

GUIDE

- GUIDE D' ACTIONS
INSERTION / LOGEMENT

À l'usage des professionnels

Département de la Drôme
Novembre 2011



LE DÉPARTEMENT

ACTIONS
LOGEMENT



GUIDE



- ÉDITO



ACTIONS
LOGEMENT

Éditorial

Depuis les Assises de l'Insertion, le Département mène une politique volontaire et cohérente pour soutenir l'action des associations qui permet aux Drômois et aux Drômoises en difficulté d'accéder ou de se maintenir dans leur logement. Que chacun ait un toit, voilà la priorité pour lutter contre l'exclusion et donner la chance à chacun de s'insérer dans la société.

Les acteurs locaux sont nombreux. C'est à leurs côtés, avec un objectif, que le Département conduit son action, dans un souci de cohérence et de partage des savoir-faire. Pour que chaque acteur ait un référentiel commun, que nos pratiques soient toujours plus harmonisées. Grâce à notre partenariat, nous pouvons aujourd'hui proposer un nouvel outil au service de cette ambition : le Guide d'actions Insertion/Logement. Pour mieux répondre à vos attentes, il sera actualisé et diffusé par voie électronique.

Nous tenons à remercier tous ceux et toutes celles qui se sont impliqués dans ce travail. Qu'il s'agisse de l'accompagnement budgétaire des ménages mais aussi de la problématique plus globale du logement, nous n'avons qu'un objectif : régler les problèmes concrets des drômois et des drômoises en difficulté en leur apportant des réponses concrètes. Parce que la solidarité est une valeur fondamentale, sur tout le territoire drômois. Parce qu'elle est au cœur de notre identité commune.

Didier GUILLAUME
Président du Département de la Drôme

Pierre COMBES
Vice-Président en charge de l'Insertion, de l'Agriculture et du Tourisme

GUIDE

- SOMMAIRE

ACTIONS
LOGEMENT

<i>Éditorial</i>	4
PRÉAMBULE	8
I/ ATELIER RECHERCHE LOGEMENT / POINT INFORMATION LOGEMENT	12
II/ L'ACCOMPAGNEMENT ASLL / AB	18
2-1) LE DIAGNOSTIC	21
2-1-1) Phase : Recueil des informations concernant le ménage.....	21
2-1-2) Phase : Prise de contact avec le bénéficiaire.....	21
2-1-3) Phase : Un diagnostic global.....	21
2-2) L'ACTION BUDGÉTAIRE	22
2-2-1) Définition.....	22
2-2-2) Principes généraux.....	22
2-2-3) Public visé.....	22
2-2-4) Finalités de l'A.B.....	22
2-2-5) AB et minima sociaux.....	23
2-2-6) Objectifs de l'intervention.....	23
2-2-7) Contenu de l'action et pédagogie appliquée.....	23
2-2-8) Rôle de chaque professionnel dans une Action Budgétaire.....	26
2-2-9) Durée des mesures.....	26
2-2-10) Contractualisation de la mesure.....	26
2-3) L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT	28
2-3-1) Définition.....	28
2-3-2) Principes généraux.....	28
2-3-3) Nature de l'accompagnement social lié au logement.....	28
2-3-4) Les bénéficiaires.....	29
2-3-5) Le contenu des mesures en fonction des bénéficiaires.....	29
2-3-5-1) Les ménages en recherche de logement.....	29
2-3-5-2) Les ménages accédant à un logement autonome.....	30
2-3-5-3) Les ménages rencontrant des difficultés pour se maintenir dans un logement.....	30
2-3-6) La durée des mesures.....	30
2-4) MASP	31
2-4-1) Principes généraux.....	31
2-4-2) Les étapes de la MASP.....	34
2-4-2-1) Les demandes de mesures MASP.....	34
2-4-2-2) L'évaluation préalable à la mesure.....	34
2-4-2-3) MASP et aides financières.....	36
III/ LES ACTIONS DE MÉDIATION	39
3-1) LA SOUS-LOCATION	39
3-2) L'ACCUEIL RAPIDE DES MÉNAGES	43
3-3) LES AGENCES IMMOBILIÈRES SOCIALES	45
IV/ ÉVALUATION DES ACTIONS	49
4-1) Principes de l'évaluation	49
4-2) Évaluation de l'Atelier de recherche logement	50
4-3) Évaluation de l'Action Budgétaire	51
4-4) Évaluation de l'ASLL	52
4.5) Évaluation des MASP	53
4-6) Évaluation des actions de sous-location	54
4-7) Évaluation de l'Agence Immobilière Sociale	55
V/ LES MODALITÉS FINANCIÈRES	57
VI/ PROCÉDURE DE TRANSMISSION DES DOCUMENTS	59
VII/ LE PROFIL DES ACTEURS	61
Les savoirs.....	61
Les savoir-faire.....	61
La formation.....	62

PRÉAMBULE

Le Département finance des associations pour des actions d'accompagnement dans le cadre du PDALPD¹. Celles-ci sont destinées à favoriser l'accès et le maintien dans le logement.

Ces actions sont multiples et dépendent à la fois des modes de logement ou d'hébergement des publics et du type d'accompagnement proposé.

Les mesures d'ASLL² faisaient depuis 2001 l'objet d'un guide d'action distinguant les ménages logés de façon autonome et les ménages hébergés en sous-location. En 2006, le Département et les associations ont souhaité réviser certaines modalités de ce guide afin qu'il corresponde mieux aux besoins et aux pratiques de terrain.

En 2005, lors des assises de l'insertion et des diagnostics territoriaux est apparu un besoin important d'accompagnement des ménages dans le domaine budgétaire. Conjointement, environ 80% des mesures d'ASLL étaient centrées sur le budget. Il convenait donc de mener une réflexion sur l'articulation de ces deux modes d'intervention.

Certaines actions telles que les Ateliers de Recherche Logement ou les Agences Immobilières Sociales ne faisaient l'objet d'aucun guide, ce qui générait quelques difficultés sur leurs objectifs et leur évaluation.

Le Département a donc pris l'initiative d'un travail de concertation avec les associations partenaires afin de faire le point sur les actions menées, à partir de l'échange d'expériences et des modalités d'évaluation. Le travail a été organisé en quatre groupes thématiques co-pilotés par le Département et les associations.

Les thèmes ont été les suivants :

- Les Ateliers de Recherche Logement (ARL)
- L'Action Budgétaire (AB)
- L'Accompagnement Social Lié au Logement vers et dans le logement (ASLL recherche, accès et ménages en logement autonome).
- Les mesures d'accompagnement social personnalisé (MASP)
- Médiation (Sous-locations, Agences Immobilières Sociales).

Ce guide d'actions vise à :

Une meilleure connaissance des actions, tant par les acteurs que par les partenaires.
Une meilleure lisibilité pour les financeurs, sur la base de critères d'évaluation homogènes.

Une actualisation a été réalisée en 2010.

Textes de référence

- Circulaires de 1971 et 1972 relatives à la suppression de l'habitat insalubre et aux cités de transit.
- Loi BESSON n°90 - 449 du 31 mai 1990.
- Plan Départemental d'Actions du Logement des Personnes Défavorisées de la Drôme 2005-2007.
- Loi n°98 - 657 du 29 juillet 1998, d'orientation relative à la lutte contre les exclusions.
- Décret du 22 octobre 1999 - Article 27 - relatif au PDL, et aux Fonds Solidarité Logement.
- Loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales.
- Loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs

¹ PDALPD : Plan départemental d'action pour le Logement des Personnes Défavorisées.

² ASLL : Accompagnement Social Lié au Logement.

GUIDE

- PRÉAMBULE

ACTIONS
LOGEMENT

Origine des actions d'accompagnement

C'est avec la mise en place de cités de transit de 1954 à 1970 qu'apparaît le premier rapprochement entre intervention sociale et habitat.

Ainsi, un projet de rénovation urbaine axé sur le problème du relogement des familles les plus modestes a vu le jour. Outre la fourniture d'habitat, ce projet a intégré la notion d'intervention socio-éducative. C'est à cette période qu'est introduite l'idée de classer les familles selon leur degré d'adaptation en tenant compte de leurs handicaps sociaux. Cette catégorisation est officialisée par les Circulaires de 1971 et 1972 relatives à la suppression de l'habitat insalubre et aux cités de transit, textes qui ont affirmé la nécessité d'une action socio-éducative appropriée pour préparer le relogement des familles en habitat définitif.

Ce modèle d'intervention sociale s'est exporté dans le temps et vers d'autres secteurs de l'habitat. En effet, les dispositifs développés depuis 1990 dans le cadre de la Loi BESSON ont privilégié la promotion de formes d'habitat mettant l'accent sur deux notions : la nécessité d'établir un parcours résidentiel conduisant vers un logement banalisé et la nécessité de prévoir un accompagnement social du locataire.

Les actions d'A.S.L.L. ont été mises en place dans le Département de la Drôme en 1991. Les autres types d'actions sont apparus progressivement, à partir des besoins repérés et d'initiatives associatives.

Ces mesures ont été réaffirmées par la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions de juillet 1998.

La loi de décentralisation n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales a modifié la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement en maintenant le principe d'un plan départemental élaboré et mis en œuvre par l'État et par le Département (article 2-3), tout en accordant une place centrale aux Départements (Article 6-3 : Le financement du fonds de solidarité pour le logement est assuré par le Département).

Dans la pratique, les grands axes de ces actions sont donc déterminés de manière conjointe, mais leur mise en œuvre et leur suivi sont assurés par le Département.

GUIDE

- PARTIE 1 : L'ACCOMPAGNEMENT
À L'ACCÈS AU LOGEMENT

ACTIONS
LOGEMENT

I / ATELIER RECHERCHE LOGEMENT / POINT INFORMATION LOGEMENT

1-1) Contexte et objet des ARL

Les Ateliers Recherche Logement agissent dans le champ de l'accompagnement vers le logement par le biais d'actions collectives et individuelles.

Diverses associations sont financées par le Département pour animer ces actions. Ces Ateliers sont ouverts aux personnes en difficulté d'accès ou de maintien dans le logement.

De manière générale, les ARL ont pour missions d'aider des ménages pour une recherche de logement mais aussi pour résoudre des problèmes de gestion locative.

Ils disposent d'un ensemble d'outils d'informations liés à ces questions.

Les usagers ne sont pas nécessairement orientés par un travailleur social.

Ces ARL peuvent agir auprès d'une population plus ciblée (exemple : les jeunes).

1-2) Définition / Rôle / Missions

Le terme « ARL » est utilisé en référence. Les structures conventionnées sont libres de nommer l'action autrement (exemple : Espace Information Recherche Logement – Point Accueil Logement – Point Recherche et Information Logement...). Le choix du terme est important. Il ne doit, ni induire, ni susciter des attentes disproportionnées tant dans l'esprit des usagers que des partenaires.

