

CLUB DE L'HABITANT

« Accompagner, c'est accepter d'être dérangé dans son cœur de métier pour pouvoir y loger l'autre » Jean Furtos

SOMMAIRE

1. PRESENTATION D'EMMAÛS HABITAT ET DU MOUVEMENT EMMAÛS

2. LE CLUB DE L'HABITANT

- **Le concept**
- **Les Modules de « formation » prévus**
- **Les outils pédagogiques**
- **Les partenaires**
- **Calendrier prévisionnel**

1. Présentation d'Emmaüs Habitat et du Mouvement Emmaüs

■ Emmaüs Habitat

Emmaüs Habitat est une Entreprise Sociale pour l'Habitat créée le 19 février 1954 par l'Abbé Pierre, soit 19 jours après l'appel historique.

Le développement de la société a connu trois grandes périodes :

- 1950 -1970 : Phase de production de logements sociaux à loyers bas (cités d'urgence, PLR-PSR-LOPOFA)
- 1970-1999 : Phase de développement privilégié avec des loyers délibérément bas mais aussi avec un niveau d'entretien insuffisant => « Un toit d'abord »
- 1999-2010 : Phase nécessaire de rééquilibrage entre « le social et l'économique »

Les axes stratégiques développés actuellement par Emmaüs Habitat portent sur :

Les finalités :

- L'amélioration de la qualité du service rendu
- La rénovation et le développement du patrimoine
- L'expérimentation et l'innovation sociale

Les moyens :

- Améliorer nos ressources et avoir les moyens de nos ambitions
- Poursuivre l'adaptation de nos organisations, de nos outils et renforcer notre professionnalisme

Les chiffres clés 2009 :

- Effectif : 251 salariés dont 132 personnels de proximité
- 3 agences décentralisées (Nord est, Nord Ouest et Paris Sud)
- 12 257 Logements
- 28 foyers et résidences sociales

Le peuplement spécifique :

De part son histoire et son lien avec le Mouvement Emmaüs Habitat, il est important de souligner les caractéristiques du peuplement de ses résidences qui accueillent très majoritairement des familles démunies :

- 74% des ménages ont des ressources inférieures aux plafonds PLA1, 97% aux plafonds PLUS
- 44,1% des locataires bénéficient de l'APL

- Des locataires vieillissants avec un chef de ménage sur 2 qui a au moins 50 ans
- Beaucoup de jeunes avec 27% de moins de 18 ans logés
- 28% des ménages logés sont des personnes seules

■ Le Mouvement Emmaüs



Emmaüs Habitat s'inscrit dans le Mouvement Emmaüs. Le mouvement Emmaüs est un ensemble d'associations laïques de solidarité présentes dans 36 pays. La première communauté Emmaüs a été fondée par Henri Grouès, dit l'abbé Pierre, en 1949. Les groupes Emmaüs ont pour objet la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, par des moyens divers et adaptés au contexte des pays où ils se trouvent. La majorité d'entre eux ont une activité économique, souvent basée sur la récupération et le réemploi, mais pas exclusivement. Dans certaines régions, les groupes Emmaüs pratiquent également l'agriculture (en Afrique et en Asie, le micro crédit (au Liban et au Bangladesh notamment), etc.

Les communautés Emmaüs sont le type de groupe Emmaüs le plus répandu tant en France que dans le reste du monde. Elles pratiquent la récupération, la remise en état et la revente de matériaux reçus en dons. Les personnes accueillies dans les communautés sont appelés « compagnons d'Emmaüs ».

Le Mouvement Emmaüs sur le territoire national est aujourd'hui structuré autour d'Emmaüs France qui regroupe trois branches :

EMMAUS FRANCE		
BRANCHE COMMUNAUTAIRE	BRANCHE ACTION SOCIALE ET LOGEMENT	BRANCHE ECONOMIE SOLIDAIRE ET INSERTION
<p>116 Communautés</p> <p>3 maisons de vacances</p>	<p>49 SOS Familles</p> <p>17 associations ou groupes d'action sociale et logement dont Emmaüs Habitat, la Fondation Abbé Pierre, FREHA ...</p>	<p>37 comités d'amis</p> <p>24 structures d'insertion</p> <p>4 Plateformes textile</p> <p>15 Le Relais</p>

