelle et de proximité.

Avec l'évolution des besoins, la structure devra s'inscrire dans une exigence d'organisation collective à l'échelle du territoire. La structure doit apporter une aide respectueuse des droits des personnes en favorisant leur participation. Le fonctionnement de la structure devra prévoir une aide globale, qualifiée et adaptée.

Cette structure s'inscrit dans le dispositif « Accueil et Hébergement et Insertion » (AHI), conformément au référentiel national des prestations du 16 juillet 2010 (circulaire N° DGCS/1A/2010/27 relative au référentiel national des prestations d'accueil, hébergement et insertion).

***La structure est destinée à :***

- Accueillir des personnes relevant de l'urgence sociale, avec un besoin d'hébergement temporaire, dans le cadre des mesures d'accompagnement, d'insertion et d'hébergement évoquées notamment dans la circulaire interministérielle NOR INTK 1233053C du 26/08/12 relative à l'accompagnement des opérations d'évacuation des campements illicites ;
- des ménages ne pouvant rester dans leur logement de **manière définitive** du fait des désordres qui le rendent impropre à l'habitation liés à une procédure (péril, insalubrité ou sur-occupation du fait du bailleur) qui induisent des obligations de relogement pour la puissance publique dans la perspective d'intégrer un nouveau logement ;
- des ménages ne pouvant rester **temporairement** dans leur logement du fait des désordres qui le rendent impropre à l'habitation sur des périodes courtes (pour la réalisation de travaux suite à des périls ou des procédures liées à l'insalubrité ou la présence de plomb) dans la perspective de réintégrer leur logement à la fin des travaux

***La structure d'hébergement transitoire est destinée à :***

- Proposer un logement provisoire dans l'attente d'un relogement définitif dans le cadre d'un projet prédéfini
- Coupler cet accueil provisoire d'un accompagnement socioprofessionnel, si le public le nécessite.

Conformément aux textes réglementaires et aux besoins des familles, les prestations de la structure d'hébergement devront couvrir les besoins suivants :

- Mettre à l'abri et offrir un chez soi
- Accompagner le vivre ensemble
- Favoriser la participation des familles

- Faire émerger et élaborer des projets personnalisés
- Rendre les droits effectifs
- Accompagner vers l'autonomie en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions
- Accompagner le parcours résidentiel prédéfini vers le logement autonome.

Les besoins mentionnés ci-dessus concernent principalement un accueil de familles pour lesquelles des solutions hôtelières ne sont pas adaptées : impossibilité de faire la cuisine, nombre de chambres insuffisantes ou pas adaptées à la présence de jeunes enfants, familles ayant des enfants de plus de trois ans sans prise en charge par le Conseil Général, coût très élevé....

En fonction de la taille des 29 logements que compte la résidence et qui se décomposent en 12 T1, 6 T2, 7 T3 et 4 T4, pourront être accueillies des familles avec enfants et des familles élargies comptant plusieurs générations sous le même toit, comme indiqués ci-dessous :

<b>Typologie du logement</b>	<b>Ménages cibles</b>
12 logements de type T1	Familles monoparentale, couples
6 logements de type T2	Couple avec deux enfants
7 logement de type T3	Couples avec trois ou quatre enfants
4 logement de type T4	Couple avec 4 ou 5 enfants Ou Familles élargies

Nous proposons que les 29 relogements soient répartis comme suit :

- 17 logements pour les familles du terrain Voltaire
- 12 logements pour les familles relevant des autres réservataires, soit 4 de la Ville, 4 du Conseil Général et 4 de l'Etat.

Compte tenu des difficultés relevées sur la commune de Saint-Denis, il est souhaitable que l'ensemble des candidatures relèvent de ce territoire, même si elles sont présentées par l'Etat, le Conseil départemental ou la Ville.

Pour faciliter la bonne gestion des candidatures, il sera souhaitable que les logements soient fléchés en direction des différents réservataires.

## 1. LES CRITERES D'ADMISSION

En fonction de l'objet de la structure, les familles devront relever soit de l'urgence sociale (familles originaires du terrain Voltaire) ou être sortantes d'un logement insalubre.

