

LETTRE D'INFORMATION

**USH Centre-Val de Loire,
35 organismes au service du territoire**

N°7

SEPTEMBRE
2019



Edito

Les organismes HLM de la région Centre-Val Loire assurent au quotidien un accompagnement renforcé des publics fragiles. Divers projets se sont concrétisés ces derniers mois, les uns sous forme d'innovation et les autres sous forme d'amélioration de la qualité de service. Nous vous proposons dans cette lettre d'information n°7 de découvrir les actions des bailleurs sociaux à travers deux approches.

ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS FRAGILES



DES MÉTIERS SPÉCIFIQUES

DES ACTIONS ADAPTÉES

NOS ADHÉRENTS

Val de Berry – Chartres Métropole Habitat – Habitat Drouais – Habitat Eurélien – OPH du Grand Châteaudun – Nogent Perche Habitat – OPAC 36 – Val Touraine Habitat – Tours Habitat – Terres de Loire Habitat
Les résidences de l'Orléanais – LogemLoiret.

Eure&Loir Habitat – La Rosaie – scalis – Touraine Logement – Ligeris – CDC habitat Social – ICF Habitat Atlantique – Loir&Cher Logement – 3F Centre Val de Loire – Valloire Habitat – France Loire – SIAP
Pierres et Lumières.

Procivis Berry – Coopérative Vie et Lumière – Le Foyer d'Eure-et-Loir – Procivis Eure-et-Loir – Coopérative Indre-et-Loire – COOPEA – COGECO – La Ruche Habitat – Logis Cœur de France – Ficosil.



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE
la région Centre-Val de Loire

22, rue du Pot de Fer
45000 Orléans
Tél : 02 188 45 000
arhlmce@union-habitat.org
WWW.USH-CENTRE.ORG

L'USH Centre-Val de Loire a trois missions principales :

- La représentation du mouvement Hlm,
- L'animation professionnelle et la production d'informations,
- L'interface entre les instances nationales du mouvement professionnel (USH et fédérations) et les organismes.

DES MÉTIERS SPÉCIFIQUES

Afin de répondre aux problématiques des locataires les plus fragiles et de les accompagner au mieux, les organismes ont créé des métiers spécifiques permettant d'assurer un suivi individuel, de prévenir les difficultés et de renforcer les liens avec les personnes concernées.

OPAC 36 - Pilote démarche Habitat Service Senior « HSS »



En octobre 2018, l'OPAC 36 devient le 1er bailleur de la région Centre-Val de Loire labellisé HSS, suite à un audit réalisé par l'AFNOR vérifiant que l'organisme a une stratégie sur le vieillissement opérationnel. La démarche, portée par l'association DELPHIS, permet de s'organiser pour répondre aux nombreuses demandes d'adaptation de logements et d'anticiper les besoins croissants à venir en matière d'habitat adapté. Pour mettre en place et porter la stratégie HSS de l'organisme, la Direction Générale a décidé de nommer en interne un pilote qui lui est rattaché. Il assure le bon fonctionnement transversal du label au sein de l'OPAC 36 et porte la politique HSS vers les parties prenantes et tierces parties. L'objectif de l'OPAC 36 est de labelliser 345 logements à l'horizon 2025 et sans augmentation de loyer, afin d'offrir au plus grand nombre de locataires seniors (60 ans et plus) un cadre de vie bienveillant.

Les résidences de l'Orléanais - Equipes spécifiques

Les résidences de l'Orléanais ont mis l'accompagnement des publics fragiles au cœur de leurs préoccupations en créant un service dédié rattaché à la Direction Clientèles. Composé de 2 personnes, ce service travaille en étroite collaboration avec le personnel des 3 territoires de l'organisme mettant en œuvre de nombreuses actions pour rompre l'isolement tout en favorisant le maintien à domicile et le bien-vieillir chez soi des seniors et des personnes seules. Elles se concrétisent par l'animation d'un appartement pédagogique avec des ateliers collectifs comme des cours de sport pour seniors, l'évaluation à domicile des demandes de travaux d'adaptation et leurs réalisations, l'impulsion et le suivi d'actions partenariales avec de nombreuses associations (CCAS, Carsat, Unis-Cité, le CLIC, SIEL Bleu...) ou encore la gestion des troubles relevant de la santé mentale en appui des Conseillères Sociales.



LogemLoiret - Chargé de prévention et insertion



Le chargé de prévention et d'insertion accompagne des personnes fragilisées socialement et professionnellement (sans emploi, sans diplôme ou réelle qualification avec parfois des pathologies ou des addictions) en les insérant sur nos différents chantiers de réhabilitation, de construction et de démolition de logements. Chaque année, entre 100 et 150 personnes intègrent nos chantiers. Ces personnes peuvent être locataires ou non. Le chargé d'insertion veille au bon déroulement de la mission des candidats en effectuant des points de contrôle réguliers avec le stagiaire et l'entreprise concernée. Ces actions sont menées en partenariat avec la région Centre-Val de Loire, les prescripteurs de l'emploi et structures d'insertion.

