REFERENTIEL DE L'ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT ET DE LA GESTION LOCATIVE ADAPTEE

JANVIER 2011

REFERENTIEL DE L'ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT ET DE LA GESTION LOCATIVE ADAPTEE

Table des matières

CHAMP ET CONTEXTE **4**
1.1 Rappel du champ 4
1.2 Règles applicables aux activités mentionnées dans les référentiels 4

OBJECTIF ET DÉFINITIONS **5**
Objectif du référentiel 5
De quelles prestations s'agit-il ? 6
Définitions 8
La déontologie 9
La qualité 9

LES BRIQUES **10**

1 DIAGNOSTIC LOGEMENT **14**
1.1 Diagnostic 14
1.2 Explication au ménage 16
1.3 Elaboration d'un projet logement avec le ménage 17
1.4 Diagnostic logement partagé et projet d'accompagnement 18
1.5 Accord formalisant l'engagement de chacun des partenaires 19

2 ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT (AVDL) **21**
2.1 Aide à la recherche de logement 21
2.2 Aide à la recherche collective de logement (ateliers recherche logement) 23
2.3 Aide aux premiers pas dans le logement 23
2.4 Suivi préventif du ménage logé 26
2.5 Aide au maintien dans le logement et traitement des difficultés locatives 28
2.6 Favoriser la vie sociale au dedans et au dehors du logement 30
2.7 Evaluation en fin de prestation et orientation 30

3 GESTION LOCATIVE ADAPTEE **32**
3.1 Aide aux premiers pas dans le logement 33
3.2 Relation locative personnalisée 33
3.3 Gestion adaptée des aspects financiers 35
3.4 Aide à la gestion technique du logement 36

3.5 Favoriser la vie sociale au-dedans et au dehors du logement 37
3.6 Préparation à un changement de type de logement ou de statut d'occupation 38

ANNEXES 40

CHAMP ET CONTEXTE

1.1 Rappel du champ

L'accompagnement vers et dans le logement peut s'effectuer au profit de ménages accédant à un logement ou déjà logés dans le parc privé ou le parc social. Dans le premier cas on parlera d'accompagnement vers le logement et, dans le second, d'accompagnement dans le logement.

De même, la gestion locative adaptée se pratique de manière préventive ou curative, auprès de ménages logés dans le parc privé ou le parc social.

En termes de locaux concernés, le champ couvre l'ensemble du patrimoine qui a un statut de logement au vu de la réglementation.

Sont inclus :

- les logements ordinaires pour lesquels peut être obtenue une mesure d'accompagnement ou de gestion locative adaptée ;

- les logements détenus ou pris à bail par des maîtres d'ouvrage associatifs dont la gestion locative est adaptée ;

- les logements en intermédiation locative, dans le parc privé ou public, quel que soit le mode d'intermédiation (sous location avec ou sans bail glissant, mandat de gestion …) ;

- les logements que l'on appelle adaptés, c'est-à-dire les résidences sociales (qui sont juridiquement des logements-foyers), dont les pensions de famille (ex-maisons relais).

Sont exclus :

- l'hébergement en structure collective et l'hébergement éclaté, même si l'hébergement éclaté peut prendre la forme, par exemple, de l'accueil de personnes dans des appartements avec ALT et / ou un accompagnement social.

1.2 Règles applicables aux activités mentionnées dans les référentiels

Les activités s'exercent dans le cadre :

- du décret n° 2009-1684 du 30 décembre 2009 relatif aux agréments des organismes exerçant des activités en faveur du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées qui précise les dispositions de l'article L.365-1 du CCH. En effet, l'ensemble des activités décrites dans le référentiel est soumis à un agrément, sauf quand elles sont exercées par une collectivité territoriale ou par un organisme soumis par ailleurs à un régime d'autorisation administrative qui couvre l'activité en question,

- et, en ce qui concerne les associations, de la circulaire du 18 janvier 2010 relative aux relations entre les pouvoirs publics et les associations.

OBJECTIF ET DEFINITIONS

Objectif du référentiel

L'objectif de ce document est de rompre avec une définition des missions à partir de l'offre de services ou des financements, qui ont été jusqu'ici les principaux outils de distinction des prestations. Donner une bonne définition des tâches permet ensuite de les assembler de façon plus adaptée et libre aux différentes situations : les besoins des personnes peuvent être divers, voire inattendus. Par exemple, il est tout à fait possible d'aller d'une tâche de diagnostic à la relation locative personnalisée sans passer par l'aide au premier pas, tout en intégrant la brique « Vie sociale ». Si le principal problème est comportemental, la personne n'aura pas besoin de s'investir dans la gestion technique et financière. Préciser le contenu des prestations doit également permettre de les financer convenablement en nombre et selon leur intensité et leur durée.

Précisions sur le statut du référentiel

Il s'agit ici de **décrire les missions et les tâches à accomplir**, pour définir une base commune aux différents acteurs, mais sans précision sur les méthodes utilisées. Le dispositif doit rester ouvert.

Ce référentiel s'insère dans le cadre des textes cités ci-dessus. Il n'a pas vocation à interférer dans leur application. Il ne définit ni service, ni compétence, ni blocs consolidés d'actions et ne correspond pas à une prestation en particulier. Il ne fixe pas les modalités de choix des opérateurs.

Un référentiel est un système de repères, qui sert de guide pour élaborer, définir les modalités et comparer des prestations. Il s'agit d'un schéma théorique dans lequel doivent s'insérer les pratiques, sans pouvoir en refléter toute la diversité et la souplesse. C'est **un outi**l qui peut avoir plusieurs usages, comme par exemple servir :

-de support aux relations financeur-prestataire ;

- à expliciter le contenu des prestations et négocier le cas échéant une adaptation à des publics en grande difficulté ;

- à mettre en valeur certaines fonctions sous estimées comme le diagnostic et le suivi ;

- à alimenter des fiches de postes…

Ce document est proposé à tous les acteurs, qu'ils soient prestataires, financeurs, décideurs ou bénéficiaires des prestations présentées (collectivités, associations, services de l'Etat, bailleurs, …). Il peut donc s'appliquer quelle que soit la base juridique des prestations réalisées en s'y référant et quel que soit le mode de financement de ces prestations.

Ce référentiel, tel qu'il est conçu, n'est pas un outil d'évaluation des prestations et n'est pas un référentiel qualité. Le document devra être adapté selon les contextes. Il pourra évoluer.

L'articulation de ce référentiel avec le référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion[1] figure en annexe.

[1] Circulaire DGCS/1A/2010/271 du 16 juillet 2010

De quelles prestations s'agit-il ?

L'accompagnement vers et dans le logement est une prestation individuelle ou collective, fournie sur une période déterminée, à une personne dont le problème de maintien ou d'accès dans un logement provient de difficultés financières, de difficultés d'insertion sociale ou d'un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale. Il concerne essentiellement le rapport à construire ou à maintenir entre la personne ou famille et son logement et le parcours de cette personne sans pour autant en prédéterminer les étapes. L'accompagnement vise à lui permettre d'accéder à un logement et/ou à bien y vivre durablement en bénéficiant des droits et en respectant les obligations des locataires, des sous-locataires ou des résidents. **L'objectif est l'autonomie de la personne dans la prise en charge de sa situation de logement**.

« En d'autres termes[2], l'objectif est :

-que le ménage soit en capacité de :

- Respecter les règles de vie en collectivité et assurer l'entretien de son logement (attention particulière aux ménages changeant de type d'habitat et d'environnement)
- Payer son loyer et ses charges (ou sa redevance) de manière régulière, gérer l'ensemble de ses ressources
- Faire les démarches administratives lui permettant d'obtenir les aides auxquelles il a droit de manière régulière et de défendre ses droits en tant qu'occupant ;

-qu'il soit durablement inséré dans le logement et son environnement. »

L'"apprentissage" du logement comportera, en sus des aspects techniques et fonctionnels, une dimension financière et une dimension relationnelle à l'environnement et à l'espace collectif. S'il est rendu nécessaire par des difficultés liées aux attitudes et aux comportements de la personne et/ou de sa famille, l'accompagnement comprendra un travail, permettant de lui/leur faire prendre conscience des difficultés que cela génère (dans ses relations de voisinage et/ou avec le bailleur).

Par ailleurs, l'accompagnement consiste à aider la personne à comprendre et à acquérir des savoir-faire concernant les démarches et les relations, la connaissance des organisations, etc. L'accompagnement sera adaptée selon que ces savoir-faire lui font défaut ou qu'elle a besoin d'un soutien pour stabiliser ou améliorer sa situation au regard du logement et accéder à l'autonomie dans ce domaine. Mais il doit également solliciter, mobiliser, stimuler les compétences de la personne et l'aider à en prendre conscience. C'est la dimension "éducative" de l'accompagnement, qui consiste à permettre à la personne de développer ses propres capacités pour devenir autonome par rapport au logement.

L'AVDL peut être initié, soit **avant** et **lors de l'accès** au logement, soit **en cours de bail** en cas de problème (impayés récidivants, problèmes de voisinage…) pour favoriser le maintien dans le logement.

Quand une mesure d'accompagnement est préconisée afin de faciliter l'accès au logement (AVL), les modalités de cet accompagnement doivent être articulées avec le type de solution de logement trouvée ou à trouver pour l'intéressé. Dans ce cas l'accompagnement vers le logement comporte au moins un accompagnement lors du relogement et si nécessaire, il est suivi d'un accompagnement dans le logement (ADL) pendant une période plus ou moins longue selon les besoins, au vu d'une réévaluation de la situation après l'entrée dans les lieux.

