

Le Service ISU aujourd'hui

Service d'Ingénierie Sociale et Urbaine



► **Après de Nouveau Logis Provençal**, Alotra remplit sur les 5 sites de Ruisseau Mirabeau à Marseille un rôle d'ambassadeur de la Gestion Technique, Locative et Sociale Renforcée.



► **Aux côtés d'Habitat Marseille Provence**, Alotra intervient sur 4 sites, objets d'une mission d'assistance à la gestion sociale dans les 13^{ème} et 14^{ème} arrondissements de Marseille.



► **A Martigues, Erilia** fait appel au SISU dans le cadre d'une Gestion de Proximité permettant l'accompagnement social de 40 familles œuvrant à une gestion locative adaptée au respect du cadre de vie, à la décohabitation et au projet de construction de nouvelles maisons.

En partenariat avec
ENGIE
by people for people



► **Une collaboration avec ENGIE**, fournisseur d'énergie mobilise Alotra sur l'accompagnement des locataires pour leurs demandes d'aides d'énergie et dans la mise en place d'actions pédagogiques dans la consommation des fluides.

En partenariat avec



► **Un partenariat avec la Société Eau de Marseille Métropole** mobilise le SISU sur la maîtrise des consommations et des outils de gestion relatifs à la prévention de la précarité dans le logement et à la solidarité de proximité dans le domaine de l'eau. Des actions de formations à la maîtrise des consommations pour les salariés et les publics sont également développées.

► **Avec le Groupement de Coopération Sociale et Médico-sociale «Coordination Marseillaise Santé Mentale et Habitat»**, ce sont des projets de logement de personnes souffrant de troubles psychiques qui sont développés.

► **Dans le cadre de ses missions propres**, Alotra a assuré sa propre maîtrise d'œuvre urbaine et sociale lors des réhabilitations de ses Foyers de Travailleurs Migrants en résidence sociale. Démarche de bonne gestion, gain en cohérence et en efficacité, le Plan Stratégique du Patrimoine quinquennal se veut aussi être un support utile pour un échange constructif avec nos partenaires. Alotra met aussi en œuvre le tarif spécial de solidarité pour permettre à ses résidents de bénéficier d'une réduction forfaitaire sur les fluides (électricité, gaz).

► **Sur les aires d'accueil des gens du voyage**, Alotra œuvre au développement d'activités socio-culturelles et à la médiation interculturelle.

► **Avec le Conseil Départemental 13** dans le cadre du Fonds de Solidarité Logements, le SISU déploie des actions sociales collectives.

► **Avec la Mission Locale de Marseille**, Alotra contribue au logement des jeunes.

En partenariat avec
ODALYS SERVICES
FOURNISSEUR DE MATÉRIEL MÉDICAL



► **Un partenariat avec Odalys Services**, fournisseur de matériel médical, facilite le maintien à domicile de résidents en perte d'autonomie grâce à la l'installation d'équipements adaptés (lits médicalisés, barres de soutien, fauteuils...).

En partenariat avec



Alotra
Accueillir, Loger, Accompagner

ALOTRA
33, Boulevard d Maréchal Juin 13004 MARSEILLE
Tél. 04 91 18 01 80 - Fax : 04 91 18 01 25, Email : isu@alotra.fr
www.alotra.fr

Alotra
Accueillir, Loger, Accompagner

**Penser & gérer
l'habitat
actions urbaines**
L'Ingénierie Sociale et Urbaine
Soutenir les maîtres d'ouvrage,
accompagner les habitants.

L'Ingénierie Sociale et Urbaine



SOUTENIR LES MAÎTRES D'OUVRAGE, ACCOMPAGNER LES HABITANTS

Trois missions fondamentales que les collectivités et bailleurs sociaux assurent auprès de leur public et que l'association ALOTRA met elle-même en œuvre depuis de nombreuses années. Riche de son expérience de bailleur très social, elle se met aujourd'hui à disposition des acteurs du logement social pour leur apporter son expertise dans la gestion des situations et programmes complexes, aller vers leur public au plus près du terrain.

Qu'entend-on par situation ou programme complexe ?

QUELQUES EXEMPLES POUR LES ILLUSTRER.

Une cité vieillissante dont la population connaît une précarisation importante, où les conditions ne sont plus réunies pour garantir qualité de vie et lien social. La relation au bailleur se distend, la relégation tient les services publics éloignés, le partenariat se fait rare, les interventions techniques perdent de leur efficacité. Les services de gestion locative classiques ne répondent plus tout à fait à la situation. Il faut adapter l'approche, réintroduire de la proximité, reprendre connaissance, réinvestir les lieux, renouer avec un regard projectif, restaurer la confiance et envisager ensemble l'avenir...

Un quartier qui accueille historiquement des populations venues d'ailleurs, dont le rapport culturel au logement appelle des adaptations de la part des bailleurs, mais aussi de la part des ménages. C'est un chemin qui vise une satisfaction partagée : un logement adapté, un cadre de vie de qualité, un accès aux droits garanti, un lien social riche, des relations efficaces avec les services, une fluidité dans la gestion des sites...

Un public qui doit faire l'objet de toutes les attentions : parce que le bailleur social est au cœur des politiques de lutte contre les exclusions, il est appelé à accueillir dans son patrimoine des hommes, des femmes et des familles, marqués par une grande précarité sociale et des expériences douloureuses de la vie. Devant ces situations difficiles, l'accompagnement personnalisé à l'accès et au maintien dans le logement est un enjeu majeur.



Un site sur lequel une concertation doit s'engager en prévision d'une réhabilitation pour laquelle une maîtrise d'œuvre sociale sera nécessaire.