Emmaüs France intervient autour de 3 missions pour le Mouvement :

- **Une mission d'accompagnement** des groupes membres : animation de réseau, recherche de partenariats
- **Une mission d'expérimentation** avec notamment l'accompagnement des sortants de prison, une réflexion sur l'immobilier du Mouvement
- **Une mission d'interpellation** : « les délinquants solidaires », le mal logement, le surendettement, le Grenelle de l'insertion, la Loi pénitentiaire



2. LE CLUB DE L'HABITANT

« Comment faciliter l'intégration dans le quartier, S'approprier positivement son logements et améliorer la relation bailleur - locataire »

Présentation du concept :

Emmaüs Habitat gère un patrimoine de 13 000 logements en Ile-de-France.

Les équipes de gestion constatent quotidiennement les difficultés des locataires dans l'appropriation et la gestion du logement. Le projet « de club de l'Habitant » a pour objectif de proposer une *gestion locative sociale adaptée* et *un accompagnement collectif* pour nos locataires

Lorsque le contenu des modules de « formation » sera défini, les supports pédagogiques constitués en lien avec les partenaires, le « club de l'Habitant » pourrait se déplacer sur les cités Emmaüs en fonction des problèmes identifiés par les agences. C'est le club qui vient à la rencontre des locataires. Ce fonctionnement pourrait être intégré dans les documents de référence d'Emmaüs Habitat (annexe au contrat de location, engagement dans le cadre de la signature d'un plan d'apurement ...).

Les publics cibles sont les suivants :

- Les locataires entrants : primo arrivants, primo locataires, les jeunes en décohabitation,
- Les locataires en difficulté en fonction de thématiques repérées par les agences ou le personnel de proximité : entretien, gestion du budget ...

Le Club de l'Habitant proposera un accompagnement collectif qui pourra déboucher pour certains modules à la proposition d'un accompagnement individualisé.

Les rencontres seront des moments conviviaux avec un objectif de développement du lien social entre les participants.

Les interventions du Club de l'Habitant seront définies dans le cadre d'un plan stratégique pluriannuel d'intervention défini avec les agences. Ces interventions devront être en cohérence avec les interventions sur le bâti (PSP) : restructuration, réhabilitation du parc et les problématiques repérées : sinistralité élevée, augmentation des charges.

Les locataires invités au Club de l'Habitant seront repérés par le personnel des agences et par les équipes de proximité. Nous estimons à environ 50% de taux de participation par rapport aux invitations envoyées. Les amicales des locataires et les gardiens devront avoir un rôle de mobilisateur. Les gardiens pourront participer aux séances du Club de l'Habitant aux côtés des locataires.

Lors des interventions du club de l'habitant, l'accueil des enfants sera prévu avec des animations dédiées afin que l'attention des participants ne soit pas perturbée.




Ce projet s'inscrit dans un objectif stratégique pour Emmaüs Habitat d'amélioration de la qualité de service.

LES MODULES PROPOSES DANS LE CLUB DE L'HABITANT :

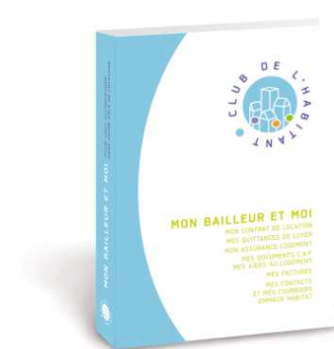
THEMATIQUES	CONTENU	ANIMATEURS PARTENAIRES
<p>« Mon bailleur et moi »</p> <p>Les relations bailleurs locataires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de location et le règlement intérieur • Les préavis et les congés • L'état des lieux • La gestion des sinistres/assurance • Les missions du gardien • Présentation de la quittance • Les modalités d'augmentation des loyers • La prévention des risques • Les demandes de mutation • La gestion des sinistres • Les travaux à la charge du bailleur 	<p>Emmaüs Habitat Collectif Relogement Essonne ADIL</p>
<p>« Entretien mon logement »</p> <p>L'entretien, l'embellissement des logements et la décoration</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les travaux à la charge du bailleur et à la charge du locataire • La ventilation • Occupation normale d'un logement : les effets de la sur occupation • La gestion des sinistres • Comment entretenir son logement avec des produits écologiques • L'entretien des balcons et jardins • Conseils pour les travaux • Les économies d'énergie • Entretien, bricolage, décoration, jardinage 	<p>Emmaüs Habitat 1001 Villes Fourmis Vertes Couleurs d'Avenir</p>
<p>« Combien me coûte mon logement »</p> <p>La gestion du budget</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comment améliorer la gestion de son budget • Prévention des impayés • Les aides au logement • Les modalités de règlement des loyers 	<p>Crésus Finances et Pédagogie</p>
<p>« Economiser et préserver l'environnement »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les contrats d'entretien • Les antennes TV • Détecteurs incendie • Les économies d'énergie 	<p>GDF Suez Fourmis Vertes Couleur d'Avenir 1001 Villes</p>
<p>Gaz Electricité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des consommations • Les compteurs • Fonctionnement des équipements (VMC, thermostats) 	
<p>Eau</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des consommations • Les compteurs • Fonctionnement des installations sanitaires 	