L'évaluation sociale réalisée en amont devra permettre d'identifier des familles :

- Ayant engagé des démarches visant à stabiliser leur situation sur le territoire (scolarisation des enfants, couverture santé, inscription à Pôle emploi...);
- Possédant des compétences, une expérience en France ou dans leur pays d'origine leur permettant d'espérer une insertion professionnelle en France.
- Ayant la motivation de s'insérer, trouver un travail et accéder à du droit commun. Ces familles nécessitent un accompagnement pour lever les freins à l'emploi et l'accès au droit commun (apprentissage de la langue, connaissance des métiers, maîtrise des techniques de recherche d'emploi...);
- Ayant la capacité de s'intégrer dans une structure collective.

Pour les opérations tiroirs, avant toute admission, il devra être établi :

- un engagement écrit du propriétaire bailleur concernant sa prise en charge financière sur l'ensemble de la période d'occupation. A défaut, la collectivité qui se substitue au propriétaire pour l'hébergement s'acquittera de la redevance sur la base d'une indemnité journalière forfaitaire. Le gestionnaire délivrera une facture à la collectivité afin de permettre la récupération des sommes engagées auprès du propriétaire.
- la signature du protocole avec la famille s'engageant à réintégrer son logement initial une fois les travaux achevés, avec la signature d'un contrat d'hébergement, du règlement de fonctionnement et si besoin d'un contrat d'accompagnement personnalisé.
- exceptionnellement, des entrées pourront se faire en dehors du comité technique, notamment dans le cadre des opérations tiroirs qui ne permettent pas toujours d'anticiper le besoin en hébergement (péril...). Dans ce cas les partenaires seront prévenus par mail et l'urgence notifiée. Le comité technique validera a posteriori l'entrée.

## 2. LES MODALITÉS DE SUIVI DU DISPOSITIF

**Pour assurer un suivi opérationnel, un comité technique se réunit tous les bimestres, ou mensuellement en cas de besoin.**

***Le comité technique regroupe :***

- Des représentants de la Ville
- Des représentants de l'Etat
- Des représentants du Conseil Général

- L'équipe d'Alteralia

***Le rôle et les compétences du comité technique sont :***

- D'évaluer l'évolution des situations et en fonction des difficultés rencontrées proposer des solutions adaptées ;
- D'anticiper les relogements et de valider de nouvelles entrées ;
- D'acter les fins de contrats pour les ménages ne respectant pas l'ensemble des obligations afférentes à leur séjour résidentiel, les modalités de sorties du dispositif étant précisées dans le contrat d'hébergement ;
- D'évaluer et de se prononcer en cas de refus d'une proposition de relogement.

***Modalités d'attribution :***

En cas de vacance d'un logement, le gestionnaire informe les réservataires afin qu'ils proposent des candidatures.

Dès réception des candidatures, l'équipe d'Alteralia se mettra en relation pour rencontrer les candidats et identifier la motivation et la capacité de la famille à intégrer la structure.

Après passage de leur dossier en comité technique, les candidatures retenues se verront proposer un contrat d'hébergement d'une part et un contrat d'accompagnement personnalisé d'autre part. S'ajoute à ceux-ci un règlement de fonctionnement de la structure (règlement intérieur). Il sera procédé à un état des lieux et un inventaire du mobilier. L'admission sera conditionnée par la signature de ces documents par la famille et sera proposée sur une période de 6 mois renouvelables.

**Le suivi global du dispositif est assuré par un comité de pilotage**

Le comité de pilotage regroupant les différents partenaires institutionnels et opérationnels se réunit tous les trimestres. Ses compétences sont les suivantes :

- Il est le garant du bon fonctionnement de l'opération et assure les arbitrages nécessaires.
- Il valide les procédures proposées par le comité technique.
- Il valide le bilan social de l'activité : bilan annuel des admissions et des sorties (caractéristiques des familles : ressources, situations sociales, etc...).

**3. MODALITÉ D'ADMISSION**

Les familles signeront à leur admission sur la structure d'hébergement :

- Un contrat d'hébergement et un contrat d'accompagnement. Ce dernier sera personnalisé, au regard du besoin ou non en accompagnement social et du parcours résidentiel.

- Le règlement de fonctionnement

#### 4. LA DURÉE DU SÉJOUR

De par son statut, la structure propose des logements temporaires.

Aussi pour renforcer son caractère transitoire et la fluidité du dispositif, la durée du séjour est prévue sur une durée de 6 mois renouvelables sur une période pouvant aller jusqu'à 18 mois. A titre exceptionnel, un renouvellement de six mois pourra être envisagé aux regards des difficultés de la famille ou des difficultés à trouver un logement.

La durée du séjour sera laissée à l'appréciation du Comité Technique en relation avec le projet d'admission du ménage et des problématiques identifiées.