[2] Extrait du groupe de travail 3 qui a précédé l'élaboration de ce référentiel et défini les objectifs.

L'accompagnement dans le logement (ADL) concerne, non seulement les suites données à l'accompagnement vers le logement précitées, mais aussi les personnes déjà logées qui rencontrent des difficultés pour se maintenir dans leur logement qu'un accompagnement peut contribuer à régler.

Dans tous les cas l'AVDL se différencie de l'accompagnement global[3] qui comporte d'autres dimensions et dont certains ménages relèvent.

L'AVDL doit être articulé avec les interventions d'autres acteurs, si nécessaire: travailleurs sociaux du Conseil Général, associations intervenant sur des champs particuliers[4], Centres Médicaux Psychologiques en cas de troubles psychologiques, etc. C'est sur les territoires que les liens doivent être construits à la bonne échelle en fonction des acteurs locaux et des dispositifs.

L'AVDL est précédé d'un diagnostic ou d'une évaluation (dans le cas d'un renouvellement) qui permet d'en déterminer la nécessité, la durée et l'intensité et qui sera régulièrement ou en cas de problème imprévu réévalué.

La mise en place suppose une adhésion du ménage.L'AVDL peut être articulé avec une prestation de gestion locative adaptée dans certains cas.

La gestion locative adaptée consiste en une activité de gestion de logements « rapprochée et attentive » comportant un suivi individualisé, éventuellement un accueil et une animation au quotidien, et, le cas échéant, une médiation avec l'environnement. L'objectif est la prévention des difficultés de l'occupant et la sécurisation de la relation bailleur/locataire. A terme, l'objectif est l'accès au logement ordinaire.

La gestion locative adaptée se distingue donc de l'accompagnement vers et dans le logement : la GLA est intégrée, son support est la relation locative, même si elle permet de détecter d'autres besoins, elle est en permanence destinée à permettre la poursuite du projet logement de manière tant préventive que curative.

Ce type de gestion peut être appliqué à différentes formules de logement telles que la sous-location avec ou sans bail glissant, le bail associatif, les résidences sociales (dont les pensions de famille), le mandat de gestion, …

Cette prestation peut être réalisée par différents types d'acteurs, mais il faut toujours faire la distinction entre le bailleur et détenteur du patrimoine et le prestataire de la GLA qui relève d'une équipe autonome.

Sont exclus de ce référentiel: la création d'une offre de logements, la prospection de logements, la recherche de l'occupant, la gestion ordinaire de logements (même si certains intervenants développent aussi ces types d'activité).

---

[3] Mais aussi des tutelles, curatelles, gestion des aides au logement par des associations (cessions Croix Rouge).

[4] Problèmes d'addiction, de dépression, d'incapacité à encadrer les enfants, problèmes majeurs d'hygiène, d'emploi, judiciaires, …

Définitions

Prescripteur : personne qui, après diagnostic (éventuellement réalisé par un tiers), préconise une prestation définie d'accompagnement (après acceptation de l'accompagnement par la personne et dans le cadre prévu par le dispositif ou la commission ad hoc).

NB : Le bailleur social peut être un prescripteur de l'accompagnement social lié au logement à l'occasion difficultés repérées chez des demandeurs de logement social, lors de l'instruction des dossiers de demande ou chez des locataires dans le cadre de sa gestion de proximité.

Financeur de la prestation : personne morale assurant le financement de la prestation (qui valide à un moment donné la prescription si elle n'en est pas le prescripteur)

Personne/ Ménage/ Bénéficiaire/ Usager : Personne(s) locataire, sous-locataire ou résidente qui va être accompagnée.
Il s'agit notamment mais non exclusivement de ménages rencontrant des difficultés d'insertion susceptibles de les mettre ou de les maintenir en situation d'exclusion par rapport au droit au logement.
Accompagnateur : intervenant de l'accompagnement qui peut être, selon les tâches à réaliser, un professionnel du travail social (CESF, éducateur spécialisé, assistant social, …) et/ou un professionnel possédant d'autres compétences spécialisées (juridique, techniques du bâtiment, petites réparations, économies d'énergie, …). Le personnel prestataire doit être, soit diplômé ou avoir validé des acquis professionnels, soit avoir une expérience permettant de réaliser la prestation dans de bonnes conditions. L'accompagnateur appartient à un organisme (personne morale), qui fournit l'accompagnement et est l'employeur de l'accompagnateur (ou de l'intervenant pour la GLA). Il est au sein d'un réseau de compétences plus spécialisées, auquel il peut avoir recours.

Intervenant en gestion locative adaptée : personne physique assurant la gestion locative adaptée, quel que soit le propriétaire du logement – HLM, EPL[5], un maître d'ouvrage associatif. L'intervenant en GLA appartient à un organisme (personne morale), qui fournit la gestion locative adaptée et est l'employeur de l'intervenant en GLA.

Cette gestion adaptée, fondée sur la relation locative, est sociale par son objet, mais elle est aussi souvent technique dans son contenu et permet la résolution réelle des difficultés par le ménage. A ce titre, les équipes de gestion locative sont utilement composées de compétences variées : travailleurs sociaux, gestionnaires immobiliers formés au repérage des accidents de parcours, techniciens du bâtiment, …

Bailleur : Il peut être un bailleur social (HLM, EPL, maître d'ouvrage associatif) ou un bailleur privé. L'intervention des bailleurs sociaux est centrée autour du respect du contrat de location. Ils ont une obligation d'équilibre économique de leur exploitation et d'assurer le bon usage des parties communes. Cependant, leur mission sociale les conduit à développer un rôle de veille et de prévention et à adapter, au cas par cas, leurs procédures pour favoriser l'accès et le maintien durable dans le logement des personnes vulnérables. Dans le parc privé, la nature de la relation au bailleur dépendra de la situation de logement et du type de bailleur : situations d'insalubrité ou de logement indigne, propriétaire bailleur modeste, propriétaire plus important, investisseurs institutionnels…

Partenaires : ensemble des acteurs amenés à intervenir auprès du ménage ou pour le ménage dans l'accès à l'autonomie par rapport au logement, soit pour financer le logement, soit pour aider le ménage à s'adapter, soit pour servir d'intermédiateur avec le propriétaire-bailleur ou le voisinage, … Ces

[5] Entreprises publiques locales

partenaires sont, avec des variations selon les lieux, les services sociaux, les bailleurs ou gestionnaires (dont le bailleur social), la CAF ou MSA, la sécurité sociale, l'ANPE, les services d'hygiène, les CCAS, les associations d'insertion par le logement, les prestataires d'eau et d'énergie, les services à domicile ou de proximité, …

La déontologie[6]

Accord systématiquement nécessaire de la part du ménage bénéficiaire pour les démarches faites en son nom.

Un accompagnateur stable positionné avec une distance suffisante par rapport au bénéficiaire

Affichage permanent du projet logement du ménage bénéficiaire, en permanence réactualisé. Il est notamment important de savoir réajuster l'accompagnement en fonction de l'évolution de la situation.

Formalisation et visibilité de l'accompagnement, à travers un contrat et des outils de suivi

Ne jamais laisser les demandeurs ou ménages accompagnés sans solution, même temporaire, et notamment, prévoir le relais lorsque l'intervenant auprès du ménage est amené à changer (responsabilité de l'intervenant initial de transmettre le relais et de s'assurer que la relation ne se rompt pas)

L'évaluation des potentialités du ménage doit être prioritairement recherchée afin de guider son orientation. Les démarches proposées doivent toujours être réalistes au regard des capacités personnelles et financières du bénéficiaire.

Transparence et devoir d'information sur les droits, les devoirs, l'état d'avancement des démarches entamées et leurs résultats, le contenu des bilans.

Définir les limites de l'accompagnement : définition de l'intrusion, du suivi et des cas de signalement. Les évaluations, bilans de situation et fichiers doivent prendre en compte les précautions de confidentialité, y compris celles dont la CNIL assure le contrôle, afin de limiter l'information à ce qui permet de définir la solution logement et d'évaluer la capacité du ménage à accéder de façon autonome au logement. Le contenu des bilans transmis doit être adapté selon le destinataire.

Suivi transparent des résultats de l'application de la déontologie

La qualité

Une démarche qualité serait complémentaire de ce premier travail de référentiel, en ajoutant notamment des mesures et critères d'évaluation.

Charte de qualité de l'accueil

Formalisation de la procédure d'accueil

Disposer d'un recensement complet des outils maîtrisés et utilisés par l'équipe d'accompagnement (et le diffuser).

Bilan qualité disponible pour tous les utilisateurs

[6] Article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles

LES BRIQUES

Les pages qui suivent présentent les « briques », sous-ensembles permettant de construire un accompagnement vers l'autonomie. Celles-ci peuvent s'assembler différemment selon le degré d'autonomie des personnes et selon la solution de logement proposée. L'ordre de présentation n'est pas chronologique. Les briques peuvent se succéder ou se dérouler simultanément. Les briques ne sont pas réalisées par les mêmes acteurs dans de nombreux cas de figure (d'où la répétition de certaines tâches, qui pourront être omises si la même personne intervient, et le rappel d'un relais indispensable entre chacune d'elles).