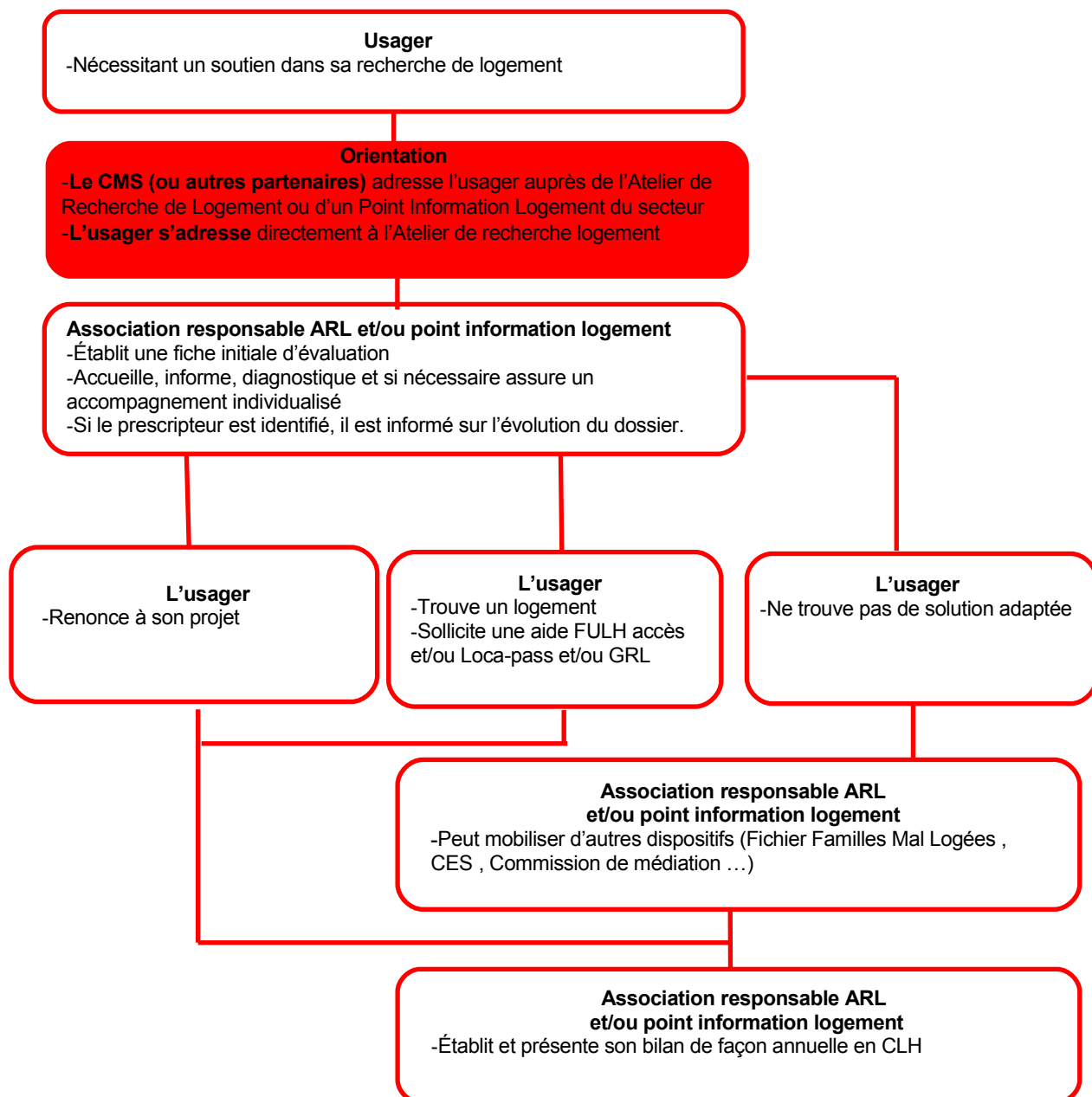
Quels rôles et quelles missions ?

- apporter des réponses aux questions relatives au logement,.
- aider à la recherche d'une solution locative adaptée,
- fournir des informations pour aider à la gestion locative,
- permettre aux personnes de trouver des appuis et d'élaborer une stratégie adaptée à leurs besoins et leurs capacités pour résoudre une question liée au logement.

Comment ?

- En animant un lieu « ressources » et d'informations liées aux questions relatives au logement,
- En aidant les personnes à repérer leur besoin et à le « calibrer »,
- En aidant les utilisateurs à développer des « savoir-faire » en gestion locative,
- En aidant les usagers à la recherche d'un logement,
- En mettant en place des accompagnements individualisés construits, sur la base de projets réalistes et réalisables.

Atelier de recherche de logement et/ou point information logement



1-3) Des principes

Dans l'esprit, les ARL ne sont pas des « guichets » pour obtenir une réponse directe.

Il ne sont pas non plus des espaces d'informations spécialisées sur le plan juridique. Ils sont avant tout, des lieux de rencontres entre des personnes en quête de réponses vis à vis d'un problème lié au logement et un espace compétent sur ces questions.

Les intervenants ne peuvent agir que dans la limite de leurs connaissances, en apportant aux usagers des pistes, des orientations et si nécessaire, un accompagnement.

Ils doivent rester lucides sur les possibilités qu'ils ont de pouvoir répondre aux demandes et aux attentes des usagers.

Les animateurs doivent évaluer avec prudence les directions qu'ils proposent aux usagers.

Les actions individuelles menées à partir des ARL doivent s'appuyer sur l'énergie et la mobilisation des utilisateurs.

Les actions engagées doivent s'inscrire dans la transparence. Les usagers doivent être associés et donner leur accord à toutes démarches les concernant.

L'accompagnement doit rechercher l'appropriation par l'utilisateur des démarches et des projets retenus.

1-4) Le fonctionnement des ARL

Ces actions sont structurées sur la base de permanences d'accueil. Celles-ci peuvent avoir un caractère itinérant (par exemple Nord Drôme).

Ces permanences doivent s'organiser dans des lieux accessibles par les populations visées : transport – mobilité – enfants en bas âge...

Les jours et horaires d'ouverture doivent être réguliers, repérables facilement (tant pour les usagers que pour les partenaires) et organisés à des moments opportuns.

Ils peuvent ou non, fonctionner sur la base de rendez-vous.

Dans ce cas, il convient de prévoir l'organisation pour structurer des accueils programmés.

Les ARL ne sont pas réservés aux seules personnes orientées par les travailleurs sociaux.

Relations avec les partenaires sociaux :

Si ces lieux sont accessibles à l'ensemble des demandeurs, le travail en lien avec les partenaires sociaux doit être facilité. Ces relations s'étudient en fonction des capacités, de l'implantation et de l'organisation de l'ARL.

Une relation privilégiée ainsi qu'un système de communication avec les CLH doivent être mis en place. Il appartient aux partenaires de le structurer sur place.

1-5) ARL / Un lieu d'accueil et d'informations

Si le fonctionnement des ARL diffère d'un lieu à l'autre, leurs missions nécessitent qu'ils disposent d'un ensemble d'éléments d'informations.

Ces informations sont d'ordre général et portent sur les questions de l'accès au logement (exemple : états des lieux, contrat de location, LOCA-PASS®...) et sur la gestion locative (exemple : coûts des abonnements, lecture des factures). Les modalités de diffusion sont à organiser en fonction des lieux et du système d'accueil (panneaux, dépliants...). Elles doivent être régulièrement réactualisées.

Les ARL doivent aussi se doter d'informations en relation avec le contexte local [exemple : coordonnées/horaires des partenaires et acteurs du logement (bailleurs sociaux, CAF, MSA...), connaissance des critères d'attributions, annonces locales...].

Les ARL sont libres de développer leurs propres outils d'informations et d'aide à la recherche, de sorte qu'ils soient adaptés aux besoins, aux réalités, au dynamisme et aux partenariats locaux : informations collectives, animation des permanences avec des partenaires, forums spécialisés...

1-6) Un accueil / un diagnostic / une orientation d'action

Les animateurs de ces ARL doivent être compétents et formés au travail social (cf. chapitre VII). Dans le cas contraire, les structures conventionnées s'engagent à apporter des éléments complémentaires de formation à leur personnel.

Lors des premiers accueils, les animateurs doivent pouvoir repérer succinctement la nature des demandes, évaluer les besoins et les difficultés rencontrées, mesurer les possibilités de soutien.

Ces premières demandes sont en général de trois niveaux :

- une information simple (facture, document à remplir...),
- une aide à la résolution d'un problème de gestion locative (compréhension d'une facture, dettes de loyers, problème d'environnement, rapports avec les bailleurs...)
- une aide à la recherche d'un logement.

Les deux dernières situations réclament un « diagnostic logement » plus élaboré et peut amener l'animateur à mettre en place un accompagnement individualisé.

1-7) Le diagnostic logement

Pour accompagner l'utilisateur, il convient de déterminer avec lui une orientation réaliste. Pour cela il convient de faire « un diagnostic » de la situation.

Ce diagnostic doit partir de plusieurs éléments concernant le ménage. Notamment :

- de sa situation familiale (actuelle et son évolution à court terme)
- de ses ressources et de leurs origines (actuelles et de leurs évolutions à court terme)
- de sa situation financière et budgétaire,
- de ses conditions de logement au moment de sa visite à l'ARL
- de sa situation à l'égard de l'emploi (actuelle et des perspectives à court terme)
- de son parcours résidentiel récent et de l'expérience acquise
- des démarches qu'il a déjà engagées
- des interventions sociales existantes
- du contexte local

Au-delà de ces aspects, l'animateur doit aussi évaluer les potentiels et ressources qui peuvent être mobilisés par le ménage.

Pour compléter ce diagnostic et avec l'accord de l'utilisateur, l'animateur peut prendre contact avec des partenaires (services sociaux, bailleurs sociaux, acteurs de l'insertion...).

L'objectif de ce diagnostic est d'ajuster le projet en cas de besoin afin qu'il soit réalisable à moyen terme.

Ce diagnostic peut aboutir à une impossibilité pour l'animateur d'engager un accompagnement (situation trop compliquée et où l'ARL ne peut objectivement agir). Dans ce cas, l'ARL réorientera l'utilisateur vers un autre partenaire ou une structure qui lui semble plus compétent (par exemple : ADIL, CHRS, service social...)

Si un projet partagé est possible, un accompagnement plus individualisé autour d'une stratégie de recherche, d'un plan d'actions, va se mettre en place entre l'animateur et le demandeur.

1-8) Principes de l'accompagnement individualisé

L'accompagnement individualisé doit s'organiser à partir d'un projet partagé entre l'animateur et le ménage à la suite du diagnostic logement établi conjointement.

Il met en place une logique de travail en « recherche – action » où l'usager reste l'acteur principal de ces démarches.

Il s'appuie sur les capacités et les points forts du ménage.

Il doit tenir compte des faiblesses du ménage en l'aidant à les dépasser ou en évitant qu'elles fassent obstacle et qu'elles le découragent.

Il s'articule dans une répartition des rôles, où l'animateur prend place et agit sans se substituer à l'usager.

Il peut se structurer autour d'étapes, permettant à l'usager de reprendre les démarches engagées et/ou de modifier le projet.

Il s'organise dans une relation dans laquelle l'usager sait ce qu'il cherche, comprend le sens des démarches qu'il engage et où il reste ouvert aux propositions de l'animateur.

L'animateur doit être attentif à rester dans une relation marquée par le respect mutuel où chacun est libre d'exprimer ses choix, dans le respect de la méthode retenue.

L'accompagnement individualisé peut être fait à deux niveaux :

-Un accompagnement simple au projet logement, considérant que le ménage est en capacité d'effectuer de manière autonome les démarches auxquelles il est préparé. C'est le travail habituel de l'atelier de recherche logement.

-Un accompagnement soutenu, considérant qu'il est nécessaire d'accompagner physiquement le ménage dans ses démarches. Dans ce dernier cas, c'est une mesure d'ASLL accès qui est prévue, avec validation de l'adjoint logement (Voir pour ce dernier type de mesure le chapitre : **3-5-1) Les ménages en recherche de logement**).

1-9) Actions collectives

Au-delà de l'accueil des ménages et de la mise en place d'accompagnement individualisé, les structures conventionnées peuvent développer des initiatives autour d'actions collectives.

Ces actions offrent d'autres alternatives, pour l'information et l'accompagnement, notamment en s'appuyant sur la dynamique de groupe et l'expérience des participants.

Ces actions collectives peuvent se structurer autour de thèmes particuliers liés tant à des aspects de la gestion locative (exemple : assurance, gestion budgétaire...), que dans le cadre de recherche de logement.

Elles peuvent s'organiser dans des lieux d'accueil de l'ARL, mais également chez des partenaires (maisons de quartier, MJC, CMS, organisme de formation...).

Elles peuvent s'adresser à des groupes constitués (modules de formation, lycées...), mais aussi à des personnes confrontées à des réalités similaires (allocataires du RMI, familles monoparentales, demandeurs d'emploi, demandeurs de logement, habitants d'un quartier...).

Ce type d'action favorise l'échange, la création de liens entre les personnes.

Les évaluations de ces actions doivent être faites en fonction de l'organisation et des objectifs visés.

Nota : Les outils d'évaluation et les modes de financement sont abordés dans les chapitres IV et V



GUIDE



- PARTIE 2 : L'ACCOMPAGNEMENT



ACTIONS
LOGEMENT

II / L'ACCOMPAGNEMENT ASLL / AB

« L'accompagnement social lié au logement a pour but de garantir une insertion durable des personnes concernées dans leur habitat, de lever les réticences de certains bailleurs et de les inciter à accueillir ou maintenir dans leur parc les ménages en impayés de loyers ou ayant des problèmes de comportement.