Déchets	<ul style="list-style-type: none"> • Tri • Encombrants • Mécanique sauvage 	
« Découvrir mon quartier »	<ul style="list-style-type: none"> • Les démarches après mon emménagement • Les services et les associations proches de mon logement • Le rôle de l'amicale des locataires 	Villes Centres sociaux Amicales des locataires
« Vivre en collectivité » Les règles du vivre ensemble	<ul style="list-style-type: none"> • La propreté des espaces communs • Les boîtes aux lettres • Les locaux poussettes, vélos • Les aires de jeux • Le fonctionnement du stationnement • La mécanique sauvage • Appropriation de la résidentialisation • Règles de bon voisinage • Les animaux domestiques et la nourriture donnée aux animaux (pigeons, chats ...) • Les jets par les fenêtres • Les motos, vélos et quads 	Fourmis verte 1001 Villes
« Prévenir les risques domestiques » Prévention des risques . Cibles : enfants	<ul style="list-style-type: none"> • Prévention des risques d'accident domestique dans les logements • Prévention des risques dans les parties communes : sécurité incendie, ascenseurs 	Pompiers CAF Assurance Etablissements scolaires
« Bien vieillir dans mon quartier » Module spécifique aux personnes âgées	<ul style="list-style-type: none"> • Les conditions du maintien à domicile • Adaptation des logements • Les services proposés par la commune • Prévention sur les risques : chute, canicule, cambriolages, Consommation des médicaments, agressions, • Nutrition • Loisirs 	Caisses de retraites Mutuelles
« Trouver mon premier logement » Module spécifique pour les jeunes	<ul style="list-style-type: none"> • Comment accéder au logement social • Les droits et devoirs du bailleur et du locataire • La gestion budgétaire • Relooking et coaching 	Association Emmaüs IDL 95 Carla Vertigo FJT Club de prévention
« Le Mouvement Emmaüs »	<ul style="list-style-type: none"> • Son rôle • Son histoire • Son organisation 	Emmaüs Habitat Mouvement Emmaüs

LES OUTILS DE COMMUNICATION ET PEDAGOGIQUES

<p>Une charte graphique avec un logo, une présentation Power Point et des codes couleurs</p>	
<p>Une carte d'adhérent</p>	
<p>Des invitations pour les 10 modules</p>	 <p>INVITATION</p> <p>EMMAUS HABITAT, DANS LE CADRE DE SON CLUB DE L'HABITANT, A LE PLAISIR DE VOUS INVITER À UNE RENCONTRE SUR LE THÈME :</p> <p>" MON BAILLEUR ET MOI "</p> <p>Date _____</p> <p>Lieu _____</p> <p>MERCI DE CONFIRMER VOTRE PRÉSENCE AU GARDIEN</p> <hr/> <p>10 RENCONTRES THÉMATIQUES POUR VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE RÔLE DE LOCATAIRE</p> <p>EMMAUS HABITAT</p> <p>SA MISSION Vous apporter une information précise à travers l'intervention de partenaires de qualité, vous écouter et échanger autour de thématiques liées au logement et à votre environnement proche.</p> <p>SA FONCTION Vous accompagner dans votre rôle de locataire ou/et de rencontres convalescentes.</p> <p>Man bailleur et moi</p> <ul style="list-style-type: none"> Le contrat de location Le règlement in situ L'organisation du logement Les missions du gardien L'état des lieux Le gestion des sinistres / assurance Le congé et le préavis La mutation <p>10 modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> Vivre en collectif Economiser et préserver l'environnement Entendre mon logement Carrièrre ne s'arrête pas au logement Bien vieillir dans mon quartier Travailler mon premier logement Prévenir les risques domestiques Découvrir mon quartier Le mouvement Emmaüs <p>SA MISSION Une dizaine de thématiques seront traitées : relation bailleur/locataire, état du logement, modes des charges, conseils écologiques et entretien, connaissance du quartier, prévention des risques, maintien à domicile, accès au logement social.</p> <p>Pour devenir membre du Club de l'habitant, il suffit d'être un locataire Emmaüs Habitat.</p> <p>Durée des rencontres : 2h</p> <p>ACCÈS GRATUIT SUR PRÉSENTATION DE CETTE INVITATION</p> <p>EMMAUS HABITAT</p>