Ces briques, outils pour la réflexion, ne doivent pas être isolées les unes des autres dans la mise en œuvre. Une sorte de ciment doit les relier entre elles afin de donner un sens aux interventions et de renforcer leur pertinence face aux problématiques du ménage. Sa construction repose sur le savoir-faire des acteurs et les relations qu'ils sauront nouer. Ce travail partenarial, en lien avec le ménage qui adhère au dispositif, doit permettre de définir de manière concertée la mission de chacun aux différents stades, et de prévoir d'emblée des possibilités de réajustement en fonction de l'évolution de la situation. Pour que ce ciment existe, il convient, dans le cadre d'un respect de la déontologie, de :

- mettre en place une relation de confiance lors de chaque brique (susciter l'adhésion du ménage et des partenaires de chaque brique),

-effectuer un travail partenarial avant, pendant et après chaque brique,

- répartir au mieux des compétences les tâches à effectuer,

- déclencher l'action d'autres intervenants si nécessaire (par exemple spécialisés sur une autre thématique comme la sante, ou en cas d'apparition de problématique de mise en danger …) soit d'emblée soit en cours de route, réaliser un point mensuel de la situation, assorti d'un court compte rendu, avec le ménage,

-prévoir une modalité de règlement des désaccords entre partenaires ou de difficultés avec le ménage

- à la fin de la prestation, y compris en cas de blocage, préconiser, soit une orientation (continuation de la prestation par le même intervenant ou par un autre partenaire déjà associé ou à solliciter), soit la mise en place d'une veille)),

Ces relations entre les acteurs doivent se traduire concrètement par :

- des contacts réguliers entre partenaires pour s'informer mutuellement des actions en cours,

-des rendez-vous partagés pour une meilleure lisibilité des actions de chacun et de leur sens,

-une répartition des tâches et des démarches en fonction des compétences des intervenants,

-l'organisation de réunions de synthèse entre intervenants ou entre le ou les intervenants et les autres partenaires, et le cas échéant prendre des décisions partagées ou en tout cas transparentes (réajuster si besoin les axes de travail, déclencher d'autres dispositifs).

-…

Les tâches décrites dans les briques ne se feront pas au même rythme, avec la même intensité ou sur la même durée, ni avec la même fréquence selon les degrés d'autonomie des personnes. La nature des tâches elle-même peut évoluer selon les personnes (Ainsi, les rencontres avec une personne n'auront pas exactement le même contenu, ni la même durée, si elles ont lieu tous les quinze jours ou trois fois dans la semaine).

Est présentée ici la rédaction du référentiel sous forme de « briques » (séquences transférables de l'AVDL ou de la GLA) selon le plan-type ci-dessous. Leur rédaction s'adresse aux accompagnants (le résultat est par exemple celui qui est attendu de l'accompagnant et non du ménage).

Les briques sont regroupées dans 3 groupes : le diagnostic logement, l'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) et la gestion locative adaptée (GLA).

Plan type d'une brique

Titre

Mission

Finalités et contenu général de la prestation demandée

Résultat attendu

Traduction concrète et opérationnelle que l'on attend et qui pourra être mesurée ou observée à la fin de la mission

Rubriques (puis tâches)

Description du quoi et des différentes étapes

Interlocuteurs

Interlocuteurs potentiellement sollicités dans la brique à l'exception du ménage, qui est toujours concerné au premier titre (et n'est donc pas désigné ici à chaque fois)

Outils utilisés

Moyens mis en œuvre

Types de logements concernés

Les tableaux ci-dessous décrivent le schéma général des briques pour chaque groupe : diagnostic, AVDL et GLA. Les briques ne seront mobilisées que si elles sont utiles, au vu du diagnostic qui déterminera les prestations nécessaires en fonction des besoins de la personne. De la même manière, leur contenu ne s'appliquera que s'il y en a le besoin. La description est prévue comme un aide-mémoire, à titre illustratif. Il n'y a pas obligation de mettre en œuvre toute la liste des briques et des sous-briques et tâches qui les composent.

TABLEAU DES BRIQUES DIAGNOSTIC LOGEMENT

Pour un ménage

n°	Titre	Interventions possibles
	DIAGNOSTIC	
1.1	Diagnostic	1
1.2	Explication au ménage	1
1.3	Elaboration d'un projet logement avec le ménage	1
1.4	Diagnostic logement partagé et projet d'accompagnement	1
1.5	Accord formalisant l'engagement de chacun des partenaires	1

TABLEAU DES BRIQUES AVDL

Description des briques répétitives sur une base mensuelle, pour un ménage

n°	Titre	Interventions possibles
2.1	Aide à la recherche de logement	1
2.2	Aide à la recherche collective de logement	1
2.3	Aide aux premiers pas dans le logement	1
2.4	Suivi préventif du ménage logé	1 ou +
2.5	Aide au maintien dans le logement et traitement des difficultés locatives	1 ou +
2.6	Favoriser la vie sociale au-dedans et au dehors du logement	1 ou +
2.7	Evaluation en fin de prestation et orientation	1

TABLEAU DES BRIQUES GLA

Sur une base annuelle pour un logement

n°	Titre	
3.1	Aide aux premiers pas dans le logement (GLA)	
3.2	Relation locative personnalisée	
3.3	Gestion adaptée des aspects financiers	
3.4	Aide à la gestion technique du logement	
3.5	Favoriser la vie sociale au-dedans et au dehors du logement	
3.6	Préparation à un changement de type de logement ou de statut d'occupation	

unité GLA €/logement/an

1 DIAGNOSTIC LOGEMENT

Il est proposé ici de décliner cette phase en cinq briques, ce qui correspond à un diagnostic aux missions élargies qui ne seront pas toujours toutes pertinentes : si au moment où le besoin de diagnostic est identifié, les tâches contenues dans certaines briques ont déjà été effectuées, ces briques ou tâches ne seront pas mises en œuvre.

1.1 Diagnostic

1.2 Explication au ménage

1.3 Elaboration d'un projet logement avec le ménage

1.4 Diagnostic logement partagé et projet d'accompagnement

1.5 Accord formalisant l'engagement de chacun des partenaires

Le diagnostic est stratégique et doit permettre de définir les prestations nécessaires en fonction de la situation concernée. Il comporte ici une partie préparatoire à l'accompagnement (souvent réalisée en début de mesure d'accompagnement aujourd'hui sur le terrain) qui permet de prendre le temps de susciter l'adhésion informée du ménage et du partage avec les partenaires et particulièrement le bailleur.

Cette préparation est un préalable pour une orientation pertinente et réussie dans le parcours logement du ménage. Enfin, il doit se conclure par la définition de critères de réussite et de suivi adaptés à la situation du ménage (avec un tableau de bord par exemple) et permettant l'échange d'information et l'évaluation pendant et en fin de prestation.

Les tâches décrites dans les briques peuvent se faire en plusieurs étapes. Elles ne se feront pas au même rythme, avec la même intensité ou durée, ni avec la même fréquence selon les degrés d'autonomie des personnes par rapport au logement. La nature des tâches elle-même peut évoluer selon les personnes.

Lorsque le bailleur est un bailleur social, des échanges entre l'intervenant social et lui sont nécessaires aux différentes étapes de la mission (diagnostic, mise en œuvre et évaluation des résultats atteints) pour permettre un ajustement des interventions de chacun. Ce dialogue peut être un dialogue entre services/ équipes au sein d'un organisme pratiquant la maîtrise d'ouvrage d'insertion.

1.1 Diagnostic

Mission

Analyser la situation et établir un diagnostic des besoins du ménage permettant de l'orienter, dans une approche globale de sa situation, ce qui permet d'évaluer le niveau d'intensité nécessaire de l'accompagnement à mettre en place

Résultat attendu

Connaître la capacité de la personne à intégrer un logement ordinaire ou l'écart entre la situation de la personne et cette autonomie et les moyens nécessaires pour le combler

Proposer de premières orientations. Envisager la prestation (type de logement +/- accompagnement) la plus adaptée en fonction de la situation du ménage

Rubriques (puis tâches)

Ecouter et conseiller

Instaurer une relation de confiance

Réaliser le diagnostic social

- Faire le point des droits et prestations, difficultés rencontrées dans les différents domaines (santé, emploi, logement, famille, ressources)

- Recueillir les avis et contributions possibles des partenaires autour du ménage

- Mettre à plat le budget actuel recettes/dépenses ; le cas échéant, simulation/estimation des aides au logement par la CAF/CMSA.