Il a pour objet d'aider les ménages à :

- gérer convenablement la part de leur budget consacré au logement,
- utiliser normalement leur logement et les parties communes,
- instaurer ou améliorer leurs relations avec le voisinage dans l'immeuble et le quartier,
- avoir accès aux services publics et à faciliter leurs relations avec les services de gestion locative du bailleur et les travailleurs sociaux,
- promouvoir une action collective entre plusieurs locataires, destinée à construire un véritable projet d'insertion dans le quartier »

Extrait de la circulaire 90-89 du 7 décembre 1990.

La pratique a montré un centrage des accompagnements sur la question budgétaire, parfois au détriment des autres aspects du logement. Par ailleurs, des besoins en accompagnement budgétaire des familles ont été repérés par les travailleurs sociaux de secteur sans nécessaire relation avec le logement. La volonté du Département est de « Considérer l'usager dans sa globalité et de décloisonner les dispositifs ».

Il a donc été convenu de clarifier les modes d'intervention à partir des besoins et non pas des dispositifs.

Une partie des mesures est centrée sur le budget, lié ou non au logement,

Une autre partie est centrée sur le logement, en prenant du recul avec les questions budgétaires. Un conseil budgétaire reste possible, sans être central.

L'orientation vers les mesures

Ces mesures d'accompagnement peuvent être proposées aux ménages. **Chaque mesure débute par une phase de diagnostic** de 2 mois maximum qui permet :

- De **vérifier si l'orientation** proposée en amont (ASLL ou AB) correspond bien aux besoins du ménage.

- D'orienter soit vers une **action budgétaire** soit vers un **accompagnement social lié au logement**. C'est le cas en particulier lorsque le ménage ne fait pas l'objet d'un accompagnement social par le secteur ou que la demande est issue d'un bailleur ou de la CLH.

Dans les deux cas, cette phase est destinée à définir les objectifs de travail.

Action Budgétaire	Accompagnement Social Lié au Logement
Problématique budgétaire prédominante	Problématique logement prédominante
- Difficultés de gestion - Endettement, surendettement	- Difficulté à intégrer un logement ou s'y maintenir - Logement inadapté à la composition familiale - Procédure d'expulsion (médiation avec le bailleur, recherche de logement, etc.)
Ressources minimum : niveau du RSA Capacité à gérer à terme un budget Taux d'effort logement indicatif maximum : 35%	- Aide à la recherche de logement (faisant suite ou non à un atelier de recherche logement, à voir au cas par cas)

En principe, l'Action Budgétaire intervient lorsque la problématique logement est réglée ou mineure.

Procédure

Le prescripteur transmet :

-le « formulaire unique » (cf. annexe 11)

-l'intercalaire AB / ASLL (cf. annexe 13)

et demande une mesure d'Action Budgétaire ou d'ASLL.

Ces fiches sont transmises à la Commission Locale de l'Habitat qui valide ou non les demandes présentées (sauf prescription directe de la CLH).

La Commission Locale de l'Habitat :

Informe le prescripteur du devenir de la demande.

Informe le ménage de l'accord.

Valide la mise en place d'une mesure d'Action Budgétaire, d'ASLL ou de diagnostic. L'organisme doit retourner, dans les 2 mois, le diagnostic partagé avec le ménage, sur les priorités à traiter ou les suites à donner (cf. annexe 13).

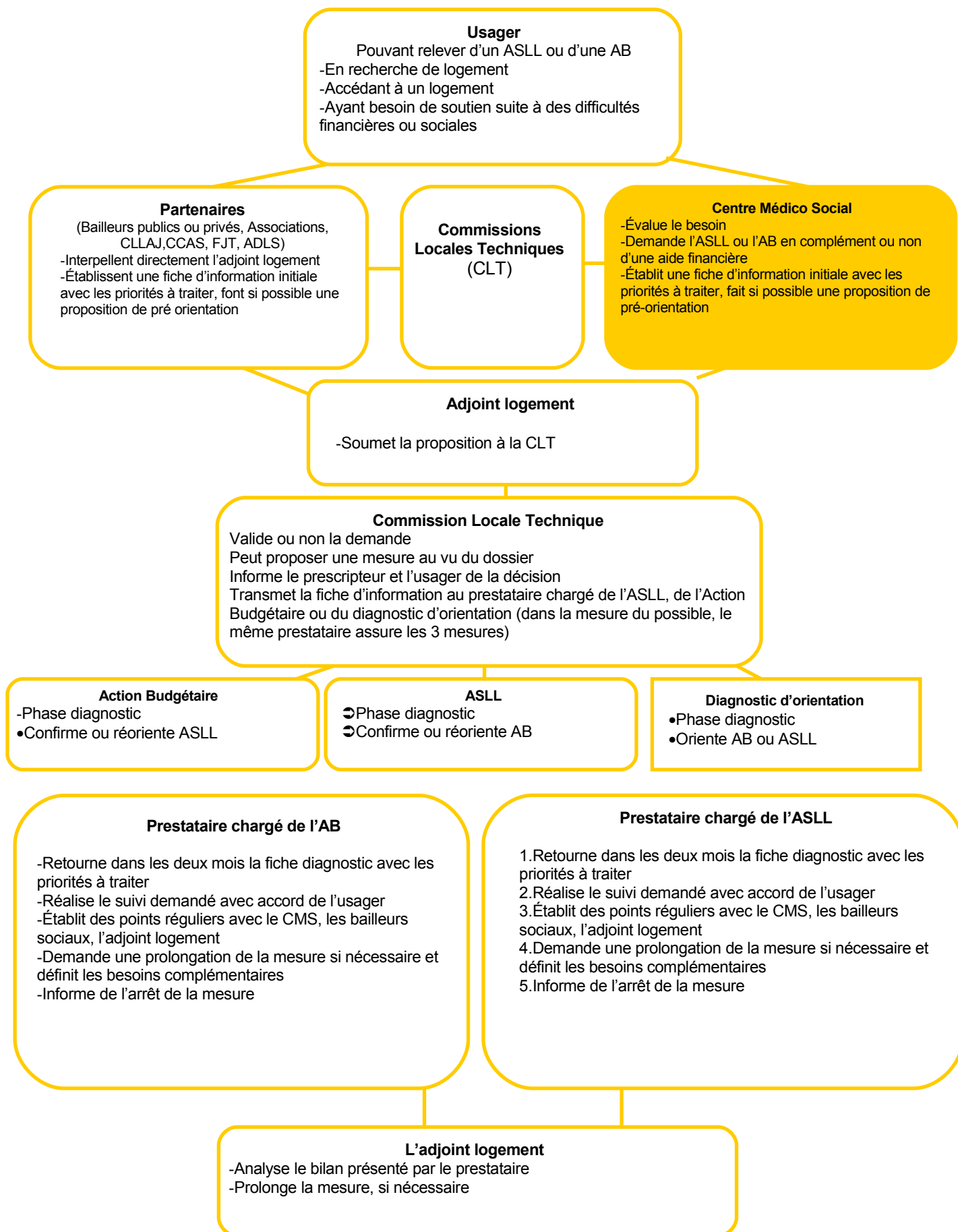
Les mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement, d'Action Budgétaire (ou accompagnement à définir lors de la phase diagnostic) peuvent être demandées par les travailleurs sociaux, les bailleurs, l'Ardèche Drôme Location Sociale (ADLS), les Comités Locaux pour le Logement Autonome des Jeunes (CLLAJ), les Centres Communaux d'Actions Sociales (CCAS), les Foyers de Jeunes Travailleurs (FJT) et les Résidences Sociales lors de la sortie, la Commission Locale de l'Habitat (CLH), les usagers.

L'accompagnement des usagers devant se faire dans la continuité et la clarté, les mêmes prestataires assureront, dans la mesure du possible, les deux types de mesures, avec un mode de financement semblable.

Un bilan semestriel sera réalisé avec l'intervenant de l'ASLL / AB, l'adjoint logement, le travailleur social et éventuellement le bailleur concerné.

Accompagnement ASLL / AB

le dispositif « Accompagnement Social Lié au Logement » ou « Action Budgétaire »



2-1) LE DIAGNOSTIC

Quel que soit le type d'orientation (non déterminé, Accompagnement social lié au logement ou Action budgétaire), un diagnostic est effectué en début de mesure. 3 phases sont nécessaires :

2-1-1) Phase : Recueil des informations concernant le ménage

Après des travailleurs sociaux, des bailleurs, organismes sociaux et administrations.

2-1-2) Phase : Prise de contact avec le bénéficiaire

Cette démarche permet de présenter au ménage :

- L'origine et les motifs de la demande
- L'organisme chargé de l'accompagnement et ses missions
- De vérifier l'adhésion du ménage au projet.

2-1-3) Phase : Un diagnostic global

Une évaluation sociale globale a été généralement effectuée en amont par le travailleur social référent. A partir de cette évaluation, l'organisme pose un diagnostic qui vient confirmer ou non l'orientation initiale. A défaut d'orientation (ASLL ou AB), le diagnostic permettra de la déterminer. La durée du diagnostic est variable d'une situation à l'autre compte tenu de la problématique familiale (1 à 3 visites sont nécessaires).

Il s'agit d'une **phase primordiale de deux mois maximum** durant laquelle l'organisme doit avec le ménage :

- Procéder au diagnostic budget-logement-environnement
- Procéder au diagnostic de la situation du ménage par une mise à plat de la situation : familiale, administrative et budgétaire

Ce diagnostic permet si possible de proposer des objectifs concrets d'accompagnement et la durée pour les atteindre.

Le diagnostic Budget-logement-environnement permet :

De retracer l'itinéraire du ménage

D'apprécier les motifs de changement en cas d'accès au logement

D'évaluer l'état du budget et du logement et apprécier leur niveau d'appropriation.

- Le diagnostic fixe des axes concrets de travail/temps

Le diagnostic budgétaire :

Cette étape est incontournable car elle comprend une mise à plat du budget.

La conclusion de l'étape diagnostic est de formuler avec la famille ce qu'elle souhaite et ce qu'il est possible de faire, de réajuster les désirs de la famille à la réalité, de réaliser un diagnostic "partagé" entre l'organisme et le bénéficiaire. Une formalisation de cette étape paraît nécessaire pour le déroulement de l'action.

Un contrat d'objectif est proposé aux ménages mais ne peut pas être généralisé. D'autres types de formalisation sont possibles (ex : l'ASLL est un moyen au service du ménage pour atteindre l'objectif fixé dans le cadre d'un contrat Rsa).

2-2) L'ACTION BUDGÉTAIRE

2-2-1) Définition

L'**Action Budgétaire** est une intervention permettant aux ménages de mieux faire face à leurs problèmes budgétaires par une aide technique et un accompagnement permettant d'optimiser leurs ressources humaines et financières compte tenu de leur mode de vie et de leurs aspirations.

Le **conseil budgétaire** est une action d'information visant à transmettre les notions de base en matière de gestion du budget et élargir les connaissances dans les domaines de la banque et de la vie quotidienne.

L'**intervention collective** est préconisée pour les actions de sensibilisation du public. Ces actions collectives paraissent particulièrement pertinentes pour les publics jeunes en insertion sociale et/ou professionnelle.

Même si le budget logement n'est plus la porte d'entrée nécessaire de la mesure, il représente le plus souvent une part très importante du budget et doit être traité avec une attention particulière.

2-2-2) Principes généraux

Dans le cadre de l'Action Budgétaire, l'acte éducatif tend à faire acquérir aux ménages une capacité de gestion en les aidant à :

- élargir leurs savoirs, leurs compétences,
- s'organiser, prévoir, calculer, décider, s'informer et choisir,
- se projeter dans l'avenir.

Cette action requiert la participation effective de l'utilisateur, elle implique un travail sur le fonctionnement du ménage.

Elle s'exerce en règle générale dans le cadre d'un travail d'équipe avec d'autres travailleurs sociaux. L'intervenant est « l'accompagnant budget » de la mesure.

A priori, une mesure d'AB ne peut se cumuler avec une mesure de protection juridique des majeurs.

Si malgré tout le cumul paraît souhaitable pour le ménage, il doit y avoir concertation entre les différents intervenants et un avis favorable de la CLH.