La démarche demande des moyens spécifiques, des méthodes éprouvées et une présence soutenue. Diagnostic social et urbain, information des habitants, élaboration concertée d'un programme, animation d'actions participatives, opérations techniques, relogements temporaires ou définitifs... La qualité de l'appui au maître d'ouvrage apporte une précieuse aide à la décision, déterminante dans la relation logeur/habitants, des éclairages solides dans les relations partenariales, une observation sociale cruciale pour le pilotage des actions.

Une commande publique qu'il faudra traiter avec célérité en dépit de la nouveauté qu'elle constitue pour le bailleur : un relogement après la résorption d'un bidonville, l'accueil de publics issus de mouvements migratoires... Mobilisant toutes les compétences des bailleurs, ces opérations demanderont un accompagnement étroit, une proximité qui s'inscrit dans la durée, des méthodes et des outils qui peuvent éloigner les organismes de leur cœur de métier.



Les missions d'appui aux maîtres d'ouvrage



DIVERSES FORMULES QUI PEUVENT SE COMBINER

Quelque soit le contexte, l'approche du Service Ingénierie Sociale et Urbaine d'Alotra est circonscrite. Son premier acte vise à clarifier les besoins des maîtres d'ouvrage pour leur proposer une mission d'accompagnement adaptée.

Le Diagnostic social et sociotechnique

- avoir une connaissance régulièrement actualisée des ménages et des conditions de vie sur les sites,
- avoir une vision précise en temps réel du parc de logements : leur état, les dysfonctionnements techniques, les problèmes d'appropriation,
- comprendre les conditions d'occupation, appréhender les situations atypiques, conflictuelles, complexes,
- être en veille sur les espaces communs et le cadre de vie.

La Gestion locative sociale adaptée

- accompagner les locataires dans toutes les étapes de la vie de leur contrat de location,
- accompagner les ménages à la prévention de l'endettement locatif,
- les conseiller dans la maîtrise des fluides,
- les informer sur leurs droits et devoirs,
- faciliter les décohabitations,
- accompagner les situations spécifiques : sur occupation, sous occupation...

La Gestion urbaine et sociale de proximité

- accompagner les maîtres d'ouvrage à la gestion des espaces extérieurs et des parties communes : veille sur l'hygiène et la propreté des sites, accompagnement à la rétrocession de la voirie, coordination des interventions des acteurs qui concourent à leur gestion,
- réaliser des diagnostics, élaborer des plans d'actions sur la qualité du cadre de vie,
- favoriser la vie sociale, la participation des habitants, la concertation.

La Gestion technique adaptée

- accompagner les locataires dans les aspects techniques de leur contrat de location, de leurs contrats d'entretien et au cours de la réalisation de travaux dans leur logement,
- accompagner le maître d'ouvrage dans la définition et la réalisation de ses programmes d'investissement : veille sur les conditions de déroulement des chantiers, information des habitants et interface, médiation entreprises/habitants.

Les Missions relatives au parcours résidentiel

- état des lieux des souhaits et des possibilités des ménages en termes de relogement afin de relancer les parcours résidentiels,
- accompagner au relogement.



Des moyens spécifiques

Les actions du SISU appellent nécessairement à la mobilisation de financements. Chaque opération fait l'objet d'un montage propre pour lequel Alotra apporte son expertise. Sur les sites déjà bénéficiaires, divers partenaires financiers se sont impliqués, par exemple : Bailleurs sociaux, Communes, Conseils

Départementaux, Etat, Région, Caisse de Garantie du Logement Locatif Social, GIP Politique de la Ville, Société Eau de Marseille Métropole, Métropole Aix Marseille Provence...

Une équipe experte au plus près du terrain

L'équipe du SISU est pluridisciplinaire : sociologue, anthropologue, travailleurs sociaux, architecte, urbaniste... proposent une approche innovante des questions sociales, urbaines et architecturales. Leur expérience offre une solide capacité d'accompagnement de la maîtrise d'ouvrage dans les domaines de la gestion locative sociale, du cadre de vie et du bâti et de la relation avec les locataires.



Des modes opératoires complémentaires

Accompagnements individuels

Evaluation sociale
Entretiens individuels, visites à domicile
Accompagnement physique
Contacts institutionnels, orientation, médiation
Suivi budgétaire, prévention des dettes
Analyse des charges, pédagogie
Information

Présence sur les sites

Permanences, médiation
Observation et veille sociale
Prise en compte des réclamations
Repérage de dysfonctionnements techniques
Visites de sites, visites des logements

Elaboration d'outils et de supports

Livrets pédagogiques
Outils d'observation et de gestion
Notes, synthèses, bilans, préconisations

Animation d'instances

Comités de Suivi
Réunions de coordination
Réunions de Gestion Technique Locative Sociale Renforcée
Réunions mensuelles impayés
Réunions parcours résidentiels

Traitement des problématiques de gestion

Plans de relogement
Prévention et suivi des impayés
Concertation autour des situations complexes
Suivi des travaux et relation locataire
Analyse des consommations d'eau, d'électricité, préconisations
Accompagnement des entreprises
Gestion d'urgence, cellules de crise

Participation des habitants

Opérations spécifiques participatives
Réunions d'habitants
Actions sociales collectives

Partenariat

Coordination
Partenariats sociaux et techniques
Liens avec les entreprises
Commissions thématiques
Formation des personnels bailleurs, partenaires,

Une gouvernance garante de la cohérence ET DE L'EFFICACITÉ DES ACTIONS

Toutes les actions mises en œuvre sont encadrées par une gouvernance qui permet aux commanditaires de conserver la maîtrise des programmes convenus ensemble. Elle se traduit par deux niveaux de concertation :

- Stratégique au sein d'un comité de pilotage et comité technique.
- Opérationnelle, dans un comité de suivi et des réunions techniques et de coordination.