Réaliser le diagnostic logement

- Evaluer l'autonomie du ménage par rapport au logement

- Etablir un historique du parcours logement (impayés, historique de locataire, d'accédant, hébergement, …) et le rapprocher du parcours social et/ ou professionnel

- Analyser la situation actuelle du logement (y compris les aspects techniques et juridiques) **ou** du non logement (durée, demandes d'hébergement)

> *Par exemple : Etat du logement (non décence, insalubrité, ...), localisation, adaptation au mode de vie, à la composition familiale (degré d'occupation, ...), statut, aspects juridiques, adaptation au budget*

- Faire le point des démarches effectuées

> *Par exemple : Demandes de logement : expliquer des situations de blocage de certaines solutions tentées mais non abouties.*

- Détecter un certain nombre d'actions urgentes

> *Par exemple : Démarches tendant à l'ouverture de droits par les services sociaux*

- Reformuler les besoins et les attentes du ménage

Conclure le diagnostic social et logement

- Conclure sur le besoin et son ajustement par rapport au marché

- Elaborer une tactique pour atteindre l'objectif envisagé

- Evaluer la capacité du ménage à atteindre l'objectif

> *Par exemple : S'il est capable de réaliser seul ou non la mobilisation des aides au logement, la recherche, la négociation, l'entrée dans les lieux, l'appropriation du logement….*

- Formaliser l'adhésion du ménage : signature du diagnostic

Interlocuteurs

Prescripteur/Financeur des solutions préconisées (par exemple FSL pour un accompagnement), bailleur ou gestionnaire dans certains cas, services financiers ou sociaux ayant suivi le ménage

Outils utilisés

Historique

Fiche décrivant les caractéristiques du ménage, sa problématique

Grille commune validée dans le cadre du PDALPD ou d'une autre politique sociale locale du logement

Document de diagnostic à rédiger

Moyens mis en œuvre

Visite sur le lieu de vie et rendez-vous entre le ménage et un travailleur social (y compris organisation de la première rencontre)

Analyse des documents apportés par le ménage et éventuellement par d'autres partenaires

Contacts téléphoniques

Types de logements concernés

Tous types de logement, y compris le logement ordinaire

1.2 Explication au ménage

Mission

Expliciter la démarche proposée et le champ des possibles et susciter l'adhésion du ménage

Résultat attendu

Compréhension de la démarche proposée et engagement du ménage dans cette démarche d'accompagnement.

Rubriques (puis tâches)

<u>Ecouter et conseiller</u>

-entendre les difficultés

<u>Instaurer une relation de confiance</u>

-faire prendre conscience de la gravité de la situation, qu'il existe des moyens pour en sortir, ,..

-expliquer les mécanismes à l'œuvre, les responsabilités engagées, les risques, …

<u>Présenter et proposer les différentes options en vue d'une autonomie à terme</u>

Par exemple : Une offre adaptée (logement, hébergement) et/ou une prestation d'accompagnement.

<u>Présenter la prestation d'accompagnement</u>

- Identifier et décrire le rôle de chacun durant la prestation (ménage, accompagnant, référents sociaux autres, gestionnaire ou bailleur du logement, …)

- Expliquer le contrat, ses objectifs et les modalités habituelles de l'accompagnement

- Rappeler les libertés, droits et obligations de chacun, accompagné et accompagnant

Rédiger un pré-projet d'accompagnement avec le ménage (fin brique 2 et début brique 3, élaboration du projet)

Vérifier que l'adhésion et l'engagement du ménage sont effectifs et réalistes

Interlocuteurs

Personne d'autre que le ménage

Outils utilisés

Un « livret d'accueil », une fiche de présentation et de contact, … à remettre au ménage

Un contrat type d'accompagnement

Moyens mis en œuvre

Rencontre avec le ménage

1.3 Elaboration d'un projet logement avec le ménage

Mission

Mettre au point un projet logement avec et pour le ménage

Résultat attendu

Parvenir à un projet logement réaliste et valider la démarche pour y parvenir avec son accord (en validant un accompagnement ou une gestion locative adaptée, le cas échéant)

Rubriques (puis tâches)

Ecouter et conseiller

Instaurer une relation de confiance

Mettre à disposition du ménage un ensemble d'informations sur le logement

Faciliter l'appropriation par le ménage de ces informations

Rédiger un pré-projet d'accompagnement avec le ménage (fin brique 2 et début brique 3, élaboration du projet approfondi)

Aider à l'élaboration d'un projet logement réaliste

- Expliciter les ressources et garanties nécessaires et comparer avec les moyens disponibles du ménage

- Aider à la recherche de la ou des solutions logements possibles

Par exemple, localisation, coût, statut…

Organiser le relais vers l'intervenant suivant le cas échéant

- Contacter les interlocuteurs, présenter le ménage, lui donner un rendez-vous, lui indiquer la liste des documents nécessaires

- Organiser une « réunion des parties » (réunion de synthèse, tripartite, espaces de coordination, temps d'échange …)

Interlocuteurs

Bailleurs ou gestionnaires potentiels, le service social ou un service spécialisé selon la situation du ménage

Outils utilisés

Petites annonces, présentation des bailleurs publics, des guides existant sur la demande de logement, …

Les solutions habituelles en matière de logement, par exemple demande de logement social, échéancier, protocole, …

Moyens mis en œuvre

Appels téléphoniques

Rencontre avec le ménage

Recours à un spécialiste du logement, à un travailleur social, ou à un juriste, si nécessaire.

1.4 Diagnostic logement partagé et projet d'accompagnement

Mission

Proposer le projet d'accompagnement et de logement aux partenaires, réajuster si nécessaire avec le ménage, le gestionnaire ou le bailleur (s'il est connu) et les autres partenaires (social, santé, …)

Résultat attendu

Constater le partage du diagnostic entre les différents partenaires et le ménage, dans le cadre de ses attentes et capacités. En cas de désaccord sur le diagnostic ou de délai d'attente, le ménage bénéficie à tout le moins d'une orientation. La fonction d'arbitrage peut être confiée, par exemple, au SIAO ou à une instance locale du PDALPD ou du FSL traitant des cas individuels.

Rubriques (puis tâches)

<u>Organiser une réunion multipartite de partage du diagnostic</u>

> *Par exemple :*
>
> *Diffuser préalablement les éléments pertinents du diagnostic social et en lien avec le logement*
>
> *Repérer les aides susceptibles d'être mobilisées*

<u>Adapter la prestation préconisée au logement trouvé</u>

<u>Valider la pertinence de la solution</u> dans toutes ses dimensions (technique, localisation, sociale, …) et préciser les accompagnements nécessaires

Par exemple, préciser les capacités financières à supporter le logement lors de ce diagnostic partagé

Préciser la nature de la prestation d'accompagnement : durée, fréquence, objectif, intensité, …

Préparer la prescription de l'action (par un tiers)

- Constituer/faire constituer un dossier pour demander cette prestation

- Présenter le dossier au prescripteur le moment venu (en commission, par exemple)

Organiser le relais vers la solution préconisée

Interlocuteurs

Services sociaux autres, gestionnaire ou bailleur si connu, mandataire, …

Outils utilisés

Grilles d'évaluation communes de diagnostic synthétique, de la capacité de la personne à mener seule ou non les démarches, de la capacité à habiter, …

Modèle de contrat d'« Accompagnement»

Moyens mis en œuvre

Rédiger une proposition de contrat d'accompagnement

Rencontre avec le ménage, multipartite, en présence du prescripteur qui connaît le ménage, avec le bailleur ou le gestionnaire s'il est connu

Appels téléphoniques et préparation de dossiers

1.5 Accord formalisant l'engagement de chacun des partenaires

Mission

Faire correspondre les conclusions du diagnostic partagé et le projet du ménage ; obtenir l'adhésion du ménage.

Résultat attendu

Finaliser l'engagement des différents partenaires et du ménage et aboutir au contrat personnalisé, liant le travailleur social, le bénéficiaire et le bailleur/logeur.

Rubriques (puis tâches)

Définir et valider des objectifs spécifiques au ménage (personnalisation de l'accord)

Par exemple, préciser les objectifs par rapport au stade précédent et donner un objectif vers une prochaine étape vis-à-vis du logement

Définir des modalités propres au ménage

Par exemple, préciser la fréquence et le lieu de rencontre

Vérifier la cohérence du projet avec les différents intervenants et faire signer l'accord par le ménage et les partenaires

Passer le relais à l'intervenant suivant le cas échéant

Par exemple,

Contacter les interlocuteurs, présenter le ménage, lui donner un rendez-vous, lui indiquer la liste des documents nécessaires

Organiser une « réunion des parties » (réunion de synthèse, tripartite, espaces de coordination, temps d'échange …)

Interlocuteurs

Les différents intervenants dans les domaines de l'emploi, du social, de la santé.

Les hébergeurs, le gestionnaire ou bailleur éventuel.

Outils utilisés

Indications sur le contenu du contrat personnalisé formulées par le groupe 3 (voir en annexe)

Moyens mis en œuvre

Rédiger le contrat

Recours à un spécialiste du logement, un travailleur social, ou un juriste, si nécessaire.

2 ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT (AVDL)

Selon les conclusions du diagnostic, la prestation d'accompagnement sera composée de l'une ou de plusieurs briques présentées ci-dessous :

2.1 Aide à la recherche de logement

2.2 Aide à la recherche collective de logement

2.3 Aide aux premiers pas dans le logement

2.4 Suivi préventif du ménage logé

2.5 Aide au maintien dans le logement et traitement des difficultés locatives

2.6 Favoriser la vie sociale au dedans et au dehors du logement

2.7 Evaluation en fin de prestation et orientation

Les tâches décrites dans les briques ne se feront pas au même rythme, avec la même intensité ou la même durée, ni avec la même fréquence selon les besoins des personnes. La nature des tâches elle-même peut évoluer selon les personnes. Toutes les tâches supposent une évaluation en continu de leurs résultats.

Si les tâches contenues dans certaines briques ont déjà été effectuées ou ne sont pas pertinentes au vu de la situation du bénéficiaire, ces briques ou tâches ne seront pas mises en œuvre.