2-2-3) Public visé

L'action budgétaire ne se limite pas au public en difficulté par rapport au logement. Elle vise tout public dont les ressources se situent à un niveau qui ne leur permet pas de recourir à une aide externe onéreuse, en particulier les bénéficiaires de minima sociaux et les travailleurs pauvres.

2-2-4) Finalités de l'A.B.

L'A.B. signifie ACTION BUDGÉTAIRE et non *aide* budgétaire. Cela signifie qu'il s'agit d'une action où chaque partenaire est ACTEUR.

Cela précise également qu'il n'est pas question d'intervenir dans l'urgence, mais bien dans un cadre éducatif, avec un contrat de projet pour donner à la famille les outils qui lui permettront d'assumer sa situation budgétaire.

Les difficultés budgétaires sont souvent la cause ou le symptôme d'autres difficultés.

L'intervention est donc plus qu'une information budgétaire qui viserait à faire prendre conscience à la famille de ses limites budgétaires.

Aussi, il importe que l'accompagnant intervienne en complément du ou des travailleurs sociaux qui suivent déjà la famille, de manière à s'inscrire dans l'action globale.

L'intervention doit permettre une meilleure utilisation des ressources humaines et financières du ménage compte tenu de son mode de vie et de ses aspirations.

Ainsi, lorsque le déséquilibre budgétaire est causé par un manque évident de ressources il ne pourra s'agir que d'une réorientation. Ce n'est pas une A.B.

Cet a priori de critère de ressources a pour objet de disqualifier toute possibilité d'intervention sociale dans un champ où le problème est manifestement et exclusivement économique.

Pour une action budgétaire, il faut un minimum de ressources à gérer (minima sociaux).

2-2-5) AB et minima sociaux

Le conseil en matière d'économie quotidienne ne saurait se limiter à une rationalisation des budgets familiaux et moins encore à la seule incitation aux restrictions.

La réflexion qui suit, refuse résolument de s'inscrire dans un contexte de survie économique. Dans une situation précaire, on ne peut éduquer à vivre dans la misère. Or en période de crise, l'AB n'échappe pas à cette tendance réductrice qui conjugue injonction moralisante et institutionnalisation des inégalités de type « vous êtes pauvres, apprenez à vous priver ».

Cette situation implique de travailler simultanément dans le registre de la réalité (information du consommateur, conseil budgétaire, équilibre alimentaire, aides financières...) et dans le champ des représentations sociales, car les plus démunis sont souvent ceux qui offrent le plus de prise aux stéréotypes de la réussite sociale associés à la consommation.

D'où l'importance de favoriser les actions collectives mettant en valeur les expériences de chacun, valorisation des savoirs (bons plans) et autres formes de réciprocité.

2-2-6) Objectifs de l'intervention

A partir des potentiels du ménage et en tenant compte de la réalité de son fonctionnement, lui donner les moyens de faire face à sa situation, de devenir autonome et d'être acteur dans la gestion de son budget.

Il s'agit d'un travail d'accompagnement dans la durée, à partir d'un ou des objectifs généraux ou spécifiques suivants :

1. Faire prendre conscience au ménage de son budget :

- Connaître le budget.
- Analyser le budget.

2. Apporter un soutien dans l'organisation du budget :

- Repérer les charges compressibles et incompressibles.
- Rationaliser le budget : prévision des dépenses, mensualisation des charges...
- Orienter
- Informer et développer le sens critique du ménage.

3. Aider au traitement des dettes :

- Établir un montage financier
- Mise en place de plans d'apurement.

4. Faire prendre conscience au ménage de son fonctionnement par rapport à l'argent.

- Repérer son fonctionnement par rapport à l'argent
- Repérer l'attitude du ménage par rapport à sa situation
- Permettre une évolution dans son fonctionnement
- Favoriser l'expression et la valorisation des potentiels du ménage.

2-2-7) Contenu de l'action et pédagogie appliquée

L'AB est un espace d'échanges entre « l'intervenant et l'utilisateur » (temps individuel) et « entre usagers » (temps collectif), pour ne pas « subir » l'information ou le savoir, mais être source de connaissances et de débats pour promouvoir une pédagogie fondée sur l'échange et la réciprocité.

Intervention individuelle

L'A.B est avant tout une action éducative qui présuppose la possibilité de choix.

La technique de l'A.B. consiste à mettre en place 3 niveaux d'activité qui sont complémentaires :

Stratégique :

L'accompagnant budgétaire a un rôle informatif pour aider à la décision des choix budgétaires, en fonction des capacités et des aspirations. Il s'agit d'apporter à la famille le maximum d'éléments d'information quant aux choix qui seront en définitive ceux de la famille elle-même.

Organisationnel :

C'est un rôle éducatif pour aider la famille à la réflexion, à l'analyse et au jugement critique pour créer une aptitude à prendre des décisions.

Opérationnel :

Après avoir posé les problèmes, c'est notamment l'accompagnement de la mise en œuvre de solutions de type économique.

Il s'agit de renforcer les aspects positifs : trouver les leviers d'une autonomie économique (accompagnement dans les démarches d'insertion, d'autonomie financière).

Il est pertinent de réaliser des interventions individuelles au domicile des usagers.

Intervention collective

L'A.B. n'est pas obligatoirement une action individuelle ; ni en terme d'efficacité, ni de par sa définition.

Elle peut très bien s'inscrire dans un travail collectif ou sur une population ciblée. Elle apparaît plus pertinente dans une logique de prévention que dans la résorption de difficultés particulières.

C'est pourquoi, il paraît judicieux de proposer des séances thématiques collectives permettant de compléter l'apport initié en individuel.

Il s'agit là d'un autre moyen d'action éducative, dans un cadre collectif qui peut permettre une dynamique impossible lorsqu'on n'est pas confronté à d'autres sur un même problème. Voici quelques exemples :

- Le budget d'une famille, c'est quoi ?
- Votre logement est-il adapté à vos besoins et à vos moyens ?
- Votre budget, vos ressources, vos charges
- Comment classer vos papiers ?
- Conserver vos papiers, jusqu'à quelle date ?
- Où passe votre argent ?
- Acheter à crédit, est-ce une bonne solution ?
- Êtes vous bien assuré ?
- Les ventes à domicile, la publicité
- Vos habitudes alimentaires
- Comment corriger certaines erreurs alimentaires?
- Comment faire un échéancier ?
- Budget d'un mois défini (ex : mai)
- Union des consommateurs
- Alimentation : bien manger sans trop dépenser

Ces modules de stage sont une liste non exhaustive, donnés à titre d'exemples et peuvent être élargis.

De plus, comme vu précédemment, il est important de trouver un mode opératoire d'échange et de participation des usagers.

Ex : création de livret d'informations à l'économie sociale et à la consommation par les usagers pour les publics suivis en AB.

Ces espaces collectifs peuvent aussi permettre de réfléchir aux modèles de la consommation et à l'identité sociale véhiculée.

Ex : analyse des modèles de la consommation : échange et point de vue sur « la mode »

2-2-8) Rôle de chaque professionnel dans une Action Budgétaire

Dans l'intérêt d'une vision synthétique de la mesure lorsqu'il y a intervention d'un assistant social ou d'un travailleur social référent et de l'accompagnant budgétaire, il est proposé la répartition de rôle suivante :

Assistant Social ou référent social	Accompagnant budgétaire
Référent	Référent budget. Diagnostic budgétaire.
Suivi social global	Apports de notions d'organisation de la vie quotidienne et budgétaire. Démarches administratives d'ordre financier. Médiation avec créanciers. Demandes d'aides financières.
En liaison régulière avec l'accompagnant budgétaire	Lien régulier avec le travailleur social référent sur la situation de la mesure et du ménage suivi.

Importance du partenariat en transversalité :

Le budget intervenant sur un grand nombre de problématiques sociales, il est important que l'accompagnant budgétaire respecte ses domaines de compétences et n'intervienne dans cette pluralité qu'au niveau du budget. Suivant la problématique, l'accompagnant budgétaire réorientera vers les partenaires compétents.

AB et aides financières :

L'accompagnant budgétaire peut instruire, à son initiative et suite à une concertation avec le travailleur social, des demandes d'aides financières dans la mesure où une AB est en place. En effet, dans ce cas, l'accompagnant budgétaire est en possession de tous les éléments du budget.

2-2-9) Durée des mesures

La durée d'une mesure d'AB se situe entre 6 et 7 mois renouvelable éventuellement sur décision de la C.L.T, à compter du diagnostic rendu par l'organisme. Ce temps inclura les rencontres avec le ménage et les partenaires, les démarches diverses et les déplacements sur le territoire concerné.

Le diagnostic fera l'objet de deux ou trois rencontres au maximum avec le ménage concerné dans un délai de deux mois après la demande de la C.L.T.

2-2-10) Contractualisation de la mesure

Dans le cadre d'une AB, la mise en place d'un projet d'accompagnement est préconisée (**cf annexe 15**).

L'intérêt du projet est de fixer avec le ménage les objectifs et une durée d'intervention.

Le fait de préciser au ménage les objectifs permet d'une part de définir l'intervention et d'autre part de pouvoir établir l'évaluation de l'action.

Les objectifs peuvent être réajustés en cours d'intervention.

La notion de projet doit s'entendre comme étant un cadre formalisé d'une action commune entre différents partenaires.

Il permet de fixer un premier repère qui participe déjà à l'action éducative budgétaire.

Il détermine ce à quoi chaque acteur de l'action va s'engager (en terme d'objectifs, de mise en pratique d'outils nouveaux).

Il doit être signé par **les participants** à l'action car il formalise le fait que chacun va s'engager pleinement sur les objectifs qu'il s'est fixé en faisant la demande et l'acceptation d'une A.B.

L'engagement de l'accompagnant budgétaire ainsi formalisé met de fait sur le même plan l'importance de l'action de chacun (famille + intervenant).

Nota : Les outils d'évaluation et les modes de financement sont abordés dans les chapitres IV et V

2-3) L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT

2-3-1) Définition

L'accompagnement social lié au logement est une relation formalisée de proximité entre l'utilisateur et l'accompagnant social. L'objectif principal est l'insertion par le logement et le respect du contrat de location.

2-3-2) Principes généraux

Il s'agit d'une intervention éducative liée au logement qui s'effectue selon les modalités de mise en œuvre précisées au chapitre III, entre l'organisme mandaté et la Commission Locale de l'Habitat.

L'accompagnement social lié au logement est limité dans le temps. Il est susceptible d'être renouvelé, en concertation avec l'adjoint au logement de la C.L.H. concernée.

Tout au long de sa mission, l'organisme mandaté aura le souci de coordonner ses actions avec celles du référent social dans le cadre de sa mission d'ASLL.

« UNE ACTION CENTRÉE SUR LE LOGEMENT ET LE MÉNAGE »

Cette action d'accompagnement social **prend appui sur le logement** pour réussir l'insertion et viser à l'autonomie du ménage.

Si l'organisme mandaté a connaissance de l'ensemble des problèmes de la famille (logement, santé, emploi...), sa mission reste axée sur le logement.

L'accompagnement social lié au logement porte sur les aspects prioritaires suivants :

- 1) Conseil budgétaire, suivi budget logement**
- 2) Gestion locative, droits/devoirs médiation avec le bailleur et le voisinage**
- 3) Accès aux droits, démarches administratives**
- 4) L'appropriation du logement et le tissu local**
- 5) Aide à la recherche de logement (voir ci-dessus)**

Il est **complémentaire du suivi social généraliste**, qui traite des autres aspects si cela est nécessaire.

Il **se différencie** des actions de gestion sociale de proximité (souvent effectuée par des bailleurs publics) qui interviennent en terme de prévention et de régulation sur les dysfonctionnements légers dans les rapports locatifs.

« UNE ACTION NON-SYSTÉMATIQUE »

Même si l'accompagnement social lié au logement peut lever les réticences de certains bailleurs et les inciter à accueillir ou à maintenir dans leur parc certains ménages en difficulté, il ne doit cependant pas être systématisé. Il ne doit pas non plus dépendre de l'octroi d'une aide du FULH.

