



Annexe n°4

Département de Seine-Maritime

Cahier des charges

« Accompagnement Social Lié au Logement »

Approuvé le 23 Juin 2009

1 - Préambule

L'accompagnement social instauré par la loi du 31 mai 1990 s'inscrit dans le cadre du principe du droit au logement. L'accès au logement ou le maintien est un facteur d'insertion pour les ménages en situation de précarité ou d'exclusion.

L'accompagnement social lié au logement est un outil que les travailleurs sociaux ou les bailleurs sociaux doivent pouvoir mobiliser pour favoriser, faciliter et accélérer l'insertion du ménage dans son logement.

2 - L'Action

2.1– Objectifs de l'action

Il s'agit d'aider les personnes à :

- Utiliser normalement le logement et ses équipements et les parties communes, dans la connaissance des droits et des obligations du locataire.
- Respecter les règles de vie en collectivité, établir de bonnes relations de voisinage dans l'immeuble et le quartier
- Gérer correctement le budget logement : payer son loyer et ses charges de manière régulière.
- Avoir recours aux services publics : faire les démarches administratives nécessaires à l'entrée dans les lieux puis au maintien (déclarations annuelles, de changement de situation ...).

A travers ces buts à atteindre, l'accompagnement social visera à redynamiser les personnes démobilisées par les échecs, à les revaloriser par la prise de conscience de leurs possibilités et à les rendre acteurs de leur projet d'insertion et autonomes.

2.2 Actions à mettre en œuvre

L'ASLL s'exerce au travers d'interventions liées au logement correspondant à 3 situations :

- la recherche de logement
- l'accès au logement
- le maintien dans le logement

Dans le contexte du 4^{ème} Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées et de la Loi DALO, il est nécessaire de privilégier l'accompagnement social dans le cadre du maintien des ménages en difficultés plutôt que de la recherche de la recherche qui sera traitée majoritairement dans le cadre d'actions collectives de type ateliers recherche logement ou réservée à des ménages logés dans des dispositifs temporaires.

Par ailleurs, le FSL examinera les demandes d'ASLL accès pour les situations difficiles relevant de dispositifs spécifiques (ALT, bail glissant, sous location, PLAI, LCTS, accords collectifs, projets logements, personnes en situations d'expulsion pour lesquelles le maintien n'est plus envisageable) sous réserve que le candidat correspond bien aux critères d'entrée dans le dit dispositif.

Toutes les actions décrites ci-dessous ne doivent pas être nécessairement travaillées systématiquement et dépendront de la problématique du ménage accompagné.

Domaines d'intervention et objectifs	Objectifs opérationnels à atteindre (en lien avec la personne) Liste non exhaustive	
	ACCES	MAINTIEN
- Définir le projet logement avec le ménage	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser la situation sociale - Evaluer les besoins en lien avec le ménage - Inscrire la demande de logement dans un projet réalisable en adéquation avec l'offre disponible et la situation matérielle et sociale du ménage 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer les difficultés rencontrées dans le logement occupé - Evaluer les possibilités d'un relogement si la situation le nécessite - Etablir un programme d'action de remise en état d'un logement
- Aider aux démarches administratives	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagner à la demande de logement - Effectuer le suivi des dossiers en favorisant les rencontres avec les bailleurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Etablir un lien avec les bailleurs - Négocier et aider à la mise en œuvre et au suivi des plans d'apurement - Prévenir l'expulsion
- Permettre l'accès aux droits	<ul style="list-style-type: none"> - Aider la personne à constituer les dossiers A.L. ou A.P.L. - Solliciter les dispositifs d'aides favorisant l'accès au logement - Mobiliser les dispositifs de solvabilisation 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer la situation budgétaire - Gestion de la situation du budget - Informer à la maîtrise des charges - Sensibiliser à la question des économies d'énergie et d'eau
- Aider à l'appropriation du logement	<ul style="list-style-type: none"> - Aider à préparer les démarches liées au déménagement : ouverture, fermeture des compteurs, recherche d'une assurance ... - Accompagner le ménage dans l'état des lieux - Présenter et expliquer le contrat de location - Informer sur les droits et devoirs des locataires - Apprendre à utiliser les parties communes et les équipements (chauffe-eau, chauffage ...) - Favoriser l'appropriation du logement et de son environnement (lien avec le voisinage, accès aux équipements et services) 	<ul style="list-style-type: none"> - Apprendre à utiliser les parties communes et les équipements (chauffe-eau, chauffage ...) - Favoriser l'appropriation du logement et de son environnement (lien avec le voisinage, accès aux équipements et services)
- Assurer la médiation	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer ou établir la relation entre le bailleur et le locataire - Permettre à la personne de s'inscrire dans son environnement - Sensibiliser aux règles de vie sociale - Assurer l'interface avec les travailleurs sociaux, les bailleurs, les élus locaux, le voisinage ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser la relation et la médiation avec le bailleur - Permettre à la personne de s'inscrire dans son environnement - Sensibiliser aux règles de vie sociale - Informer sur les droits et devoirs des locataires - Evaluer les travaux de remise en état et négocier avec le bailleur les modalités de leur réalisation - Assurer l'interface avec les travailleurs sociaux, les bailleurs, les élus locaux, le voisinage ...
- Organiser la fin de mesure	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer la mise en place des relais à la fin de la mesure ASLL 	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer la mise en place des relais à la fin de la mesure ASLL