2.1 Aide à la recherche de logement

Mission

Préparer et accompagner le ménage vers un logement adapté à sa situation et aider à la prise de décision (réduire l'écart entre solutions et logement envisagé, prévenir les refus d'offres adaptées)

Résultat attendu

Trouver une solution de logement acceptée par le ménage et adaptée à ses capacités et contraintes

Rubriques (puis tâches)

<u>Ecouter et conseiller</u>

<u>Instaurer une relation de confiance</u>

<u>Préparer l'accès au logement et la prise de décision en cas d'offre</u>

- Préparer en amont au changement de type de logement et aux changements induits au quotidien

- Bien informer sur les changements induits

Par exemple, nouveau quartier (habitat, règles de vie collective, équipements, transports, etc.), modification du budget (loyers, charges, assurances locatives, mais aussi frais éventuels de garde d'enfant, de transport, etc.).

- Aider à surmonter les craintes liées à la démarche :

Par exemple, crainte du changement et appréhension par rapport à l'irréversibilité apparente du choix

Accompagnement à la recherche proprement dite

- Accompagner dans les démarches auprès des gestionnaires ou bailleurs potentiels (faire et faire faire, intervenir en cas de blocage à une étape pour faciliter). Il peut s'agir :

-Soit d'une phase de recherche pour le ménage, réseaux propres de l'association, recours aux dispositifs publics (ci-dessous)

Par exemple :
-préparer les pièces justificatives et l'argumentaire,
-remplir les demandes de logement social, les renouveler,
-contacter et prendre rendez-vous pour les visites,

-Soit d'une phase d'animation d'ateliers, de dynamisation et d'orientation du ménage (cf. Aide collective à la recherche de logement).

- Aider au choix :

Par exemple : fonctionnalité, coût d'usage, décence, type de bail

- Aider à la négociation avec l'offreur de logement

Interlocuteurs

Représentants des « offreurs » ou intermédiaires (AIVS, service Clés des Pact, SIRES…) des filières spécifiques : contingents des réservataires, accords collectifs, …logements adaptés, …

Outils utilisés

Petites annonces

Budget logement type

Liste des pièces justificatives nécessaires

Moyens mis en œuvre

Echange d'écrits (courriels ou documents papier) pour les bilans avec les partenaires

Visites avec le ménage (capacité à diagnostiquer les avantages et inconvénients d'un logement)

Appels téléphoniques pour le ménage (introduction, médiation)

Recours à un spécialiste du logement ou un juriste si nécessaire (Compétence pour négocier le bail)

Types de logements concernés

Tous types de logement, y compris le logement ordinaire

2.2 Aide à la recherche collective de logement (ateliers recherche logement)

Mission

Préparer les ménages collectivement à chercher, louer et habiter un logement locatif en apportant de l'information et suscitant les échanges

Résultat attendu

Encourager la recherche individuelle et l'entraide pour que le ménage trouve une solution logement qui convienne du point de vue de ses capacités et des contraintes du marché

Rubriques (puis tâches)

Organiser des ateliers de recherche logement

> *Par exemple : préparer l'information à diffuser sur le logement et les bailleurs (connaissances des parcs privés et publics, statut de locataire, charges, aides, ...)*

Animer les échanges sur les démarches menées et la construction des argumentaires

Interlocuteurs

Seules les personnes concernées sont présentes aux réunions organisées et échangent entre elles. Des spécialistes du secteur tels qu'un représentant de l'ADIL (Association départementale d'information sur le logement ou service local dédié) par exemple, peuvent éventuellement être invitées à intervenir.

Outils utilisés

Modules d'informations de connaissances sur le logement locatif, sur les bailleurs privés et publics (savoir chercher)

Modules d'appui à la recherche

Moyens mis en œuvre

Réunion utilisant différents supports tels que diaporama, guides, formulaires de demande de logement, …

Types de logements concernés

Tous types de logement, y compris le logement ordinaire

2.3 Aide aux premiers pas dans le logement

Mission

Faciliter l'installation dans le logement et son appropriation

Résultat attendu

Prise en main du logement par le locataire ou sous-locataire dans ses aspects administratifs, gestionnaires et techniques, parvenir à l'autonomie dans le fonctionnement quotidien

Rubriques (puis tâches)

Accompagner la préparation des différentes étapes

Aider les personnes à se sentir bien « chez soi »

- Dialoguer de façon globale avec le ménage (en intégrant toutes les problématiques)

- Accompagner les personnes dans un mieux-être et dans l'appropriation de leur logement

> *Par exemple, travailler sur le sentiment de solitude, sur l'alimentation, sur les soins, restauration des liens familiaux, amicaux, …)*

Aider la personne à assumer la situation de locataire – aspects administratifs

- Mobiliser les aides permettant l'accès au logement

> *Par exemple, ouverture des droits aux aides au logement, demande éventuelle de FSL accès, de garanties,...)*

- Aider au suivi des démarches administratives

> *Par exemple, aider à l'ouverture des compteurs et mettre en lien avec les distributeurs et à la mise en place les contrats d'entretien, des assurances.*

- Expliquer les droits et devoirs du locataire

> *Par exemple, partage des travaux, entretien, information, régularisation des charges, gestion des incidents, …*

- Accompagner l'établissement de l'état des lieux

Aider à la mise en place de la relation du locataire dans toutes ses spécificités avec le gestionnaire ou le bailleur

> *Par exemple :*
> *Organiser une rencontre avec le gestionnaire ou le bailleur*
> *Mettre en place le tiers-payant pour l'aide au logement, des modalités de paiement adaptées (virement, paiement en plusieurs fois dans le mois, en espèce, …)*
> *Formaliser un accord sur les modalités particulières de suivi*

Aider à l'insertion dans l'environnement :

> *Par exemple, découverte du quartier, repérer et favoriser l'accès aux services de proximité, aux équipements du quartier, aux associations intervenant dans le quartier, etc.).*

Aider à l'insertion sociale.

> *Par exemple, établir un lien avec le gestionnaire ou le bailleur et le voisinage, rencontres avec les principaux interlocuteurs du ménage.*

Aider à l'apprentissage du logement – aspects techniques

- Fournir des conseils pour l'entretien et la bonne utilisation du logement et des parties communes (en lien avec le propriétaire ou bailleur)

> *Par exemple :*

Expliquer les méthodes de maîtrise des consommations des fluides, le fonctionnement des équipements, les routines d'entretien et d'hygiène (fournir une liste des tâches à effectuer régulièrement), des conduites à tenir en cas d'incident,
Collecter et expliquer les livrets d'entretien
Expliquer les règles d'hygiène, règles de sécurité, consignes du propriétaire

- Aider à la recherche de mobilier et à l'aménagement du logement

<u>Aider à l'apprentissage du logement – aspects financiers</u>

Aide à la gestion du budget logement compte tenu du budget du ménage

Par exemple :

Faire le bilan des charges et de leur contrôle :, …

Aider au lissage des dépenses (négocier, anticiper pour faire correspondre les dépenses aux recettes)

Interlocuteurs

Bailleur ou gestionnaire, prestataires divers, fournisseurs de fluides et d'énergie, prestataires de l'entretien.

Interlocuteurs en cas d'incident (banquier, Banque de France, justice, …)

Outils utilisés

Tableaux de prestataires locaux par domaine, avec les prix et la qualité

Livret d'accueil du logement

Listes de tâches (aide-mémoire)

Outils de l'aide éducative budgétaire

Supports d'échange écrit (tableaux, fiches de suivi, …), à remplir et transmettre 1 fois par mois

Outils techniques : mode d'emploi des équipements, tableau permettant de maîtriser la dépense énergétique, …

Moyen mis en œuvre

Préparation avec le ménage par une revue des tâches à réaliser et des moyens disponibles

Accompagnement physique et réalisation avec le ménage si nécessaire (déménagement, entrée dans les lieux, sortie d'hospitalisation, …

Réunions avec les partenaires (bilan).

Compétences techniques pour la présentation des équipements, le choix des prestataires. Recours à un spécialiste du logement ou un juriste, si nécessaire.

Types de logements concernés

Tous types de logement, y compris le logement ordinaire

2.4 Suivi préventif du ménage logé

Mission

Suivre la situation d'un ménage afin de détecter et réduire les risques

Soutenir le ménage dans sa gestion administrative, technique et financière

Résultat attendu

Autonomie du ménage dans la gestion de son logement, sous tous ses aspects

Prévenir les difficultés et intervenir le plus tôt possible

Rubriques (puis tâches)

Ecouter et conseiller

Instaurer une relation de confiance

Actualiser le dossier du ménage

- Faire un bilan de la situation avec le ménage

- Contacter d'autres partenaires si besoin (Services sociaux, associations, tutelle, …)

Intervenir auprès du ménage pour le suivi des aspects techniques

- Aider au suivi des contrats d'entretien, des assurances, …

- Faire le point de l'entretien du logement

> *Par exemple, aménagement du logement, entretien des parties communes, nettoyage, travaux locatifs, … et aider la personne si nécessaire*

-Accompagner pour l'entretien du logement (petits travaux, ateliers collectifs « entretien du logement », « petits bricolages », etc.)

Intervenir auprès du ménage pour le suivi des aspects financiers

Aider à la gestion du budget du ménage et du budget logement

> *Par exemple :*
> *Aider au lissage des dépenses*
> *Faire le bilan des charges et de leur contrôle (suivi des consommations, …)*
> *Négocier, anticiper pour faire correspondre les dépenses aux recettes*

Aider à la gestion de la situation de locataire - aspects administratifs

> *Par exemple :*
> *Mobiliser les aides disponibles si nécessaire (demandes de FSL Energie-Eau)*
> *Aider au suivi des démarches administratives*

Proposer une médiation avec l'environnement :

- Apporter des conseils

> *Par exemple pour la bonne utilisation des parties communes et espaces extérieurs du logement*

- Aider à l'insertion durable dans l'environnement :

Par exemple, découverte du quartier, améliorer l'accès aux services de proximité, aux équipements du quartier, aux modes de déplacement, aux associations intervenant dans le quartier etc.).