« UNE ACTION REPOSANT SUR L'ADHÉSION DU MÉNAGE »

L'accompagnement social lié au logement repose sur l'acceptation d'une relation d'aide entre l'organisme agréé et le ménage concerné. Chaque intervention fera l'objet d'une relation formalisée dans un projet d'actions, liant l'accompagnant social et le ménage bénéficiaire sur des objectifs prioritaires, clairs, et la durée pour les atteindre. Le principe d'action de l'ASLL repose sur des visites à domicile (sauf dans certains cas d'accompagnement à l'accès).

2-3-3) Nature de l'accompagnement social lié au logement

Il concerne toutes les personnes en difficulté d'accès ou de maintien dans le logement : candidats locataires, locataires, propriétaires occupants.

L'accompagnement social lié au logement est entériné par la Commission Locale de Technique (C.L.T.) pour des ménages rencontrant des difficultés d'accès ou de maintien dans le logement.

2-3-4) Les bénéficiaires

L'A.S.L.L. s'adresse aux candidats locataires, aux locataires ou aux propriétaires occupants mais s'attachera à accorder une priorité aux ménages visés à l'article 5-5, du décret N° 99-897 du 22 octobre 1999 relatif aux plans départementaux d'action pour le logement des personnes défavorisées et aux fonds de solidarité logement, à savoir les personnes et familles :

- sans aucun logement,
- menacées d'expulsion sans relogement
- logées dans des taudis ou des habitations insalubres, précaires ou de fortune
- hébergées ou logées temporairement
- confrontées à un cumul de handicaps économiques et sociaux
- logées en habitation mobile

2-3-5) Le contenu des mesures en fonction des bénéficiaires

Le contenu de la mission varie en fonction de la situation des ménages :

- 1) Les ménages en recherche de logement,
- 2) Les ménages accédant à un logement autonome,
- 3) Les ménages rencontrant des difficultés pour se maintenir dans un logement,

2-3-5-1) Les ménages en recherche de logement.

Il peut s'agir soit de ménages en recherche d'un premier logement, soit de ménages déjà logés mais pour lesquels il est nécessaire de rechercher un logement mieux adapté à leur situation.

Une mesure d'ASLL peut être envisagée pour des ménages qui cumulent des difficultés particulières constituant un handicap au (re)logement.

Ces mesures peuvent être assurées par les acteurs et dans le cadre des ateliers de recherche logement, lorsque ces dispositifs ont les moyens de les mettre en œuvre.

Dans ce cas précis, les prestataires peuvent être spécifiques. La validation des mesures sera assurée par l'adjoint logement concerné.

Contenu :

Cet objectif d'aide à la recherche de logement consiste bien à accompagner les ménages, à les rendre acteurs et non pas à se substituer à leurs démarches.

Cette action comprend les démarches suivantes :

- => une évaluation des besoins, des possibilités et des contraintes financières du ménage
- => une prospective budgétaire
- => une information sur les droits et les devoirs du locataire
- => une définition d'un projet logement compatible avec la situation globale du ménage (localisation du logement, taille, coût, mode de chauffage, taux d'effort...)
- => l'information du ménage sur le contexte local : marché du logement, pratiques des acteurs...
- => la recherche avec le bénéficiaire de la solution la mieux adaptée à ses besoins auprès : des bailleurs sociaux, des bailleurs privés, des associations, des collectivités locales.

L'organisme mandaté devra préciser au bénéficiaire qu'il ne pourra l'aider que sur le type de logement défini et sous les conditions déterminées précédemment.

Différentes formules de relogement peuvent être envisagées vis à vis de certains publics, éventuellement de manière transitoire (résidences sociales). Dans ce cas, l'ASLL peut éventuellement se poursuivre, toujours dans l'idée de trouver une solution définitive.

Dans tous les cas, la mesure d'ASLL se poursuivra quelque temps pour permettre une bonne installation du ménage dans le logement.

2-3-5-2) Les ménages accédant à un logement autonome.

Il s'agit de ménages éprouvant des difficultés particulières pour rentrer dans un logement locatif (accès à un premier logement, situation de rupture familiale, sortie de CHRS).

Cette mission d'aide à l'entrée dans le logement comprend tout ou partie des tâches suivantes :

- L'état des lieux du nouveau logement
- La signature du bail avec le bailleur
- L'adhésion à une assurance habitation
- Le changement d'adresse
- L'ouverture des compteurs eau/électricité/gaz
- Des informations sur les consommations de fluides (eau, électricité, gaz)
- L'achat de mobiliers de première nécessité
- La demande d'aide financière pour l'accès au logement
- L'aide au déménagement
- L'aménagement intérieur du logement
- La présentation des équipements du quartier
- Des conseils pour l'entretien du logement
- L'ouverture des droits à l'aide au logement

2-3-5-3) Les ménages rencontrant des difficultés pour se maintenir dans un logement.

L'objet de cet ASLL consiste dans un temps donné, à accompagner ces ménages vers un règlement des difficultés rencontrées.

Cette action sera efficace si le diagnostic préalable permet d'entrevoir de réelles possibilités d'avancer dans ce sens.

Pour des problèmes de comportement, l'ASLL peut se décliner en :

⇒ un état des lieux de la situation (relations avec le voisinage, avec le propriétaire...) pour évaluer les possibilités d'intervention, et ses chances d'aboutir.

⇒ un état des lieux général du logement (mode d'occupation)

⇒ une reconstitution des relations de voisinage, rappel des droits et des devoirs, travail de médiation avec le bailleur, aide à la ré-appropriation du logement (entretien, amélioration...)

⇒ orientation vers des soins pour les personnes suivies,

2-3-6) La durée des mesures

La durée d'une mesure d'ASLL se situe entre 6 et 7 mois, renouvelable éventuellement sur décision de la C.L.T. à compter du diagnostic rendu par l'organisme. Ce temps inclura les rencontres avec le ménage et les partenaires, les démarches diverses et les déplacements sur le territoire concerné.

Le diagnostic fera l'objet de deux ou trois rencontres au maximum avec le ménage concerné dans un délai de deux mois après la demande de la C.L.T.

Nota : Les outils d'évaluation et les modes de financement sont abordés dans les chapitres IV et V

2-4) MASP

MASP : Mesure d'accompagnement social personnalisé

Toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources peut bénéficier d'une mesure d'accompagnement social personnalisé qui comporte une aide à la gestion de ses prestations sociales et un accompagnement social individualisé.

Cette mesure prend la forme d'un contrat conclu entre l'intéressé et le département et repose sur des engagements réciproques (Article L271-1 du code de l'action sociale et des familles).

La loi du 5 mars 2007 propose des mesures graduées pour les personnes relevant plus de l'accompagnement social que de la protection juridique, Le premier échelon, reposant sur la libre adhésion du bénéficiaire, prend la forme d'une mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP). C'est seulement si cette mesure échoue ou n'est pas suffisante qu'intervient la mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ), pour les personnes qui ont besoin d'une mesure plus contraignante pour s'en sortir.

La mesure d'accompagnement social personnalisé peut également être ouverte à l'issue d'une mesure d'accompagnement judiciaire arrivée à échéance, au bénéfice d'une personne répondant aux conditions prévues par le premier alinéa.

2-4-1) Principes généraux

Ces mesures sont à la charge des Départements. Suite à un diagnostic réalisé par les services sociaux du Département ou exceptionnellement par des services externes, une décision de mise en œuvre de la mesure est prise par le responsable de CMS par délégation du Président du Conseil général, après concertation avec les adjoints thématiques concernés.

Si les personnes sont déjà connues et accompagnées par les services sociaux, et que l'accompagnement n'est pas assorti d'une gestion des prestations, il se poursuit avec les mêmes services.

Si les personnes ne sont pas connues et que l'accompagnement n'est pas assorti d'une gestion des prestations, l'accompagnement est confié aux partenaires chargés de l'ASLL / AB.

Si l'accompagnement est assorti d'une gestion des prestations, l'accompagnement et la gestion sont confiés à des services spécialisés externes.

Une mesure de MASP ne peut se cumuler avec :

- une mesure de tutelle aux incapables majeurs,
- une mesure de tutelle aux prestations sociales,

L'objectif principal des mesures MASP est le travail sur le budget (qui prend alors la forme d'une Action budgétaire) et d'un accompagnement social individualisé (logement, santé, emploi...). Le risque lié à la perte du logement sera évalué avec attention. En cas de besoin, Il pourra constituer un objectif secondaire (recherche, accès ou maintien).

Les problématiques liées à la protection de l'enfance ne seront pas abordées dans ce cadre mais devront, en cas de besoin, faire l'objet d'informations préoccupantes dans le cadre défini par la loi 2007-293 du 5 mars 2007. Dans ce cas, une AESF peut être envisagée.

Cette action requiert la participation effective de l'utilisateur, elle implique un travail sur le fonctionnement du ménage. Le majeur doit respecter les clauses du contrat et gérer au mieux son budget. En cas de non respect, il s'expose à la mise en place de mesures contraignantes (MAJ, Mesure d'accompagnement judiciaire qui remplace la TPSA)

La MASP s'exerce en complément du ou des travailleurs sociaux qui suivent déjà la famille, de manière à s'inscrire dans une action globale. Même si elle s'inscrit dans un objectif de gestion des prestations sociales, l'intervention doit permettre une meilleure utilisation de l'ensemble des ressources financières du ménage compte tenu de ses ressources humaines, son mode de vie et de ses aspirations.

La MASP intervient avec un contrat de projet signé par le responsable de CMS par délégation du Président du Conseil général et l'utilisateur. Ce contrat a pour objectif de donner à la famille les outils qui lui permettront d'assumer sa situation budgétaire qui est souvent la cause ou le symptôme d'autres difficultés. Elle n'est pas destinée à intervenir dans l'urgence.

La loi prévoit trois types de MASP :

–une mesure très assimilable à un accompagnement social et budgétaire classique, que nous nommons **MASP 1**. Elle est assurée prioritairement par les travailleurs médico-sociaux du Département lorsque les personnes sont déjà connues et accompagnées, ou dans le cas contraire par les partenaires externes, chargée de l'ASLL et des Actions Budgétaires.

–une mesure où, parallèlement à son accompagnement, la personne autorise le Département à recevoir et gérer pour son compte tout ou partie de ses prestations, en les affectant en priorité au paiement du loyer, que nous nommons **MASP 2**. Elles sont assurées par des partenaires externes spécialisés (UDAF).

–une mesure par laquelle le Président du Conseil général peut demander au juge, lorsque la personne refuse l'accompagnement, que soit procédé au paiement direct, chaque mois, auprès du bailleur du montant du loyer et charges locatives. (**MASP3**). Ces mesures ne sont pas mises en oeuvre dans la Drôme.

La MASP est avant tout une **action éducative individuelle** qui présuppose la possibilité de choix. Elle consiste à mettre en place 3 niveaux d'activité qui sont complémentaires :

Stratégique :

L'accompagnant a un rôle informatif pour aider à la décision des choix budgétaires et sociaux, en fonction des capacités et des aspirations. Il s'agit d'apporter à la famille le maximum d'éléments d'information quant aux choix qui seront en définitive ceux de la famille elle-même.

l'acte éducatif tend à faire acquérir aux ménages de nouvelles compétences en les aidant à :

- prendre en compte leur environnement
- prendre en compte les risques inhérents à leur situation
- élargir leurs savoirs, leurs compétences

Organisationnel :

C'est un rôle éducatif pour aider la famille à la réflexion, à l'analyse et au jugement critique pour créer une aptitude à prendre des décisions.

Opérationnel :

Après avoir posé les problèmes, c'est notamment l'accompagnement de la mise en œuvre de solutions de type économique.

- s'organiser, prévoir, calculer, décider, s'informer et choisir,
- se projeter dans l'avenir.

Le conseil en matière d'économie quotidienne ne saurait se limiter à une rationalisation des budgets familiaux et moins encore à la seule incitation aux restrictions dans un contexte de survie économique.

Cette situation implique de travailler simultanément dans le registre de la réalité (information du consommateur, conseil budgétaire, équilibre alimentaire, aides financières...) et dans le champ des représentations sociales, afin d'éviter les stéréotypes de la réussite sociale associée à la consommation.

Il s'agit de renforcer les aspects positifs : trouver les leviers d'une autonomie économique (accompagnement dans les démarches d'insertion et d'autonomie).