2.2- Mise en œuvre de l'action

L'organisme susceptible de répondre à l'appel à projet s'engage à offrir un cadre de travail respectant les exigences de la loi en matière de conditions de travail avec application des dispositions conventionnelles particulières existant dans la branche d'activité considérée et à être doté des moyens humains, matériels et logistiques lui permettant de répondre aux missions confiées par le Département.

2.2.1 - Le public concerné

L'accompagnement social relevant du FSL sera mobilisé lorsque le problème lié au logement est le facteur prédominant de précarisation ou d'exclusion. S'il n'est pas réglé, la situation personnelle du ménage ou les conséquences sur son environnement ne pourront que s'aggraver.

Deux catégories de situations, problématiquement différentes, peuvent être distinguées :

- Les ménages pour lesquels l'accompagnement social lié au logement agira comme **le levier** pour un processus d'insertion ou pour la prévention de l'exclusion par le logement.

Ces personnes ne sont pas en capacité de mener seules leur projet d'insertion par le logement parce que leur situation de précarité les a fragilisées ou que leur histoire personnelle les conduit à un parcours marqué d'échecs ou de ruptures.

- Les ménages pour qui le logement est un problème crucial mais qui ont d'autres difficultés à régler qui ne relèvent pas de la seule question de l'habitat.

L'accompagnement social sera alors mobilisé au titre du logement dans les cas où cette question se révèle être **l'enjeu incontournable pour déclencher un processus d'avancée**. Non seulement le problème logement pourra être réglé ou amélioré mais d'autres difficultés pourront être abordées et prises en charge par ailleurs.

2.2.2- Modalités de mise en œuvre

- Types d'intervention :

L'Accompagnement Social Lié au Logement se réalise par une approche spécifique de la problématique logement de la personne sur la base d'entretiens individuels et d'actions collectives.

Attention, cette mesure d'accompagnement social n'est pas cumulable avec d'autres mesures d'accompagnement social individuel.

Il s'agit d'un accompagnement spécifique, limité dans le temps, qui se fait à un moment du parcours du ménage :

- avec un début et une fin,
- avec des objectifs définis, évolutifs en fonction de la demande
- avec un accompagnement physique, avec des interventions à domicile et/ou au bureau et/ou dans un lieu neutre.

Ce travail nécessite une étroite coordination et une concertation régulière entre le service instructeur, l'association prestataire et le bailleur notamment lorsqu'il s'agit d'un organisme de logements sociaux.

1. L'accompagnement social des jeunes à l'accès au logement

Celui-ci fait l'objet d'un cahier des charges spécifique. En effet les modalités de prise en charge, les formes d'intervention et les objectifs de l'action ont été adaptés aux besoins des jeunes désirant accéder à un premier logement.

2. L'accompagnement social associé à d'autres mesures complémentaires

En plus de l'accompagnement social, pourront être mobilisées des mesures complémentaires telles que le bail-glissant, la sous-location, les logements d'insertion (PLAI, LCTS).

Leur indication fera partie de l'évaluation des besoins en accompagnement social et sera validée par le FSL.