- Aider à l'insertion sociale :

Par exemple, (r)établir un lien avec le voisinage, rencontres avec les principaux interlocuteurs du ménage, rappeler les règles de vie en collectivité.

Résoudre des difficultés mineures *(par exemple oubli ponctuel de la part du ménage, ...)*

Capitaliser l'information sur la situation du ménage

Faire la médiation avec le gestionnaire ou bailleur

Par exemple :

Evaluer en continu la situation avec le gestionnaire ou bailleur

Faciliter la communication, éclaircir à partir des courriers échangés les difficultés de compréhension entre les parties

Echanger avec les partenaires

- Envoyer des informations pertinentes à échéance régulière, *par exemple, récapitulant la situation suivie avec une analyse*

- Rencontrer régulièrement le prescripteur, le gestionnaire ou bailleur si nécessaire (début et fin d'accompagnement (évaluation) et éventuellement à mi-parcours),

- Traiter les changements de situations du ménage avec les partenaires utiles

Par exemple : réunion ou contact lors d'un changement dans la composition du ménage, lorsqu'une maladie évolue, etc.

Interlocuteurs

Gestionnaire ou bailleur, services sociaux

Associations locales, centre socio-culturel, école, …

Fournisseurs liés au logement (fluide, énergie, gardien, entretien, …)

Outils utilisés

Visite à domicile

Définition partenariale de l'autonomie dans le logement ou de la capacité à habiter

Listes (aides-mémoire)

Aide budgétaire

Moyens mis en œuvre

Réunions de coordination régulières (une fois par mois)

Types de logements concernés

Tous types de logement, y compris le logement ordinaire

2.5 Aide au maintien dans le logement et traitement des difficultés locatives

Mission

Trouver des solutions de compromis pour les points de conflits

Rétablir la mise en œuvre des droits et obligations de chacun, notamment le paiement du loyer, la qualité des services au locataire, l'entretien du logement, les relations avec le voisinage.

Résultats attendus

Susciter la mise en place de procédures amiables aux procédures en cours, afin d'éviter l'expulsion. Eviter qu'une expulsion se produise sans proposition de logement.

Rétablir si nécessaire le dialogue entre le gestionnaire ou le bailleur, le voisinage et le locataire,

Rubriques (puis tâches)

Ecouter et conseiller

Mettre à jour le dossier du ménage

- Rencontrer le ménage et faire une visite dans le logement si nécessaire

> *Par exemple, examen des différents outils laissés en fin d'accompagnement au ménage, historique depuis le dernier contact, bilan de la situation et du projet logement.*

- Mettre en relation avec d'autres partenaires en cas de besoin (santé, emploi, éducation, …)

Faire si nécessaire la médiation avec le gestionnaire ou bailleur

- Transmettre les informations pertinentes sur la situation du ménage

- Evaluer la situation du locataire avec le gestionnaire ou bailleur

> *Par exemple, vérifier qu'il n'a pas de souci de son côté, que l'analyse de la situation est commune, sinon, expliciter les points de désaccord, analyser les plaintes et réclamations éventuelles des voisins.*

Aider au maintien dans les lieux

- Evaluer la situation du ménage et comprendre l'origine de la difficulté

> *(cf. briques et rubriques précédentes éventuellement à mobiliser : diagnostics et aider à l'apprentissage du logement et notamment, difficultés rencontrées dans le logement occupé, possibilités de relogement)*

- Puis, prendre les mesures nécessaires, *par exemple :*

> *En relation avec le bailleur, mettre en place un plan d'apurement des dettes ou aider à sa mise en œuvre et à son suivi,*

Etablir, en lien avec le bailleur, un programme d'action de remise en état d'un logement,

Action de conviction vis-à-vis du locataire sur les évolutions attendues de sa part pour permettre son maintien dans le logement.

Mobiliser les services pouvant contribuer à la réponse.

Mobiliser des dispositifs d'aides de type FSL, …

Solliciter les dispositifs de prévention des expulsions

Améliorer les conditions de vie dans le logement (dans les cas d'insalubrité, indécence, impliquant des actions auprès du propriétaire privé et des travaux)

Par exemple :

Expertise juridique et technique sur l'état du logement et les actions possibles pour assurer le maintien du ménage dans le logement

Aide aux démarches auprès des organismes et du propriétaire pour la remise en état du logement

Eventuellement, analyse de l'opportunité d'un déménagement pour le ménage[7]

Interlocuteurs

Les services sociaux, la CDAPL, la CCAPEX, la CAF, voire les partenaires chargés des difficultés de paiement (Banque de France) si nécessaire.

Le bailleur ou gestionnaire

Outils utilisés

Visite à domicile

Analyse juridique du bail et des obligations des parties

Analyse budgétaire actualisée des moyens du ménage.

En cas de difficulté relevant d'un service de droit commun, orientation vers celui-ci avec l'accord du locataire

Moyens mis en œuvre

Contacts avec les parties et partenaires (aides financières, suivi social) puis suivi

Les services sociaux, la CDAPL, la CCAPEX, la CAF, voire les partenaires chargés des difficultés de paiement (Commission de surendettement/Banque de France) si nécessaire.

Recours à un spécialiste du logement, un travailleur social spécialisé ou un juriste, si nécessaire (Juriste, CESF, technicien du bâtiment, avocat)

Types de logements concernés

Tous types de logement, y compris le logement ordinaire

[7] L'opportunité du point de vue de l'offre ou de la sécurité publique ou de l'hygiène publique n'est pas envisagée ici.

2.6 Favoriser la vie sociale au dedans et au dehors du logement

Voir cette brique dans la gestion locative adaptée

2.7 Evaluation en fin de prestation et orientation

Mission

Evaluer le résultat de l'accompagnement, avec le ménage : niveau d'autonomie atteint et méthode employée, préparer la prochaine étape, faire partager le bilan aux partenaires.

Résultat attendu

Proposition pour la poursuite de l'autonomisation ou « validation » de l'autonomie du ménage

Constater le partage de l'évaluation par les partenaires

Rappel :

Les évaluations et bilans de situation doivent prendre en compte les précautions de confidentialité, y compris celles dont la CNIL assure le contrôle, afin de limiter l'information à ce qui permet de définir la solution logement et d'évaluer la capacité du ménage à accéder de façon autonome au logement. Le contenu des bilans transmis doit être adapté selon les destinataires.

Rubriques (puis tâches)

<u>Vérifier les acquis du ménage avec lui et les progrès encore à faire, le cas échéant</u>

<u>Partager le bilan de façon différenciée avec les partenaires (notamment le bailleur)</u>

<u>Si la fin de la prestation coïncide avec un changement de statut locatif ou de logement et d'environnement, le préparer :</u>

Par exemple :

Préparer les différentes étapes (déménagement, installation, …)

Accompagner les démarches administratives (état des lieux de sortie, récupération du dépôt de garantie, courriers aux administrations, …)

Rappeler les obligations dans le futur logement

<u>Passer le relais à l'intervenant suivant le cas échéant ou vers d'autres acteurs complémentaires (hors logement – orientation)</u>

Par exemple :

Contacter les interlocuteurs, présenter le ménage, lui donner un rendez-vous, lui indiquer la liste des documents nécessaires

Organiser une « réunion des parties » (réunion de synthèse, tripartite, espaces de coordination, temps d'échange ...)

Mettre en place une veille au moyen d'une visite annuelle au ménage, en collaboration avec les partenaires, afin de passer en revue l'ensemble des informations, techniques et sociales, et conseils transmis au moment de l'entrée dans les lieux.

Interlocuteurs

Gestionnaire et/ou bailleur, le service social, les autres partenaires impliqués

Outils utilisés

Dossier de suivi de la situation du ménage

Une liste préétablie de points à vérifier : rapport locatif, situation financière, évolution du projet logement, difficultés spécifiques (adaptation du logement), etc. (grilles sur la capacité à habiter : savoir louer, savoir habiter, savoir s'intégrer dans son environnement, …)

Bilan budgétaire rapide

Moyens mis en œuvre

Rencontre avec le ménage

Echanges avec les partenaires

Types de logements concernés

Logement ordinaire, logement en structures collectives, logements en gestion locative adaptée

3 GESTION LOCATIVE ADAPTEE

La gestion locative adaptée consiste en une activité de gestion « rapprochée et attentive » comportant un suivi individualisé, éventuellement un accueil et une animation au quotidien, et, le cas échéant, une médiation avec l'environnement, vis-à-vis d'un public en sortie de l'exclusion. L'objectif est la prévention des difficultés de l'occupant et la sécurisation de la relation bailleur/locataire. A terme, l'objectif est l'accès au logement ordinaire avec un statut de locataire.

Selon les types de gestion locative, des cas d'intermédiation, mandat de gestion ou gestion directe[8], il peut y avoir une intensité différente et un glissement dans le contenu. Si les tâches contenues dans certaines briques ont déjà été effectuées ou ne sont pas pertinentes au vu de la situation du bénéficiaire ou du type de logement, ces briques ou tâches ne seront pas mises en œuvre.

Cela aura des incidences sur le chiffrage du temps passé à assurer telle ou telle mission et donc sur le coût.