La MASP peut être utilement **complétée par des actions collectives** mettant en valeur les expériences de chacun, valorisation des savoirs et autres formes de réciprocité.

2-4-2) Les étapes de la MASP

2-4-2-1) Les demandes de mesures MASP

Elles peuvent être faites par un travailleur social (Département ou partenaire), un tiers, un bailleur ou la personne elle-même.

Le juge des tutelles peut éventuellement réorienter une demande de tutelle vers une MASP.

2-4-2-2) L'évaluation préalable à la mesure

L'objectif de l'évaluation préalable est d'éclairer la décision de la pertinence et du contenu de la mesure à mettre en œuvre.

La décision de l'évaluation est prise par le responsable de CMS et est réalisée par un travailleur social du Département. Dans certains cas, lorsque le ménage est connu d'un service externe au Département, ce dernier peut être amené à réaliser l'évaluation.

Elle fera l'objet de deux ou trois rencontres au maximum avec le ménage concerné dans un délai de deux mois après la demande du responsable de CMS .

Contenu de l'évaluation

Vérification des critères d'éligibilité :

- Pas d'altération des facultés mentales (En cas de soupçon, le travailleur social établit un rapport au procureur)
- Perception de prestations sociales (Décret n° 2008-1498 du 22 décembre 2008)
- Difficultés de gestion qui menacent directement la santé ou la sécurité des personnes concernées.
- Vérification de l'adhésion de la personne

Difficultés à cerner :

- difficultés chroniques (surendettement, etc.)
- illettrisme
- problèmes de santé (addiction, incapacité physique, etc.)
- problèmes de sécurité (expulsion, spoliation, etc.)

L'évaluation estimera :

- Les effets prévisibles induits par les difficultés (perte de logement, perte de biens, danger physique, etc.) et les objectifs généraux de travail, visant l'extinction des menaces.
- Si l'ensemble des droits, en particulier des ressources, est bien activé. L'accompagnement ne pourra se borner à gérer l'absence ou l'insuffisance de ressources.
- La pertinence d'une MASP par rapport aux autres types de mesures (accompagnement TS niveau 3 ; suivi et contractualisation RSA, ASLL, mesures liées à la protection de l'enfance, action budgétaire, actions collectives, etc.)
- Les potentialités et attentes des personnes pour une mesure.
- Les possibilités de soutien de l'entourage.

La personne chargée de l'évaluation présentera la mesure (avant validation) à l'utilisateur, le principe de libre adhésion, les différents niveaux d'intervention possibles et l'éventuel renforcement des contraintes en cas d'échec.

Support : Fiche d'évaluation MASP en annexe

LA DÉCISION

Elle est prise par le responsable de CMS par délégation du Président du Conseil général, après concertation avec les adjoints thématiques concernés (enfance, logement, pa/ph). Pour les MASP1 assurées par des partenaires externes, l'adjoint logement est systématiquement consulté, de manière à veiller à la disponibilité des mesures MASP par rapport à l'ASLL ou l'AB.

DURÉE

L'accompagnement social est conclu pour une durée de 6 mois à deux ans et peut être renouvelé sans que la durée totale puisse excéder 4 ans. Dans ce cas, une évaluation préalable doit être faite.

CONTENU DU SUIVI

Basé sur un contrat élaboré avec la personne.

Il commence par une reprise des objectifs déterminés avec celui qui a assuré l'évaluation.

Trois types d'étapes peuvent être distinguées (**début** de la mesure, **en cours** de mesure et en **fin** de mesure). Elles feront chacune l'objet de critères d'évaluation spécifiques, permettant d'évaluer la progression.

Phase de validation des objectifs et de contractualisation

Lors des premiers contacts, le travailleur social en interne ou le prestataire externe veille à la compréhension et valide avec la personne suivie les orientations proposées lors de la prescription. Il prépare ensuite un contrat sur des objectifs définis de manière partagée, visant à la résorption des risques pour la santé et la sécurité des personnes composant la famille. Ces objectifs sont prévus selon un échéancier conforme aux prescriptions initiales. Le contrat est signé par la personne et le RCMS (qui a la délégation du PCG).

Dans la mesure du possible, si l'intervenant MASP est différent de celui qui a réalisé le diagnostic, ces deux personnes seront présentes pour la signature du contrat avec l'utilisateur.

En cas de refus, même procédure que pour le refus de la phase d'évaluation.

La phase d'accompagnement

Elle se construit autour de deux axes principaux :

A L'accompagnement social abordera les difficultés rencontrées par la personne dans son environnement et sa capacité à faire face en favorisant l'expression et la valorisation des potentiels du ménage. Il se fondera sur les actions réalisées précédemment, et pourra concerner :

1. Le logement,
2. la santé, l'hygiène,
3. La vulnérabilité de la personne
4. la vie sociale,
5. L'orientation vers les structures d'insertion professionnelle
6. les loisirs
7. L'ouverture des droits et la compréhension des devoirs.

B La situation budgétaire

à partir des objectifs suivants :

-Faire prendre conscience au ménage de son budget :

1. Connaître le budget.
2. Analyser le budget.

-Apporter un soutien dans l'organisation du budget :

- 1.Repérer les charges compressibles et incompressibles.
- 2.L'état des crédits
- 3.Rationaliser le budget : prévision des dépenses, mensualisation des charges...
- 4.Orienter
- 5.Informer et développer le sens critique du ménage.

-Aider au traitement des dettes :

- 1.Établir un montage financier
- 2.Mise en place de plans d'apurement.

-Faire prendre conscience au ménage de son fonctionnement par rapport à l'argent.

- 1.Repérer son fonctionnement par rapport à l'argent
- 2.Repérer l'attitude du ménage par rapport à sa situation
- 3.Permettre une évolution dans son fonctionnement
- 4.Favoriser l'expression et la valorisation des potentiels du ménage.

Tout au long de la mesure, une évaluation continue partagée avec la personne, se formalise en fin de contrat. Elle permet de valider la réalisation des objectifs, leur renouvellement, réorientation ou arrêt.

Cette analyse fonde une éventuelle réorientation vers une autre mesure, de type administratif ou judiciaire. En cas de besoin, elle fait l'objet d'un rapport circonstancié d'évaluation au procureur qui le soumet éventuellement au juge des tutelles.

Ces interventions font l'objet d'une grille d'évaluation détaillée, en annexe

2-4-2-3) MASP et aides financières

L'accompagnant MASP peut instruire, à son initiative et suite à une concertation avec le travailleur social, des demandes d'aides financières. Dans ce cas, le travailleur social de secteur n'instruit pas de demande (hors Allocations mensuelles)

Accompagnement MASP

Le dispositif « Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé »

Usager

Pouvant relever d'une **MASP**

✓ Pas d'altération des facultés personnelles, percevant des prestations sociales, et si la santé ou la sécurité sont menacées par la gestion des ressources. La MASP nécessite la libre adhésion de la personne accompagnée.

CMS ou Partenaires

(Justice, Bailleurs publics ou privés, Associations, CLLAJ, CCAS, FJT, ADLS)

- Interpellent directement le responsable territorial.
- Si possible, établissent une fiche d'information initiale avec les priorités à traiter et une proposition de pré-orientation

Évaluation

- Le responsable de CMS décide de l'évaluation.
- Le travailleur médico-social du Département ou exceptionnellement le partenaire externe évalue l'éligibilité et la pertinence d'une mesure MASP (ou éventuellement ASLL/AB)
- Établit un rapport d'évaluation avec les priorités à traiter
- Évalue le niveau d'intervention : MASP 1 sans gestion directe des ressources ; MASP2 gestion des ressources souhaitée.

Validation

-Le RCMS valide la MASP avec avis de l'adjoint thématique à partir des critères.

-Décide d'une mesure interne ou externe avec consultation de l'adjoint logement pour les capacités en mesures

-l'usager est informé du plan d'intervention par le Département.

Non validation

- retour CMS et information du demandeur
- En cas de besoin saisit le juge

Refus, échec ou incapacité :

En cas de besoin, le RCMS décide : élaboration et transmission du RCE au procureur

Accompagnement par Prestataire externe

MASP1 en priorité non suivi CMS
MASP 2 si gestion des prestations

MASP 1 Accompagnement interne

-En priorité déjà suivi par le CMS, sans gestion des prestations

MASP interne ou externe

- 1.Prise de contact, avec reprise des modalités d'intervention, signature du contrat d'objectifs
- 2.Accompagnement
- 3.Rapport de fin d'exercice

Le responsable territorial

- Analyse le bilan présenté par le prestataire avec les adjoints thématiques
- Prolonge la mesure, si nécessaire

Si refus, échec ou incapacité :

En cas de besoin, le RCMS décide :
-élaboration et transmission du Rapport circonstancié d'évaluation au procureur



GUIDE



- PARTIE 3 : LES ACTIONS DE MÉDIATION



ACTIONS
LOGEMENT

III / LES ACTIONS DE MÉDIATION

3-1) LA SOUS-LOCATION

La sous-location est destinée à des ménages rentrant dans le cadre de la loi Besson³, privés momentanément de logement ou dans un logement inadapté, dans une situation sociale qui nécessite un recours à une forme de logement temporaire. Les ménages bénéficiant de ce dispositif doivent être en capacité d'accéder à un logement autonome dans un délai de quelques mois. Si les personnes éprouvent d'autres difficultés celles-ci ne doivent pas être un frein à leur capacité à gérer un logement autonome à court terme. Ces difficultés feront l'objet d'un accompagnement externe coordonné (CMS ou autre en fonction du besoin).

L'évaluation sociale préalablement établie aura estimé :

⇒ leur capacité à contractualiser avec le prestataire, et notamment à respecter le contrat de sous-location et les engagements liés à l'accompagnement social,

⇒ leur aptitude à gérer un logement de manière autonome à court terme.

Les ménages bénéficiaires devront être présents dans le département de la Drôme depuis au moins trois mois ou justifier de la légitimité de leur projet dans la Drôme (rapprochement de la famille, emploi, etc).

3-1-2) Le contenu de la mesure

Les actions s'inscrivant dans cette mission relèvent de la location / sous-location avec une gestion locative adaptée, un accompagnement social lié au logement coordonné ou non avec un accompagnement extérieur en fonction des besoins, et une recherche de logement pour permettre aux personnes sous locataires d'accéder à un logement définitif.

Deux cas de figure se présentent :

La sous-location relais est assurée dans un logement que l'association conserve pour plusieurs mesures. L'accès au logement autonome est donc travaillé par la recherche d'un autre logement adapté aux moyens et aux besoins des ménages. Le logement en sous-location peut bénéficier ou non de l'ALT (Allocation Logement Temporaire). La mesure peut être renforcée dans le cas d'un **ARM** (Accueil Rapide des Ménages). Ce type de logement peut bénéficier de l'AML⁴ s'il ne bénéficie pas de l'ALT⁵.

La sous-location en bail glissant vise le glissement du bail en faveur de l'occupant. Dans ce cas, c'est l'autonomie du public qui est visée. Ce type de logement peut bénéficier de l'AML.

En tout état de cause le service social du secteur est l'interlocuteur pour tout ce qui ne relève pas du contenu de l'accompagnement spécifique. Le service orienteur d'origine reste impliqué dans la coordination jusqu'à l'éventuel passage de relais avec un autre intervenant externe.

La nature de ces actions correspond aux différentes étapes de la démarche d'insertion par le logement :

⇒ En amont du logement :

diagnostic établi par le prestataire, complémentaire à celui éventuellement réalisé par le travailleur social généraliste, visant à confirmer ou infirmer l'éligibilité du ménage au dispositif et à préciser ses besoins (type de logement, situation géographique, montant du loyer, démarches à entreprendre pour accéder à un logement autonome...). S'il y a un refus, il doit être motivé.

⇒ aide à la préparation administrative à l'accès,

³ Loi 90-449 du 31/05/1990

⁴ L'AML est une aide aux associations pratiquant la sous-location ou la gestion immobilière de logements à destination des plus démunis.

Objectif : accroître l'offre de logements pour les personnes qui ont des difficultés à se loger, si possible en vue de baux glissants. C'est une prise en charge du coût spécifique de l'intermédiation locative.