LogemLoiret - Chargé de prévention et sécurité

Le chargé de mission prévention et sécurité de formation éducateur spécialisé, accompagne les locataires (et/ou leurs familles) qui ont fait l'objet d'un signalement spécifique par l'une des 5 agences LogemLoiret. Ces locataires présentent des problématiques lourdes (troubles du comportement de santé mentale). Afin de les aider à prendre conscience de leurs difficultés et les inciter à changer leur comportement, ils bénéficient d'un suivi régulier dans le but d'éviter une procédure contentieuse. Le chargé de mission prévention et sécurité collabore avec la maison du département, les services des tutelles, les centres médico-psychologiques et les mairies. A LogemLoiret, cela représente 40 dossiers en moyenne par an sur l'ensemble du Loiret.



3F Centre-Val de Loire - Chargé d'accompagnement social



Le bailleur a choisi d'orienter sa stratégie de recouvrement sur l'accompagnement social. En étroite collaboration avec les chargés de recouvrement pré-contentieux et contentieux, les chargés d'accompagnement social interviennent dès le premier impayé pour comprendre, analyser avec le locataire la problématique et l'orienter vers les partenaires sociaux locaux. L'intervention des chargés d'accompagnement social peut se (re)produire à tout stade de la procédure contentieuse ; l'enjeu est de démontrer au locataire la nécessité de se faire épauler en multipliant notamment les visites à domicile. Toute la difficulté réside dans l'implication du locataire à accepter la main tendue et modifier certaines habitudes de vie

Terres de Loire Habitat - Conseillère sociale



Terres de Loire Habitat s'investit dans l'accompagnement des locataires seniors, à travers l'adaptation du service locatif de proximité, l'accompagnement social et le développement de solutions architecturales et techniques...en s'appuyant sur le réseau de partenaires existants et ceci dans le cadre d'une charte départementale. En effet, le Conseil départemental développe un programme d'accompagnement des publics seniors, dans lequel le bailleur s'engage à rendre visite à ses locataires de plus de 75 ans, pour favoriser le lien social et mieux connaître leurs situations au regard des services de proximité qui leur sont offerts. Cette prise de contact s'inscrit également dans le cadre du « Plan Habitat pour Tous » et du plan canicule. En parallèle, le bailleur apporte son soutien financier dans le projet de la Mutualité Française Centre – Val de Loire, sur la thématique de la perte d'autonomie des seniors.

Touraine Logement - animateur relais intergénérationnel

Plusieurs démarches administratives se font par internet : actualisation du dossier CAF, déclaration des impôts, dossier pôle emploi, paiement de factures en ligne...etc. Les tâches administratives peuvent s'avérer difficiles pour des personnes de tous âges, non familiarisées avec l'informatique. L'animateur intergénérationnel les accompagne dans la réalisation de ces démarches, lors des permanences « Café Clic ». Les mercredis de 9h à 12h, au point d'accueil de Joué-Lès-Tours.

L'animateur intergénérationnel est également chargé de réceptionner les demandes des locataires. Si cela concerne des problèmes techniques liés au logement, il les oriente vers les services dédiés. Il tisse un véritable lien de proximité avec les locataires, lui permettant en toute transparence de répondre au mieux à leurs attentes et besoins. Il peut intervenir sur le terrain en accompagnant les locataires pour des rendez-vous à la CAF ou à la sécurité sociale par exemple. L'objectif est de les amener vers une autonomie.



Val Touraine Habitat - Service médiation tranquillité



Val Touraine Habitat a créé, en 2015, un service médiation-tranquillité afin de répondre aux problématiques d'incivilités et de sécurité. L'objectif : améliorer la qualité de vie des locataires et renforcer le mieux-vivre ensemble. La responsable, trois médiateurs et une gestionnaire spécialisée gèrent les troubles ayant un caractère sensible ou récurrent. L'équipe travaille en lien permanent avec les agences de terrain dans la gestion des conflits et troubles de voisinage, de la médiation, des procédures contentieuses, de l'accompagnement des collaborateurs victimes d'agression... Ce service revêt également un rôle important dans la prise en compte des problématiques de sécurité et la mise en œuvre de plans d'actions de prévention en lien avec l'ensemble des parties prenantes. C'est ainsi qu'un protocole de coopération a été signé avec les services de la police, la gendarmerie et le parquet en 2017.