Si la durée d'hébergement dépasse les 18 mois, le comité technique réunissant les partenaires, en interrogera les motifs (absence de propositions de relogement émises, non adhésion du ménage au dispositif, difficultés pour trouver un logement adapté...) Néanmoins, le réservataire qui a orienté le ménage doit prioritairement trouver une solution de sortie.

#### 5. PRESTATIONS PROPOSÉES

La structure d'hébergement transitoire se situe au 69 rue Charles Michels à Saint-Denis. Les familles rencontreront l'équipe dans des locaux situés en rez-de-chaussée du bâtiment. L'équipe rencontrera aussi les familles sur leur lieu d'hébergement.

##### *Les locaux*

L'offre d'hébergement est constituée de 29 logements individuels autonomes soit 12 T1, 6 T2, 7 T3 et 4 T4.

Le fonctionnement de la structure est conçu de façon à favoriser la mise en place d'un accueil pour des familles dans des logements autonomes comprenant sanitaires, un salon cuisine et une, deux ou trois chambres. Le fonctionnement sera explicité aux familles sur la base d'un livret d'accueil et d'un règlement de fonctionnement fixant les modalités de jouissance des lieux, les droits et les devoirs des ménages accueillis.

##### *Le personnel mis à disposition et leurs missions*

Pour assurer l'accueil et l'accompagnement des 17 familles de Voltaire, tout en prenant en compte la temporalité de l'hébergement, et le parcours des familles, l'équipe pluridisciplinaire de la structure est celle de la MOUS composée des intervenants suivants :

- un gestionnaire : encaissements, signature des contrats, respect du règlement de fonctionnement, suivi de l'entretien en charge du suivi de Voltaire

- un travailleur social : accompagnement social des familles, accès aux droits, préparation au relogement pour Voltaire et les 17 familles de Charles Michels .
- un chargé d’insertion professionnelle : recherche et maintien dans l’emploi pour Voltaire et les 17 familles de Charles Michels
- Deux médiateurs sociaux : accompagnement dans les démarches, intervention sur le vivre ensemble pour Voltaire et les 17 familles de Charles Michels

A cette équipe s’ajoutera pour les 12 ménages de Charles Michels ne relevant pas de Voltaire

- Un mi-temps d’intervention socio-professionnelle réparti comme suit : un travailleur social à 0.3 ETP, un chargé d’insertion professionnelle à 0.2 ETP
- Un gestionnaire à 0.3 ETP.
- Un homme d’entretien à 0.5 ETP

Un système d’astreinte 24/24 sera mis en œuvre par l’association, l’accueil est sécurisé, y compris la nuit.

Les équipes seront placées sous la responsabilité de la Directrice de Pôle et sur le plan opérationnel d’un chef de service.

L’accompagnement des 12 familles au regard de leur parcours, de leur projet pourra être assuré :

- soit conjointement par un travailleur social référent déjà positionné (travailleur social de secteur, éducateur de l’aide social à l’enfance...) et le travailleur social de la structure ;
- soit par l’équipe de la structure pour les familles non suivies.

L’équipe de la structure assurera le bon fonctionnement du lieu, du vivre ensemble et de la relation avec l’environnement.

Des membres de l’équipe, impliquée dans l’accueil mis en place par la structure d’hébergement et d’insertion pourront participer au comité technique.

## 6. LE FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE

En référence au dispositif d’accueil, d’hébergement et d’insertion, le fonctionnement de la structure sera le suivant :

### **Mettre à l’abri et offrir un chez soi :**

Dans le cadre du partenariat mis en place, l’accueil des familles sur la structure d’hébergement s’inscrit dans un parcours et comme une étape vers le logement autonome.

De par la mise en place d’un système d’astreinte 24/24 mis en œuvre par l’association, l’accueil est sécurisé, y compris la nuit.

La rédaction d'un règlement de fonctionnement adapté, explicité aux familles et signé par leurs soins au moment de l'admission concrétise pour les familles le fait d'avoir un chez soi : visites autorisées, clés du logement remises aux familles au moment de l'admission, possibilité de personnaliser le logement...

Les familles s'acquitteront d'une redevance calculée à hauteur de **10% de leurs ressources** avec un minimum de **100 euros par mois**, **A cette participation s'ajoutera le paiement des fluides (eau et électricité). Ces montants seront à déterminer en fonction des consommations actuelles en utilisant une clé de répartition à définir : proratisation aux surfaces, au nombre d'occupants...**

Le montant de la participation sera réévaluée tous les trois mois par Alteralia au regard des ressources de la famille au cours du trimestre précédent. La participation sera versée à Alteralia, une attestation sera délivrée après paiement.