L'AML n'a pas vocation à se substituer aux autres aides existantes. Exclus : Baux à réhabilitation par l'association, ALT qui s'inscrit dans une autre logique qui est celle de l'hébergement en urgence de ménages en difficulté (par extension, les CHRS relèvent de la même logique), propriété des associations. Dans le cas de sous-location avec le parc public, l'AML n'est admise qu'en cas de baux glissants. Elle est cumulable avec l'ASLL et aide à l'accès du FULH.

⁵ ALT : Allocation logement temporaire. Financée par l'Etat, cette allocation est attribuée au logement, et non à la personne. Elle permet ainsi de limiter le risque lié à la vacance des sous-locations.

- ⇒ assistance éventuelle au déménagement,
- ⇒ instruction éventuelle du dossier Fonds Unique Logement Habitat (FULH).

➤ Dans le logement :

- ⇒ état des lieux,
- ⇒ démarches administratives (bail, aide à l'ouverture des droits AL ou APL...),
- ⇒ aide à la recherche de mobilier,
- ⇒ conseils aux petits travaux de réfection,
- ⇒ conseils pour la gestion du logement et des équipements, et suivi de leur bonne gestion,
- ⇒ accompagnement social pour une bonne intégration dans l'immeuble et le quartier,
- ⇒ accompagnement ou conseil budgétaire (cf partie 2),
- ⇒ suivi du paiement du loyer et des charges,
- ⇒ si un dossier de surendettement doit être fait, deux paramètres seront étudiés pour déterminer le portage (Travailleur social de secteur ou de l'association) :
 - ⇒ L'origine de l'endettement (logement ou autre),
 - ⇒ La connaissance de la situation financière de la famille.

➤ Préparation à l'accès au logement définitif :

- ⇒ selon les cas :
 - négociation de glissement du bail
 - aide à la recherche d'un nouveau logement (participation éventuelle à un atelier de recherche de logement...)
- ⇒ préparation administrative au relogement
- ⇒ préparation à l'état des lieux de sortie
- ⇒ échéancier pour la clôture des comptes et/ou des dettes

➤ Relogement :

- ⇒ assistance éventuelle au déménagement,
- ⇒ négociation avec le bailleur (échelonnement du paiement du dépôt de garantie...)
- ⇒ mise en relation avec le Centre Médico-Social de secteur et les autres intervenants
- ⇒ instruction éventuelle d'un dossier Fonds Unique Logement et Habitat (FULH).

3-1-3) La durée de la mesure

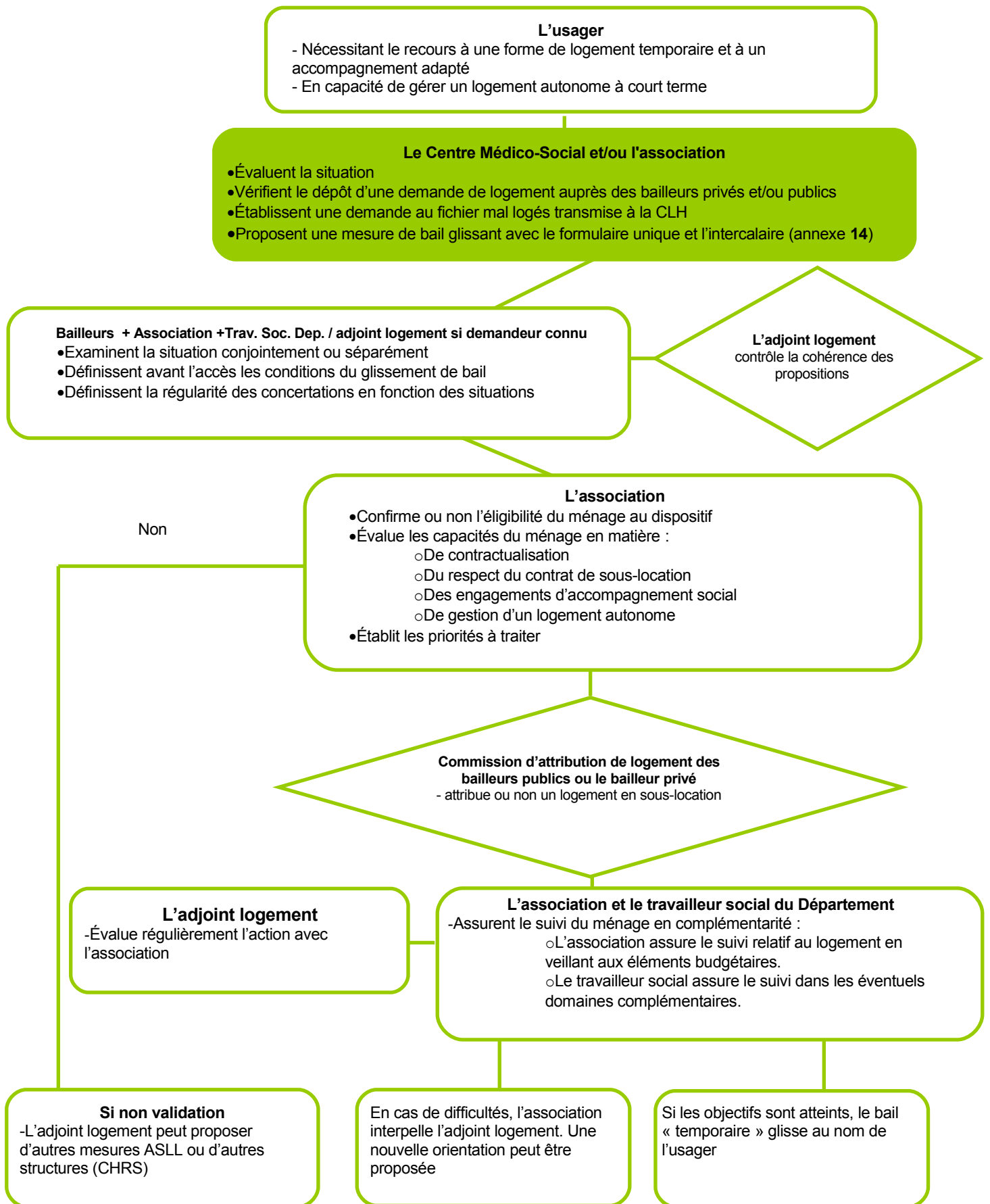
Le diagnostic ne peut excéder 2 mois, comptabilisés dans le temps d'intervention de l'ASLL si ce temps n'est pas déjà valorisé dans le cadre d'un atelier de recherche logement..

La durée de la mesure est calculée à partir de l'entrée dans le logement, jusqu'à la sortie. Elle sera adaptée au projet de la personne, dans tous les cas la durée initiale ne peut excéder 12 mois. En cas de renouvellement l'adjoind logement doit être concerté un mois avant l'échéance. En cas de logement meublé la durée des baux étant en général de 12 mois, veiller à la conformité avec le contrat.

Nota : Les outils d'évaluation et les modes de financement sont abordés dans les chapitres IV et V

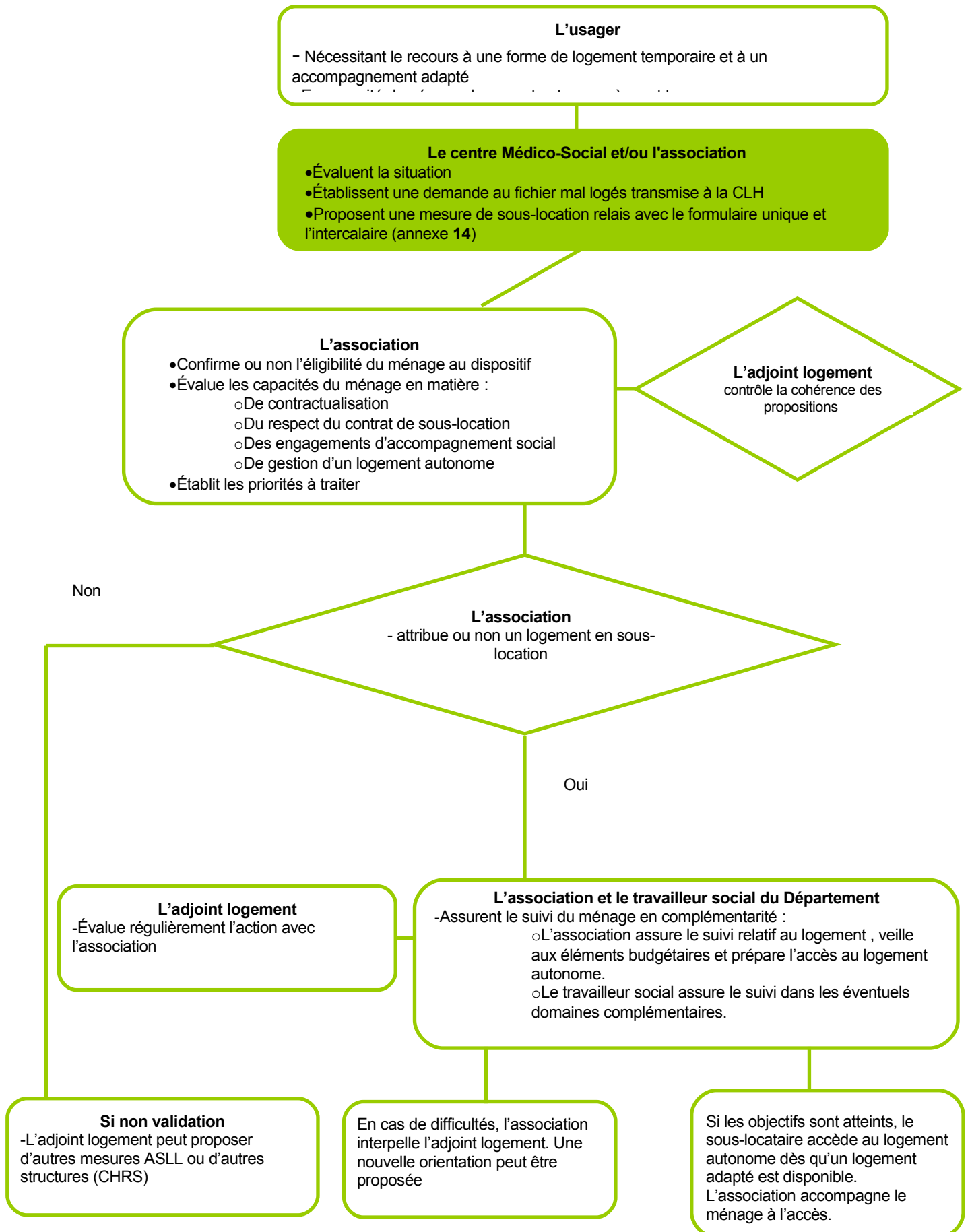
3-1-4) Les modalités de mise en œuvre Sous-location bail glissant (privé ou public)

Demande émanant des travailleurs sociaux, du bailleur, de l'association, de la CES



Sous-location relais

Demande émanant des travailleurs sociaux, du bailleur, de l'association, de la CES



3-2) L'ACCUEIL RAPIDE DES MÉNAGES

L'accueil rapide des ménages est une action de sous-location spécifique. L'ensemble des dispositions relatives à la sous-location s'applique, avec quelques particularités :

Cette mesure est destinée en priorité aux ménages monoparentaux avec enfant(s), en rupture de logement, pour lesquels la relation parents/enfants ne pose pas de difficultés et capables d'engager une recherche de logement active dans les plus brefs délais, originaires du département (délai de résidence d'au moins trois mois).

La durée de la prise en charge doit être très brève (quelques semaines) de manière à garantir une fluidité du dispositif.

L'ARM nécessite un travail de proximité et un engagement des services de secteur soutenu en amont, à l'entrée et pendant la prise en charge.