DES ACTIONS ADAPTÉES

En complément de la création de métiers spécifiques, les bailleurs développent et mènent de nombreuses actions ciblées, permettant de rompre l'isolement de certains locataires, de sensibiliser à la bonne gestion d'un logement, et de favoriser le bien-vivre ensemble. Ces initiatives s'appuient souvent sur des partenariats diversifiés, en fonction des spécificités des publics.

Les résidences de l'Orléanais - Bouclier logement pour seniors



Le bouclier logement, une 1ère en France !

Une mesure innovante pour les locataires des résidences de l'Orléanais. Pour que le montant consacré au logement reste supportable pour les seniors disposant de revenus modestes, le Conseil d'Administration des résidences de l'Orléanais, dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale, a décidé en juin 2011, l'expérimentation d'une mesure de modération des loyers appelée « bouclier logement ». C'est un moyen de protection des seniors les plus vulnérables financièrement. Il s'agit d'un dispositif en faveur des locataires retraités de + de 62 ans : le loyer sans les charges et après déduction de l'APL n'excède pas 20% des ressources mensuelles du locataire concerné. Les résidences de l'Orléanais ont été le 1er bailleur à mettre en application cette mesure innovante de modération des loyers découlant de la loi Molle.

LogemLoiret - Bus numérique pour seniors

Un partenariat coopératif s'est conclu entre la CARSAT Centre-Val de Loire et la SAS Solutions Vie Pratique pour offrir un service de proximité accessible aux seniors isolés, à bord du « Bus Numérique » spécialement aménagé à leur attention. Cette action a permis à une dizaine de nos locataires seniors à Saint Denis de l'Hôtel d'être accompagnés par un formateur professionnel dans l'apprentissage du numérique lors de deux ateliers dispensés dans ce bus équipé d'ordinateurs et d'une connexion internet. Les locataires ont ainsi eu la possibilité de créer une adresse électronique personnelle, d'apprendre à transférer des documents ou encore à télécharger des photos... Par ailleurs, le site internet de LogemLoiret et le compte client web ont été présentés lors de ces ateliers.



LogemLoiret - Jeu de société Kijoulou



Dans le cadre de leur suivi social, nos locataires sont régulièrement conviés par nos conseillères sociales à un temps de partage autour du jeu Kijoulou. Ce jeu de société conçu par des travailleuses sociales d'Emmaüs permet de vivre le temps d'un tour de plateau, un mois de location dans un logement social. Il permet de façon ludique et beaucoup moins formelle de sensibiliser le locataire à la bonne gestion de son logement, de son budget et de définir ses priorités financières.

France Loire - Le béguinage pour favoriser le lien intergénérationnel

Appuyé par le Groupe Arcade-VYV, un concept d'habitat locatif évolutif et connecté à destination des seniors, où lien social et solidarité sont des valeurs fortes, a été développé. Ce mode d'habiter apporte une solution logement concrète pour « bien vieillir ensemble » et participe au développement des territoires. Le béguinage concilie les avantages de la vie de quartier, la proximité du centre-ville et des transports en commun, avec une vie sociale collective via une salle commune, ouverte sur la Ville. Deux projets se concrétisent à Saint-Amand-Montrond et à Saint-Doulchard. Les béguinages regrouperont des logements individuels adaptés aux personnes âgées et, à Saint-Doulchard, du semi-collectif sera également construit pour les jeunes actifs ou les familles. Des services « à la carte » pourront être proposés, afin d'accompagner les habitants dans leur parcours de vie et de santé.



Loir&Cher Logement - Lutte contre les violences

VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELLES

**RÉAGIR
PEUT TOUT
CHANGER**

#NeRienLaisserPasser

Depuis 2013, une convention de partenariat réunissant la Préfecture du Loir-et-Cher, les villes de Blois et Romorantin, l'association d'Accueil, de Soutien et de Lutte contre les Détresses « ASLD » et les 3 bailleurs sociaux du Loir-et-Cher a été mise en place pour accompagner les femmes victimes de violences par la création du poste de « référent départemental ». En lien constant avec les travailleurs sociaux et afin d'accélérer et faciliter l'accès au logement, Loir&Cher Logement traite en priorité les demandes des femmes en procédure d'urgence. Cette politique a permis de prévenir, de sensibiliser et d'accompagner plusieurs femmes.

Loir&Cher Logement - Accompagnement des publics en situation financière difficile

Une politique de prévention des impayés et des expulsions a été poursuivie pour venir en aide aux locataires en difficulté et ce, dès le premier incident de paiement du loyer. Ainsi, un accompagnement individuel ciblé est proposé : trois conseillères sociales dédiées pour l'accompagnement social et financier et une chargée de médiation pour apaiser les tensions entre locataires. Cette politique a prouvé son efficacité et a permis d'anticiper les conflits et d'accompagner les locataires en situation financière difficile.

