

Le Service ISU aujourd'hui

Service d'Ingénierie Sociale et Urbaine



En partenariat avec
Nouveau Logis Provence

- Auprès de Nouveau Logis Provence, Alotra remplit sur les 5 sites de Ruisseau Mirabeau à Marseille un rôle d'ambassadeur de la Gestion Technique, Locative et Sociale Renforcée.



En partenariat avec
Habitat Marseille Provence
Habitat des travailleurs étrangers

- 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.



En partenariat avec
ERILIA

- 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 décohésion et au projet de construction de nouvelles maisons.



En partenariat avec
SISU

En partenariat avec
Eau de Marseille
Métropole
M. PROVENCE
M. MARSEILLE



- 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.

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.

- Avec le Groupement de Coopération Sociale et Médico-sociale «Coordination Marseillaise Santé Mentale et Habitab», 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
MATERIEL MEDICAL



- 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
BOUCHES
DU RHÔNE



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

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 efficience. 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.



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.



Une gouvernance garante de la cohérence ET DE L'EFFICIENCE 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.

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

Animation d'instances

- 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

Partenariat

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