Cet accompagnement se structure en plusieurs étapes :

I. L'entrée dans l'action :

- L'évaluation du besoin en accompagnement social lié au logement

Le FSL prendra sa décision au vu d'une évaluation réalisée sur la base de la production de deux documents :

- la demande d'accompagnement social lié au Logement
- le CASU

1) le travailleur social de l'organisme instructeur, seul lorsqu'il connaît bien la personne concernée et ses besoins.

2) un ensemble de partenaires : travailleur social de secteur, bailleur, travailleur social spécialisé, maire...

Une synthèse sera nécessaire lorsque la situation est complexe ou que les objectifs visés ne sont pas spontanément partagés par tous les acteurs y compris le ménage.

Elle sera obligatoirement présentée sous la forme d'une demande d'accompagnement social cosignée par le service instructeur, le ménage et le bailleur social.

3) un diagnostic spécialisé pour les ménages en situation d'impayés-expulsions pourra être demandé auprès d'un prestataire d'accompagnement social agréé à cet effet, lorsque :

- la synthèse ne permet pas d'aboutir pas à un accord sur le besoin en accompagnement social du ménage
- le ménage n'est pas connu des acteurs du social et que la situation apparaît complexe ou difficile à cerner.
-

Ce diagnostic devra être réalisé dans un délai maximum de deux mois après décision de la commission FSL.

II. Déroulement de l'action :

- Signature d'un contrat d'accompagnement social partenarial : service instructeur-ménage-association-bailleur social s'il existe et transmission au Chargé de Missions Logement
- Rencontres physiques minimum bimensuelles entre le ménage et le prestataire
- Rencontres régulières entre le service instructeur, l'intervenant, le ménage et le bailleur lorsqu'il s'agit d'un bailleur social pour mesurer la réalisation des objectifs et/ou les réajuster en cas d'émergence de nouvelles difficultés.

III. Avant la sortie d'action :

- Bilan un mois avant la fin de la mesure entre le service instructeur, le ménage et le bailleur social pour :
 - Anticiper la suite du parcours d'insertion
 - Passer de nouveaux relais spécialisés si nécessaire pour la résolution des difficultés.
 - Repréciser de nouveaux objectifs de travail si d'autres problématiques surgissent.
 - Faire une demande de prolongation (au bout des 6 premiers mois à faire valider par le Chargé de Missions Logement) ou le renouvellement au-delà des 12 mois (passage en commission FSL)

Toute demande de renouvellement à 18 mois ou 24 mois à titre exceptionnel devra faire l'objet d'un examen par le FSL.

Nota : Le FSL prendra sa décision au vu d'une évaluation réalisée sur la base de la production d'un CASU actualisé.

Le Bilan de Fin d'Accompagnement sera rédigé à la fin de la mesure dans le mois qui suit l'arrêt de la mesure en présence des différents partenaires concernés. .

Lieux d'intervention : les interventions se dérouleront sous forme d'accompagnement physique, qui peut être réalisé dans les locaux de la structure, à domicile, ou dans des locaux mis à disposition au sein des CMS (avec accord préalable du Directeur d'UTAS), des mairies, CCAS ou associations...

➤ Qualité des prestataires:

Seront agréées pour cette prestation, les organismes dont le projet social a été validé par le comité responsable du Plan.

➤ Qualifications des intervenants:

Personnel diplômé d'État en travail social. Les professionnels doivent disposer de compétences et connaissances théoriques régulièrement mises à jour par le biais de la formation continue.

L'efficacité de l'action dépend en grande partie de la qualité des intervenants qui sont mobilisés. Aussi, l'organisme devra justifier du profil des personnes intervenantes sur l'action (les curriculum vitae et/ou diplômes pourront être exigés).

L'encadrement technique du personnel de l'association assurera une répartition des situations en fonction des compétences professionnelles, une analyse des pratiques et/ou une supervision des professionnels.

2.2.3- Modalités de suivi

- La structure devra pouvoir rendre compte du nombre d'entretiens individuels et/ou collectifs réalisés dans le cadre du suivi.
- La structure devra fournir au Département deux fois par an le tableau de suivi des situations individuelles et tableau d'occupation des places
- Le comité de suivi et autres modalités de travail sont à l'initiative de l'organisme après concertation avec les chargés de missions logement
- Le comité de pilotage de l'action se réunira au moins une fois par an à l'initiative du Département.