A vos côtés...

pour mieux vivre

votre habitat

Habitat Eurélien - Suivi des situations complexes



Pour lutter efficacement contre les problèmes de certains ménages susceptibles de relever de la santé mentale ou psychique, une instance de suivi des situations complexes a été instaurée en novembre 2017 dans le domaine de l'habitat. Il s'agit d'examiner les situations de personnes présentant divers types de syndromes. Cette priorité réaffirmée s'appuie sur une situation de plus en plus alarmante chaque année. La convention de partenariat de l'instance de suivi des situations complexes dans le domaine de l'habitat constitue un cadre partenarial pour prendre en compte la diversité des systèmes existants, conforter les dispositifs qui fonctionnent, tisser des liens, faire évoluer les pratiques dans une perspective plus transversale.

scalis - Festival Handi'férance pour tout public

Depuis plusieurs années, scalis est partenaire du festival Handi'férance à Déols (36 - Indre). Il s'agit d'une manifestation annuelle permettant à des personnes valides et handicapées de se retrouver le temps d'une journée autour d'ateliers sportifs et culturels (en 2019, 1200 personnes étaient présentes). Ce festival permet à nos collaborateurs bénévoles lors de ce festival d'être confrontés à la « différence » et ainsi d'apprécier au mieux ce public dans leur travail quotidien.



Val de Berry - Foyer pour personne atteinte de déficience mentale



Val de Berry et l'Association des Cités du Secours Catholique ont réalisé la construction du nouveau foyer Jean Rodhain à Saint-Doulchard. Ce bâtiment a ouvert ses portes en 2018 et accueille des personnes adultes atteintes de déficience mentale. Ce foyer de vie se compose de 42 logements, de grands espaces communs et de pièces dédiées au travail. Il a été conçu spécifiquement pour les besoins et attentes du public accueilli. Les résidents ont choisi une partie de l'ameublement et de la décoration du bâtiment. Tous ont visité le chantier à de nombreuses reprises.

scalis - Lutte contre les violences



scalis est signataire du protocole d'accord départemental de lutte contre les violences faites aux femmes. Le bailleur s'engage par ce dernier à reloger en priorité les femmes victimes de violences et à alerter les services compétents en cas de constat de violences au sein de son parc. Les équipes sont ainsi sensibilisées sur leurs périmètres d'intervention quant à ce sujet.

Val de Berry - Appartements thérapeutiques

L'association ESPOIR 18 a pour objet de mettre en œuvre les moyens susceptibles de favoriser l'épanouissement des personnes fragilisées par des difficultés psychiques. Elle dispose, entre autre, d'un service logement visant à permettre la vie autonome en appartement. C'est dans ce cadre, que lors de la construction des immeubles de l'éco-quartier Baudens (110 logements - Bourges), une convention de réservation a été établie. Son but : l'implantation d'une résidence d'accueil pour le public accompagné afin de proposer un cadre de vie semi-collectif valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social. Dans cette résidence, l'association bénéficie de 9 T2, gérés en sous-location, ainsi que d'un espace collectif T5.



Valloire Habitat - Accompagnement des seniors



Valloire Habitat accompagne ses locataires seniors à travers plusieurs actions. Des visites à domicile sont réalisées afin d'évaluer la situation et établir une relation de confiance avec les seniors identifiés. Une partie du travail consiste à adapter l'action du bailleur à la personne, à son environnement et à ses capacités. En premier lieu, un bilan de vie sociale et familiale du locataire est fait. Ensuite il fait l'objet d'observation dans son logement. Si la perte d'autonomie est avérée, ainsi qu'une difficulté pour réaliser les démarches nécessaires à son maintien dans les lieux, et ce dans les meilleures conditions, le bailleur privilégie une prise en charge partenariale. Il contacte alors les organismes compétents et échange sur la situation. Valloire Habitat assure une vigilance proactive de l'évolution de la situation du locataire pour les modalités de son maintien dans les lieux.

Valloire Habitat - Concept architectural et d'habitat participatif

Pour les seniors désirant préserver leur indépendance, Valloire Habitat crée depuis quelques années des résidences qui leur sont réservées. Ce nouveau concept de résidence peut également mixer seniors et familles pour favoriser les échanges intergénérationnels. Ces résidences proches des commerces et commodités, disposent d'espaces collectifs et de salles d'activités propices aux échanges. Des animations, également ouvertes aux habitants riverains, y sont organisées en lien avec des associations, comme la mise en place de jardins partagés, de vergers, de roseraies, d'ateliers informatiques, etc. Ces résidences connaissent un vif succès depuis ces dernières années, car elles répondent aux besoins des retraités actifs en proposant des logements indépendants, confortables et fonctionnels. Elles proposent également des équipements adaptés à une diminution de l'autonomie.