Dans tous les cas, la GLA doit être articulée avec les interventions d'autres acteurs: travailleurs sociaux du Conseil Général, associations intervenant sur des champs particuliers[9], Centres Médicaux Psychologiques en cas de troubles psychologiques, etc. C'est sur les territoires que les liens doivent être construits à la bonne échelle en fonction des acteurs locaux et des dispositifs.

La GLA est précédée d'un diagnostic ou d'une évaluation (dans le cas d'un renouvellement) et peut être articulée avec une prestation d'accompagnement vers et dans le logement dans certains cas (ASLL ou autre).

Les gestionnaires de logements mettent en place une organisation des services et des liens avec une pluralité d'acteurs (les services sociaux de secteur et de suite, les prestataires d'allocations, Banque de France, les services sociaux spécialisés, les associations spécialisées pour des publics spécifiques). Ils mobilisent également des prestations nécessaires au bon déroulement de leur activité (garanties des FSL, assurances, notamment pour l'activité de mandat de gestion, connaissance des entreprises pour l'entretien, …). Toutefois, certaines activités (sous-locations), ne peuvent être que difficilement assurées contre les risques d'impayés, de dégradations diverses, ce qui limite leur développement. La loi n° 90-449 du 31 mai 1990 modifiée visant à la mise en œuvre du droit au logement dite "loi Besson", qui définit les compétences des FSL, indique (article 6) : "Il [Le FSL] peut aussi accorder une garantie financière aux associations qui mettent un logement à la disposition des personnes défavorisées mentionnées à l'article 1er ou qui leur accordent une garantie." La mise à disposition de logements recouvre notamment, d'une part, la sous-location et la location et, d'autre part, l'accueil dans des logements conventionnés à l'ALT. La garantie est définie librement par les conseils généraux, elle peut couvrir notamment les impayés et les dégradations.. La loi du 25 mars 2009 prévoit que le fonds d'interventions sociales, dont dispose l'Union d'économie sociale du logement, finance les actions

[8] Sous-location, le bail glissant, le bail associatif, les résidences sociales, le mandat de gestion, pensions de famille, parc possédé en direct par des associations d'insertion, …

[9] Problèmes d'addiction, de dépression, d'incapacité à encadrer les enfants, problème majeur d'hygiène, emploi, …

mentionnées au c de l'article L. 313-3[10] et peut notamment garantir les loyers et charges dus aux propriétaires des logements par des organismes agréés exerçant des activités d'intermédiation locative et de gestion locative sociale, lorsque ces organismes sous-louent lesdits logements à des personnes éprouvant des difficultés particulières.

Cet investissement garantit leur performance et leur permet d'être prêts à répondre à des difficultés ou à orienter le ménage vers des services externes, de manière réactive.

Cela se traduit concrètement par des formations et la sensibilisation du personnel à l'accueil et à la prise en compte de l'adaptation, à la mise en place de services complémentaires pour aplanir les difficultés éventuelles et à des rencontres et évaluations avec les partenaires.

Cette organisation, cette qualification du personnel et ces réseaux sont régulièrement adaptés et réactualisés. Cet investissement et cette actualisation ont un coût qui est du même type que les frais de structures de toute organisation pratiquant de l'accompagnement.

L'organisme gestionnaire est bien placé pour prévenir les difficultés par sa bonne maîtrise des aspects techniques et immobiliers, sans perdre de vue les objectifs sociaux de l'accompagnement. La GLA qui s'intéresse à une clientèle particulière permet de prolonger les missions de base du bailleur et du gestionnaire par les 4[11] fonctions suivantes, selon les conclusions du diagnostic (ou 5 fonctions, selon le type de logement concerné):

3.1 Aide aux premiers pas dans le logement (GLA)

3.2 Relation locative personnalisée

3.3 Gestion adaptée des aspects financiers

3.4 Aide à la gestion technique du logement

3.5 Favoriser la vie sociale au dedans et en dehors du logement

3.6 Préparation à un changement de type de logement ou de statut d'occupation

3.1 Aide aux premiers pas dans le logement

(voir AVDL)

3.2 Relation locative personnalisée

Mission

Assurer le bon déroulement de la relation locative et prévenir les difficultés

Résultats attendus

[10] c) A des interventions à caractère très social dans le domaine du logement, notamment sous la forme d'opérations relatives au logement ou à l'hébergement des personnes défavorisées et de dépenses d'accompagnement social ;

[11] (ou 5 dans des types de logements particuliers)

Assurer une présence auprès du ménage

Limiter le contentieux et favoriser la résolution des difficultés à l'amiable

Permettre au ménage logé de s'adresser avec confiance au gestionnaire ou bailleur (tous services confondus ou interlocuteur privilégié).

Rubriques (puis tâches)

Être présent auprès du ménage

Par exemple

Orienter le ménage pour ses démarches logement ou en cas de difficulté dans les autres domaines : social, de santé, … ou financière

Rappeler les droit et obligations du ménage

Veille de proximité et vigilance pour s'assurer que chaque ménage est bien pris en charge selon ses besoins

-accompagner pour l'entretien du logement (petits travaux, ateliers collectifs « entretien du logement », « petits bricolages », etc.)

Mettre en place les contacts du ménage avec les services extérieurs susceptibles de l'aider pour stabiliser sa situation de logement.

Par exemple

Information du ménage à propos du réseau d'intervenants extérieur le concernant.

Orientation, aide directe ou suivi de proximité selon le cas dans les relations avec des services extérieurs de maintien à domicile, de soins divers, d'aide à l'insertion professionnelle, …

Assistance en cas d'urgence

Engager les procédures prévues en cas de défaillance du locataire ou de problèmes de voisinage (négociation, contact du travailleur social référent, saisine du FSL, recherche d'un relogement, …)

Echanger régulièrement avec le prescripteur, le mandataire, le bailleur ou le propriétaire (début et fin d'accompagnement (évaluation) et éventuellement à mi-parcours)

Par exemple :

Capitaliser l'information sur la situation du ménage

Traiter les changements de situations du ménage avec les partenaires utiles (réunion ou contact) par exemple lors d'un changement dans la composition du ménage, lorsqu'une maladie évolue, etc.

Intervenir de manière adaptée lors du départ du ménage

Par exemple

Accompagner l'établissement de l'état des lieux de sortie (explications, remboursements, ..)

Mobiliser les aides possibles pour la remise en état

Interlocuteurs

Les services sociaux, la CAF, le propriétaire ou bailleur.

Outils utilisés

La relation. Le contact régulier (au moins mensuel). Et à domicile (au moins annuel)

Signalement avec l'accord du locataire en cas de difficultés.

Moyens

Soit un interlocuteur unique

Soit une sensibilisation de tous les interlocuteurs de proximité du ménage (Accueil/ gardien, personnel de nettoyage, services administratifs et contentieux).

Sur toute la durée d'un bail.

Types de logements concernés

Tous types de logement, y compris le logement ordinaire

3.3 Gestion adaptée des aspects financiers

Mission

Offrir une gestion personnalisée du bail dans sa partie comptable et financière.

Résultats attendus

Réactivité pour adapter l'offre de logement et les conditions financières aux problèmes du ménage

Rubriques (puis tâches)

Rechercher les cautions, assurances ou garanties permettant de répondre aux risques spécifiques et aux frais de dégradation, *par exemple garantie du FSL en cas de bail glissant dans le parc social,–loca pass dans le parc social, GRL pour le parc privé en bail direct*

Gestion personnalisée

- Ecouter et répondre rapidement aux problèmes posés, techniques, humains et financiers

- Appeler les loyers de manière adaptée (modalités de règlement notamment)

- Expliquer les régularisations de charges

- Suivre les comptes locatifs (selon les échéanciers propres à chaque ménage)

Gérer les difficultés de manière personnalisée

Engager de façon adaptée les procédures prévues en cas de défaillance du locataire

- Mettre en place un échéancier particulier en cas de retards de paiement (*par exemple : si l'endettement est conséquent, le recours à une procédure banque de France est nécessaire, probablement dans le cadre d'un AVDL)*

Interlocuteurs

Le propriétaire, surtout en cas bail glissant.

Les services sociaux, la CDAPL, la CAF, voire les partenaires chargés des difficultés de paiement (Commission de surendettement/Banque de France, FSL) si nécessaire.

Outils utilisés

Suivi mensuel des paiements et du montant des charges

Tableau individualisé de la trésorerie et des charges

Fiche d'information du locataire

Numéro d'appel prioritaire (pour la gestion)

Complémentarité à organiser avec les comptes rendus exigés par le mandat

Moyens mis en œuvre

Présence souhaitable d'un gardien

Mise en relation du ménage avec un gestionnaire ou service comptable formé au repérage des accidents de parcours, le cas échéant, une association locale

Types de logements concernés

Tous types de logement, y compris le logement ordinaire

3.4 Aide à la gestion technique du logement

Mission

Apporter au locataire le moyen de suivre et de maîtriser les aspects techniques de son logement.

Résultats attendus

Prévenir les risques de dégradation, d'accidents et d'utilisation inadaptée des équipements techniques

Rubriques (puis tâches)

Mise en place et vérification régulière de l'usage d'outils de suivi de l'entretien des équipements : mode d'emploi, tableau de suivi

Appui à de petits travaux relevant du locataire, dans une démarche pédagogique.

Mise en place, formation et vérification régulière d'outils de suivi des consommations des fluides et de rapprochement avec les factures dans une démarche de maîtrise des coûts.