2.2.4 - Partenariat et implantation sur le territoire

- La mise en œuvre de l'action doit donner lieu à des échanges avec les différents partenaires intervenants sur la même thématique.
- L'implantation géographique tiendra compte de la nécessité de proximité avec les bénéficiaires du territoire.
- Le choix du secteur d'intervention tiendra également compte de l'existant et ce dans un souci de complémentarité entre les intervenants d'un même territoire.

3- Résultats attendus

3.1- Aspects quantitatifs

- Indicateurs de réalisation :

Ces indicateurs sont communs à l'ensemble des actions financées par le Département au titre du FSL et seront précisés dans les conventions.

- Nombre d'objectifs à remplir par le ménage
- Nombre d'outils mis en œuvre pour atteindre les objectifs
- Nombre de rencontres effectives lors de l'accompagnement

➤ Indicateurs de résultats :

Les opérateurs fourniront obligatoirement des indicateurs relatifs à la situation des ménages à l'issue de l'action

- Nombre de personnes accompagnées

Les opérateurs seront amenés à fournir des indicateurs relatifs aux ménages de type : classe d'âge, sexe, situation par rapport au logement...

- Nombre de personnes orientées qui se sont maintenues dans l'accompagnement.
- Durée moyenne de l'accompagnement par ménage.

3.2– Aspects qualitatifs

➤ Critères et indicateurs de mesures

Les résultats des objectifs qualitatifs sont à préciser en nombre et en pourcentage (produire le tableau d'évolution des situations individuelles).

- Situation de la personne à la sortie de l'action dont :
 - Nombre de personnes relogées par type de relogement
 - Nombre d'abandons ou arrêts prématurés de l'action
 - Nombre de maintiens dans le logement
- La nature des difficultés rencontrées.
- Situation des personnes accompagnées au regard des objectifs fixés de l'accompagnement (Recherche, installation, intégration, entretien du logement, gestion du budget, résorption dettes)

4- Éléments Financiers

➤ Critères de tarification

La prise en charge, par équivalent temps plein est de :

40 suivis par an soit 25 en simultané.

La prestation sera financée sur la base d'un coût global de 56 100 euros maximum pour un temps plein de travail social intégrant les frais de secrétariat et de fonctionnement.

La rémunération annuelle sera ajustée au budget réalisé dans la limite du plafond indiqué.

Les actions seront financées dans la limite des disponibilités budgétaires votées par le Département.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL A L'ACCES AU LOGEMENT DES JEUNES

I Préambule

La population des jeunes 18-25 ans peut être considérée comme un **public spécifique**, dans la mesure où l'accès au logement autonome pour ces jeunes est une première expérience.

Leur projet n'est pas, le plus souvent, construit en toute connaissance des contraintes, obligations et droits qu'il recouvre. Les incidences matérielles et psychologiques sont souvent mal mesurées par le jeune. –

Le jeune se caractérise par une demande de réponse rapide mais aussi son instabilité conjoncturelle ou comportementale. Il « va et vient ». La mise en œuvre de l'accompagnement social doit donc être adaptée à ces caractéristiques.

Une grande partie de ces jeunes est connue des Missions locales et CLLAJJ. Lorsque ces structures sont prestataires d'actions d'accompagnement social FSL, elles sont, dans le cadre de la procédure générale, obligées de renvoyer le jeune vers un service instructeur pour établir le dossier et motiver la demande d'accompagnement social. Or ces services ne connaissent pas le plus souvent ces jeunes. Ainsi le travail engagé avec le jeune est interrompu par les démarches de montage du dossier FSL et l'attente de l'accord (ou du refus) de la Commission FSL. Dans un certain nombre de cas le jeune n'attend pas.

I. Buts et Objectifs visés

La nouvelle organisation a pour but de :

- * apporter une réponse immédiate aux jeunes, sans allers et retours services instructeurs - prestataire – Commission FSL.
- * être un outil adapté à l'absence de stabilité de la situation des jeunes (factuelle et ou comportementale): accueil souple de la demande, réponse rapide, suivi organisé mais aussi « à la demande ».
- * lever le problème de l'absence de services instructeurs connus du jeune pour une bonne partie de ce public.

Elle vise à

- * vérifier la faisabilité du projet d'accès au logement du jeune.
- * en faire un futur locataire connaissant ses obligations et ses droits.
- * lui apporter un soutien dans la démarche de recherche puis d'accès au logement.