Un classeur pour ranger les documents administratifs et un cahier «questions – réponses »



Une plaquette de présentation du club

En cours de conception



Une mallette pédagogique avec un classeur, un bloc note



Chaque partenaire utilisera ses supports habituels en ajoutant le logo du Club de l'Habitant.

LA CHARTE AVEC LES PARTENAIRES

Une charte d'engagement a été définie entre Emmaüs Habitat et les partenaires du Club



CLUB DE L'HABITANT

CHARTRE D'ENGAGEMENTS DES PARTENAIRES

EMMAÜS HABITAT a mis en place un dispositif d'accompagnement collectif de ses locataires dans le cadre du Club de l'Habitant.

La fonction du Club de l'Habitant : Accompagner les locataires dans le cadre de rencontres conviviales
La mission du Club de l'Habitant : Apporter une information précise à travers l'intervention de partenaires de qualité, écouter et échanger autour de thématiques liés au logement.

Les partenaires ont été sollicités pour intervenir dans le cadre de ce Club pour l'animation d'atelier sur 10 thématiques :

- Mon Bailleur et moi
- Bien vieillir dans mon quartier
- Vivre en collectivité
- Trouver mon premier logement
- Economiser et préserver l'environnement
- Prévenir les risques domestiques
- Entretien mon logement
- Découvrir mon quartier
- Combien me coûte mon logement
- Le Mouvement Emmaüs

La présente charte a pour objectif de définir les engagements réciproques d'EMMAÜS HABITAT et des partenaires impliqués dans le Club de l'Habitant.

EMMAÜS HABITAT s'engage à :

- Mobiliser les habitants pour la participation aux ateliers.
- Organiser la logistique des séances (Salle, invitations) et remettre aux partenaires une mallette pédagogique pour les participants.
- Prêter un ordinateur ou vidéoprojecteur en cas de besoin.
- Solliciter les partenaires au moins deux mois avant la mise en œuvre des ateliers.
- Communiquer sur la participation des partenaires au club de l'habitant dans le cadre de la communication institutionnelle d'EMMAÜS HABITAT.

Les partenaires s'engagent à :

- Animer de manière conviviale les rencontres du Club de l'Habitant.
- Présenter le Club de l'Habitant et les outils pédagogiques aux participants des ateliers sur la base des documents dédiés qui seront remis.
- Intervenir, sous l'égide du Club de l'Habitant.
- Remettre à EMMAÜS HABITAT une fiche bilan des interventions ainsi que les fiches d'évaluation remplies par les participants.
- Communiquer leurs présentations et supports et à intégrer le logo du Club de l'Habitant.
- Définir avec EMMAÜS HABITAT le planning de leurs interventions

Fait à Clichy la Garenne, le

Pour le partenaire

Pour Emmaüs Habitat

Les partenaires qui se sont engagés dans le projet :

<ul style="list-style-type: none">• Les Fourmis Vertes• Mille et une villes• GDF Suez• Emmaüs Solidarité• Couleurs d'Avenir	<ul style="list-style-type: none">• IDL 95• Collectif Relogement Essonne• CRESUS• Carla Vertigo
--	--

Le planning prévisionnel :

- | | |
|---|-------------------------|
| • Finalisation du projet : | octobre 2011 |
| • Lancement du Club de l'Habitat
Expérimentation 3 modules : | octobre à décembre 2011 |