Explication annuelle des rapprochements entre les factures, les relevés, les soldes annuels : formation aux méthodes de vérification et de suivi.

Rechercher et établir les contacts avec les associations ou organismes d'aide technique et sociale susceptible d'apporter un appui en cas d'impayés ou de désaccord.

Interlocuteurs

Le propriétaire, surtout en cas bail glissant.

Les services sociaux, les prestataires d'énergie (dont les services chargés des tarifs sociaux), les associations de locataires et de consommateurs.

Outils utilisés

Suivi mensuel des consommations et des factures

Liste des tâches d'entretien à réaliser régulièrement

Livret d'accueil du locataire, comprenant l'information sur les éqipements.

Numéro d'appel des partenaires

Bilan écrit de chaque visite, généralement annuelle

Moyens mis en œuvre

Présence d'un gardien

Visite annuelle.

Types de logements concernés

Tous.

3.5 Favoriser la vie sociale au-dedans et au dehors du logement

Mission

Favoriser la vie sociale dans le logement, l'immeuble, le quartier ou la ville.

Résultats attendus

Rompre l'isolement, et favoriser l'intégration des personnes dans leur environnement

Rubriques (puis tâches)

Actions d'information sur les opportunités de vie sociale

Attention soutenue/respectueuse à l'expression de besoins de vie sociale

Par exemple, visiter les lieux régulièrement et observer leur usage

Actions d'animation

Par exemple :

Prévoir des événements : repas partagés, activités communes, sorties, …

Actions d'ouverture

Par exemple, orientation, information, médiation

Interlocuteurs

Autres locataires et autres intervenants de la structure qui fournit la GLA

Les services culturels de la ville et du quartier, les organisateurs d'évènements et d'animation.

Les associations de quartier.

Les professionnels qui interviennent sur les problématiques hors logement

Outils utilisés

Rencontres régulières et entraide

Programme d'activités collectives intérieures et extérieures.

Fêtes diverses : fête des voisins, de la musique, anniversaires, …

Moyens mis en œuvre

Affectation de personnel aux différentes tâches citées.

Types de logements concernés

Tous types de logement : peut concerner des logements en pension de famille ou des logements dispersés mais dont les occupants bénéficient d'une telle action

3.6 Préparation à un changement de type de logement ou de statut d'occupation

Mission

Préparer le ménage à l'accès à un autre type de logement ou à un autre statut d'occupation.

Résultat attendu

Réussir l'étape suivante dans le parcours logement

Rubriques (puis tâches)

Intégrer cette dimension dès la conception du mode de gestion adaptée

En fin de période d'occupation d'un logement par un occupant ou en fin de période de statut autre que celui de locataire direct :

Evaluer le résultat de la gestion locative adaptée sur les conditions d'occupation du logement avec le ménage

Vérifier les acquis du ménage et les progrès encore à faire, le cas échéant, en vue d'un changement de logement ou de statut

Partager le bilan de façon différenciée avec les partenaires (notamment le bailleur en cas de glissement du bail)

Préparer le changement de statut locatif ou de logement et d'environnement:

Par exemple :

Préparer les différentes étapes (déménagement, installation, …)

Accompagner les démarches administratives (état des lieux de sortie, récupération du dépôt de garantie, courriers aux administrations, ...)

Rappeler les obligations dans le futur logement

Interlocuteurs

Gestionnaire et/ou bailleur, le service social, les autres partenaires impliqués

Outils utilisés

Une liste préétablie de points à vérifier : rapport locatif, situation financière, état du logement, difficultés spécifiques (adaptation du logement), etc.

Bilan budgétaire rapide

Moyens mis en œuvre

Rencontre avec le ménage

Echanges avec les partenaires

Types de logements concernés

Logement ordinaire, logement en structures collectives, logements en gestion locative adaptée

ANNEXES

ANNEXE 1

Extraits de la note d'octobre 2009 du groupe 3 « Accompagnement social vers et dans le logement / accès à un logement abordable »

L'ADVL n'a normalement pas d'autre finalité que de permettre d'accéder à un logement et/ou à bien y vivre durablement en bénéficiant des droits et en respectant les obligations de locataire, sous-locataire ou résident. S'il révèle d'autres difficultés des personnes accompagnées, leur traitement devrait être renvoyé vers les instances compétentes et notamment vers le travail social de secteur ou des instances spécialisées (santé mentale par exemple). Il n'a pas non plus vocation à constituer un point de passage obligé pour des catégories sociales jugées « à risques » dans un parcours supposé linéaire.

A quel moment ?

L'AVDL peut être initié, non seulement **avant et lors de l'accès** au logement, mais également **en cours de bail** en cas de problème (impayés récidivants, problèmes de voisinage…) pour favoriser le maintien dans le logement.

Les initiateurs potentiels

Les initiateurs, susceptibles de demander la réalisation d'un diagnostic social en vue d'évaluer la nécessité et les caractéristiques d'une éventuelle mesure d'ADVL, doivent être clairement identifiés. Il s'agit notamment :

- ✓ De la commission de médiation DALO (loi du 25 mars 2009)
- ✓ De la commission spécialisée de coordination de la prévention des expulsions
- ✓ Des référents (v. groupe 1) ,
- ✓ Des travailleurs sociaux de secteur,
- ✓ Des organismes agréés (associations pratiquant l'accompagnement vers et/ou dans le logement),
- ✓ Des centres d'hébergement,
- ✓ Des bailleurs sociaux.

Les conditions de la réussite

Elles ont été proposées par le groupe 3 « Accompagnement social vers et dans le logement / accès à un logement abordable », dans sa note d'octobre 2009

-Définir la cible,

-Identifier le type de prestations adaptées aux personnes, en fonction de leurs besoins et de leurs capacités,

-Clarifier les responsabilités des acteurs locaux,

-S'assurer que les financements nécessaires sont disponibles localement.

Le contenu du contrat

Le contrat personnalisé doit indiquer :

- ✓ La nature et la durée de la mesure d'ADVL nécessaire,
- ✓ Le travailleur social chargé de réaliser la prestation (pour le cas de personnes sortants de CHRS, la prestation pourra être réalisée par un travailleur social du CHRS concerné, en service de suite).
- ✓ Les caractéristiques du logement adapté et le logeur / bailleur chargé d'accueillir le ménage,
- ✓ Le statut d'occupation préconisé (accès direct au logement / formule de sous-location ou de bail glissant / accueil temporaire dans une structure d'hébergement etc.)
- ✓ La source de financement de la mesure.

ANNEXE 2

Liste des membres du groupe de travail

Représentants des administrations :

Chantier national prioritaire : Noémie HOUARD

DHUP : Dominique GALLICHER

DGAS : Geneviève CASTAING + Marie-Joëlle GORISSE et Dominique TERASSON, en tant que de besoin selon les thématiques

DDASS : Erwin SCALBERT (DDASS 45) ; Catherine BRIS (DDASS 33) ; Diane DEGLES ou Sandrine PINOCHEAU (DDASS 59).

Préfectures : Christiane LECORBEILLER (préfecture 91) ou Marie-Emmanuelle WILLIAM. Kamel SENNI, chargé de mission - accords collectifs (préfecture 78).

Représentants des associations :

FAP : Bernard LAPOSTOLET, Responsable du programme 2000 Toits pour 2000 Familles

FNARS : Gilles PIERRE (vice-président) et Perrine DUBOIS

FAPIL : Jean-Michel DAVID

FNAPCT : Xavier BENOIST et Rémi GERARD

UNIOPSS : Jeanne DIETRICH

Habitat et développement : Jeanne FOURNIER

UNAFO : Gilles DESRUMAUX

UNAFAM : Bruno VOYER

Prolog'ues : Etienne PRIMARD

Secours Catholique / Réseau mondial Caritas : Robert BURKEL.

Samu Social de Paris : Catherine SELLIER, Directrice Pôle Hébergement et Logement

Représentants de conseils généraux :

- Marie-Odile ZINCK (chef du service pour l'accès à l'autonomie sociale/direction insertion et action sociale/pôle aide à la personne/ CG du BAS-RHIN) et Valérie QUIETI (adjointe du chef de service/responsable du FSL/ CG du BAS-RHIN)
- Nathalie DARNAUD (CG 33)
- Claire DESCREUX (Sous-directrice de l'insertion et de la solidarité/ DASES/Département de Paris) + Chloé SIMONNET, chef du bureau de l'insertion par le

logement et de la veille sociale, Brice COIGNARD et Valérie LACOUR, inspectrice technique adjointe.

Représentants de bailleurs sociaux :

- USH : Juliette FURET
- Fédération des EPL : Eric LEDOUX
- Bernard BOUCHER (direction des politiques sociales de Paris HABITAT – OPH) ou Sylvie PLANADE (chef du service de la mission action sociale individuelle)
- Pascal BOUCHER – chargé de l'action sociale – le Toit Angevin
- Hubert CUNAT (Directeur général/le Logement Urbain – Batigère) et/ou Claire OLIVIER (responsable action sociale).

Autres :

- Martine THEAUDIERE (INTERLOGEMENT 93)
- Bruno MOREL (GIP HIS).

Pilotage : Hélène SAINTE MARIE, directrice de projet Droit au logement et à l'hébergement (DHUP/DGALN)

Préparation des réunions et rédaction du document : Fondation des Villes : Marguerite RIGAUD et Jean-Roland BARTHELEMY