### **Accompagner le vivre ensemble**

L'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire accompagne les familles dans la gestion du vivre ensemble dans la perspective du relogement autonome prévu avant l'entrée à travers les actions suivantes :

- Respect des règles de vie en collectivité en conformité avec le règlement de fonctionnement signé au moment de l'entrée dans les lieux ;
- Respect du voisinage avec participation aux activités du territoire ;
- Participation au Conseil de la Vie Sociale ;
- Incitation à aller vers les autres avec l'organisation de moments de convivialité.

### **Favoriser la participation des familles**

Pour accompagner le vivre ensemble et placer chaque ménage accueilli au cœur du dispositif, il est important de créer des espaces participatifs et d'expression des familles, notamment à travers les outils de la loi 2002-2 :

- Mise en œuvre d'un projet personnalisé sur la base d'un contrat d'objectif traduit dans la langue du pays d'origine, signé par la famille et le référent de l'équipe.
- Faire vivre les instances de consultation et d'expression dans le cadre du Conseil de Vie Sociale.
- Accompagner les familles qui le souhaitent à participer à la vie du quartier.

### **Faire émerger et élaborer un projet de vie :**

L'équipe dans le cadre d'un accompagnement individuel ou dans le cadre des actions collectives accompagnera les familles dans la réflexion autour d'un projet individuel sur la base des actions support suivantes :

- Diagnostic social actualisé régulièrement

- Temps de rencontres permettant une définition en commun de l'objectif du projet (emploi, santé, parentalité...)
- Intervention sociale d'une durée et d'une intensité variable selon les situations individuelles
- Construction du parcours logement avec la mise en œuvre des solutions de sortie élaborées en lien avec les partenaires (bailleurs, service logement, SIAO, 1% logement...).

### **Accompagnement vers l'emploi**

La recherche de l'autonomie financière des familles sur la base de revenus déclarés est une priorité du dispositif, elle permet de construire un parcours logement.

Le chargé d'insertion porte cette action avec le soutien des autres membres de l'équipe, notamment en ce qui concerne les actions visant à lever des freins à l'emploi : problèmes de langue, problèmes administratifs, problèmes de santé, mode de garde à prévoir...

Le chargé d'insertion accompagne le ménage dans son projet d'accès à l'emploi dans le cadre d'un suivi individuel ou par le biais d'actions collectives : ateliers emploi, participation à des forums...

Il s'agit d'accompagner le ménage dans :

- L'évaluation et la valorisation des compétences acquises dans les expériences antérieures ;
- La transposition des compétences avec le choix et la connaissance d'un métier pouvant être exercé en France ;
- La maîtrise du contexte et des techniques de recherche d'emploi.

Ces actions doivent permettre au ménage d'intégrer des structures ou dispositif de droit commun : inscription à Pôle emploi, à la mission locale, orientation vers une formation....

### **Rendre des droits effectifs :**

Pour les familles en situation de rupture d'hébergement, la démarche d'accès aux droits s'avère souvent une priorité. Cette action sera plus particulièrement assurée par le travailleur social et la médiatrice (pour les occupants issus de Voltaire) dans les différents aspects de l'accès au droit commun :

- Aide à l'ouverture ou à la récupération effective des droits en matière d'accès aux prestations sociales, aux questions relatives aux conditions de séjour, aux questions en relation avec la justice...
- Par l'aide à la compréhension des démarches, des procédures et des droits, l'aide à la constitution des dossiers, l'accompagnement physique si nécessaire.

### **Accompagner vers l'autonomie :**

L'équipe aura pour objectif d'accompagner les familles dans leurs démarches pour les aider à retrouver autonomie et capacité de réaliser leur projet personnalisé. Dans ce cadre l'équipe développera des actions supports :

- Réalisation d'un diagnostic partagé
- Restauration de l'image de soi
- Intervention sociale d'une durée et d'une intensité variable selon les situations individuelles.



Le budget de fonctionnement de la structure est assuré en ce qui concerne les dépenses de gestion des 29 logements et d'accompagnement des 12 ménages hors MOUS, par une subvention d'équilibre à mobiliser (dotation globale), la participation et le paiement des fluides par les familles dont le montant pourra être précisé en fonction de la taille des logements.