II. Les PRESTATAIRES

Pourront être agréés pour cette prestation les Missions Locales, CLLAJ ou autres organismes qui disposent d'un « service logement » formalisé (ou non). Il est en effet impératif que ces structures ne soient pas seulement des services d'accompagnement des jeunes, mais offrent, dans le cadre de leur activité générale (hors financement FSL), des prestations d'information sur le logement et soient insérées dans un réseau local d'acteurs logement.

III. Le public concerné

Les jeunes de 18 à 25 ans éligibles aux critères définis par le PDALPD.

En ce qui concerne le critère « hébergés dans la famille », il convient de le remplacer par « projet de décohabitation familiale » et de lui associer les conditions suivantes :

- * la rupture familiale est avérée
- * l'éloignement de l'habitat familial est indispensable (situation conflictuelle mais aussi projet d'insertion).
- * la famille n'a pas la capacité ou les moyens d'accompagner ou d'assumer le projet du jeune.

1. LES ACTIONS A METTRE EN OEUVRE

Le contenu de l'accompagnement social

- ❖ Étude de la faisabilité du projet à partir du diagnostic de la situation.
Intervention individualisée dès la demande et établissement du dossier de contractualisation (ci-joint).
- ❖ Apprentissage des exigences liées à l'occupation d'un logement
 - utiliser normalement le logement et ses équipements et les parties communes,
 - respecter les règles de vie en collectivité, établir de bonnes relations de voisinage dans l'immeuble et le quartier
 - gérer correctement le budget logement : payer son loyer et ses charges de manière régulière.
- ❖ Connaissance des droits du locataire
savoir faire les démarches administratives nécessaires à l'entrée dans les lieux puis au maintien (déclarations annuelles, de changement de situation
savoir avoir recours aux services publics
- ❖ Soutien à la réalisation du projet d'accès au logement
aide individualisée aux démarches si besoin
médiation avec les bailleurs.
- ❖ Suivi de la mise en œuvre :
intervention individualisée durant le mois qui suit l'accès au logement.

L'accompagnement social concernant l'aide au maintien ne relève pas de la présente mission, centrée sur le projet d'accès et l'installation dans le logement. L'aide au maintien relève de la procédure générale y compris pour les jeunes.

Le « service logement » agréé pour la mission « accompagnement des jeunes à l'accès au logement » pourra effectuer l'accompagnement social au maintien mais *au même titre et dans les mêmes conditions que les autres prestataires.(cahier des charges de l'accompagnement social lié au logement).*

La mise en œuvre d'un bail-glissant ou d'une sous-location devra suivre les modalités générales.

Les méthodes

Le prestataire recourra à des interventions individualisées et collectives.

Les méthodes, outils et moyens devront être précisés dans le projet présenté pour agrément.

2 DÉMARCHES ET PROCÉDURES

les modalités d'entrée

- * Dans le cadre de l'accueil habituel des Missions locales, CLLAJ ou autres structures de logement jeunes ou sur recommandation d'un TS, un accompagnement social pourra être proposé aux jeunes qui souhaitent accéder à un logement.
- * Les engagements d'accompagnement social lié au logement ne n'auront pas à être validés par la commission FSL. Ils seraient contrôlés à posteriori ou en cours d'action par un comité de suivi.

- * Le dossier commun à tous les prestataires jeunes permettra de recueillir les informations indispensables : situation à l'entrée, teneur du contrat et bilan de fin d'action. Il sera tenu à disposition du comité de suivi.

Le suivi de l'action

Un comité de pilotage suivra le déroulement de l'action et vérifiera la pertinence des engagements d'accompagnement social.

(I) L'EVALUATION

(ii) Deux registres

1. Les effets de l'accompagnement social pour le jeune :

fiche de bilan individualisée à la fin de l'accompagnement social

2. L'activité de l'association

indicateurs de résultats

rapports d'activité annuels des prestataires

(I) LE FINANCEMENT

La prestation sera financée sur la base d'un **coût global**, pour un temps plein de travailleur social, intégrant les frais de secrétariat et de fonctionnement.

Ce temps plein couvrira **25 places** (en simultané) pour un accueil d'une soixantaine de jeunes conduisant à **40 contrats d'accompagnement social/an**, en moyenne,.

La rémunération annuelle sera ajustée au budget réalisé dans la limite du plafond indiqué.