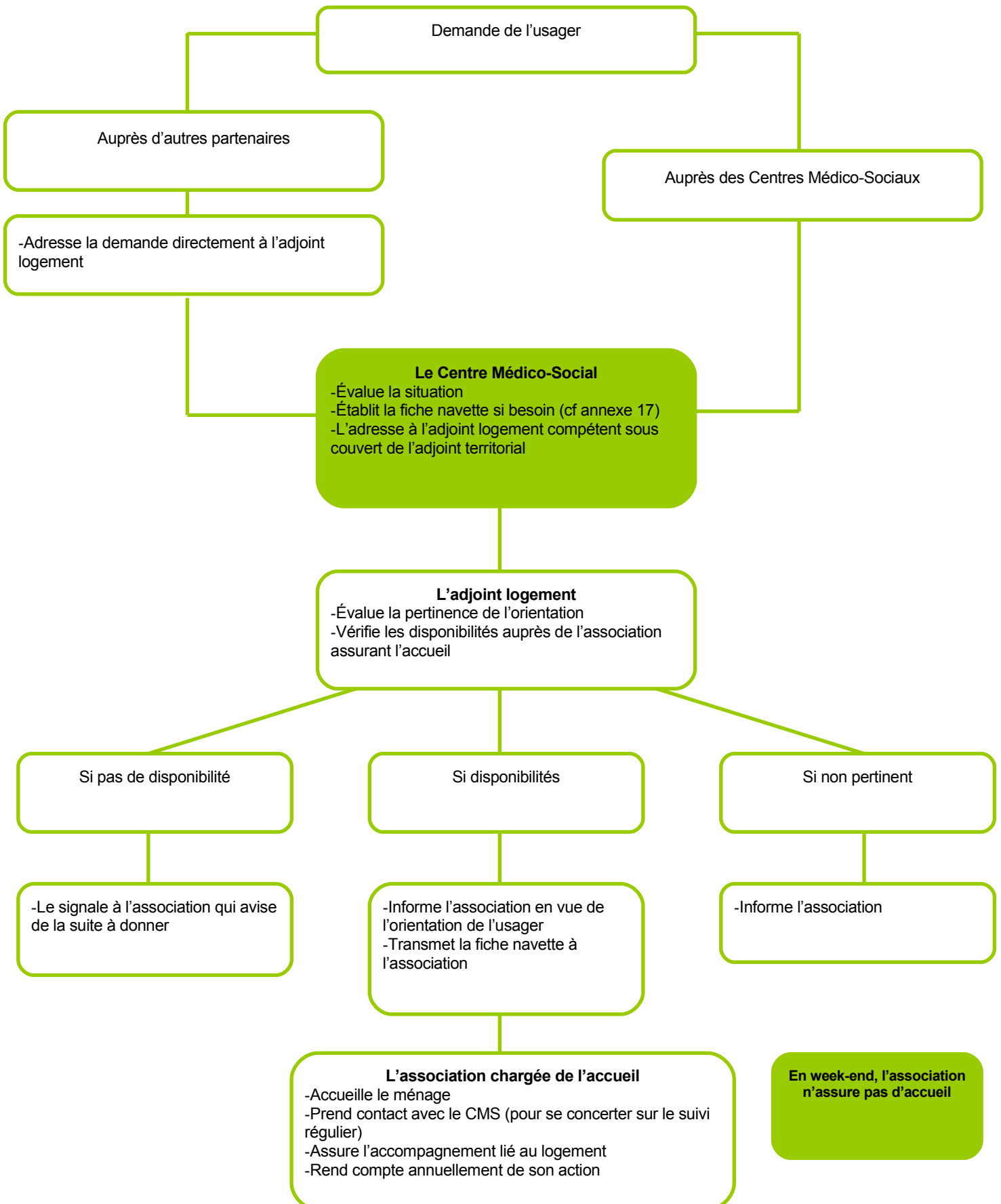
Lorsqu'un danger est pressenti (violences conjugales, intra-familiales ou autres), sa prise en compte doit être compatible avec les capacités d'accompagnement.

La prise en charge des ménages est évaluée par l'adjoint logement qui veille avec les services concernés du Département à ce que la relation parents/enfants ne nécessite pas une autre orientation (MDE, famille d'accueil).

Nota : Les outils d'évaluation et les modes de financement sont abordés dans les chapitres IV et V

Accès au Logement

accueil rapide des ménages avec enfants (en rupture de logement)



3-3) LES AGENCES IMMOBILIÈRES SOCIALES⁶

- Les AIS ont été créées et développées pour loger les personnes défavorisées définies par la loi Besson du 31 mai 1990.
- Les AIS participent à la mise en œuvre du droit au logement en mobilisant les logements et en assurant la pérennité de leur vocation sociale.
- Acteurs locaux, les AIS s'inscrivent dans leur environnement local et agissent en partenariat avec les autres acteurs concernés par le logement des personnes défavorisées.
- Professionnels de la gestion immobilière, les AIS agissent dans le cadre des réglementations en vigueur.

3-3-1) Généralités

Pour loger les plus démunis, lorsqu'une structure capte des logements en vue de les gérer pour le compte d'un tiers, elle a l'obligation de signer avec ce tiers un mandat de gérance. La loi impose aux mandataires de disposer d'une carte professionnelle de gestion locative.

Conditions :

- but non lucratif de l'activité
- absence de commission pour la rémunération des salariés
- recours exclusif au salariat et au bénévolat

3-3-2) Procédures et dispositions réglementaires

La carte professionnelle

Condition pour exercer la profession d'agent immobilier, la carte professionnelle est accordée annuellement par le préfet du département dans lequel exerce l'AIS.

La FAPIL préconise que le détenteur de cette carte soit le responsable légal de l'agence (Président). Les salariés auront une carte « blanche ».

Si l'AIS fait également de la recherche de locataires et facture des frais d'agence ou si elle vend des logements elle doit également être détenteur de la carte de transaction.

3-3-3) Vocation sociale de l'AIS

Le public logé

L'AIS a pour public les ménages en difficulté financière et/ou sociale tel que défini dans l'article 1 de la Loi Besson du 31 mai 1990 veillant à la mise en œuvre du droit au logement, et dans la mesure du possible inscrits dans le Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées.

L'AIS privilégie le statut de locataire de droit commun.

Les logements gérés

Les logements gérés doivent permettre l'insertion durable des locataires, ils doivent satisfaire aux critères de décence tels que définis dans le décret du 30 janvier 2002.

Les loyers en sont maîtrisés de manière à faciliter la solvabilisation des ménages.

⁶ L'utilité sociale reconnue des AIS a conduit la FAPIL à déposer la marque AIVS auprès de l'Institut National de la Propriété Industrielle et à élaborer un cahier des charges qui fixe les règles de fonctionnement des AIVS. D'une façon plus générique, nous parlerons donc ici d'AIS : Agence Immobilière Sociale

La Gestion locative adaptée

Dans le respect des textes législatifs en vigueur l'AIS veille à adapter tous les actes de la gestion locative aux difficultés des locataires. Elle a une démarche pédagogique par des explications claires, une formation aux droits et devoirs, ...et participe par son action à la prévention des expulsions locatives.

L'AIS veille à la représentation des locataires au sein de conseils de locataires ou tout autre lieux d'expression et de recueil de leur parole.

Garantir le risque locatif

Les AIS auront tout intérêt à souscrire aux dispositifs proposés par la GRL⁷ ou à des assurances du même type.

- Garantie des impayés de loyers
- Garantie seconde ligne et dégradation locative

Ces outils ont pour finalité de favoriser le logement des ménages en difficulté sociale ou financière en assurant les bailleurs sur le risque pris.

Il appartient à chaque AIS de veiller à maîtriser autant que faire se peut les risques afin de limiter le nombre de sinistres. Le fonctionnement de ces garanties est de type mutualiste. Une inflation des sinistres conduirait nécessairement à revoir les modalités des dispositifs.

Insertion dans l'environnement local

En tant qu'acteur de l'insertion par le logement l'AIS veille à ancrer son action dans l'environnement local. Notamment elle développe un partenariat actif avec les organismes chargés de l'accueil de la demande et de l'accompagnement social lié au logement.

3-3-4) Boîte à outils et professionnalisation

Formations et compétences

L'AIS s'engage à réunir en son sein les compétences nécessaires à son bon fonctionnement par des recrutements adéquats et un plan de formation adapté.

L'adhérent peut utiliser les compétences des réseaux par le tutorat, par la participation aux journées professionnelles et par la consultation des fiches techniques et de la boîte à outils alimentée par les membres du réseau. De la même manière il est invité à transmettre ses fiches d'expériences.

Nota : Les outils d'évaluation et les modes de financement sont abordés dans les chapitres IV et V

⁷ GRL : Garantie des Risques Locatifs issue d'une convention État / UESL

GUIDE

- PARTIE 4 : L'ÉVALUATION DES ACTIONS

ACTIONS
LOGEMENT

4-1) Principes de l'évaluation

L'évaluation a plusieurs objectifs.

Elle vise d'abord et toujours la pertinence des actions pour le public. Elle doit permettre de mesurer l'adéquation entre les objectifs initiaux visés par les porteurs de projet et les financeurs avec les résultats obtenus. Il convient donc de déterminer dès le montage des projets des critères d'évaluation quantitatifs et qualitatifs qui permettent de vérifier cette pertinence.

Différentes associations ou opérateurs agissent dans le département, avec des savoir-faire différents, avec des modalités de mise en œuvre adaptées au territoire et à l'histoire. Cette diversité fait partie de la richesse des intervenants et doit être conservée.

En même temps, les modalités de financement du Département doivent correspondre à des critères homogènes, garantissant l'équité de traitement.

La concertation entre les acteurs et le Département a abouti à une reconnaissance partagée de ces critères d'évaluation. Chaque type d'action fait l'objet de critères spécifiques.

Les critères d'évaluation doivent correspondre aux besoins de l'analyse. Nous avons donc eu le souci d'adopter des critères simples et objectifs, la nécessité restant la règle, évitant de fait ceux qui ne présentent qu'un intérêt contestable.

L'objectif principal de l'évaluation est de mesurer la pertinence d'une intervention pour les bénéficiaires. Il est donc particulièrement intéressant de comparer leur situation au début et à la fin de la mesure. Selon les cas, un point sur une étape intermédiaire peut être fait.

Les évaluations sont d'abord menées à un niveau individuel, avec des fiches individuelles. Dans la majorité des cas, les critères d'évaluation ont été choisis afin de faire apparaître la progression (ou la stagnation) des ménages dans un domaine donné. Cette progression (par exemple le passage d'une méconnaissance des éléments qui constituent un endettement à une appropriation de ces éléments ou le passage d'un d'hébergement à un logement autonome) permet de considérer si les objectifs de l'accompagnement sont atteints ou non.

Les fiches individuelles sont ensuite consolidées en une fiche collective afin de faire apparaître l'évolution globale des situations suivies. Les critères consolidés n'apportant qu'une vision globale des situations, il est souvent pertinent d'argumenter avec quelques lignes explicatives pour qu'elles prennent tout leur sens.

4-2) Évaluation de l'Atelier de recherche logement

L'organisme mandaté devra se livrer à **4 types d'évaluation** :

* Avec le ménage suivi :

Plusieurs étapes ponctuent nécessairement ce type de travail (par exemple):

Un diagnostic logement fait conjointement.

La définition d'un projet partagé

La mise en place d'une stratégie pour sa réalisation

La capacité du ménage à la mettre en œuvre

Un résultat dans un temps défini

Les résultats obtenus permettent de mesurer le degré de réalisation des objectifs initiaux à partir d'éléments appréciés avec l'usager. Cette grille est donnée comme un outil qui permet de conduire le travail de manière exhaustive.

* Avec les intervenants extérieurs (bailleurs, Travailleur Social de la Direction des Solidarités et Adjoint Thématique et/ou Territorial):

Des évaluations semestrielles qui permettront de vérifier les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.

Plusieurs niveaux d'évaluation de l'activité des ARL doivent être regardés :

Son organisation,

Sa fréquentation et la nature des demandes,

L'impact des réponses proposées – Ses résultats

Pour ce faire, l'accompagnant utilisera les fiches individuelles et collectives jointes en annexes **1 et 2**.

Ces outils d'évaluation peuvent être complétés par des éléments complémentaires demandés par d'autres financeurs et nécessaires pour les partenaires.

* En direction de la C.L.H.

Cette évaluation va concerner les conditions de fonctionnement de l'ARL sur l'année et le type de réponse apportée.

Le terme retenu pour l'ARL et le nom de l'association conventionnée

Les jours et heures d'ouverture – le nombre d'ARL de l'année

Le public utilisateur visé

Le mode d'accueil (avec ou sans rendez-vous)

La fréquentation globale

Les types de réponses (information simple, accompagnement au projet logement)

Les accompagnements renforcés feront l'objet d'une mesure ASLL recherche de logement validée par l'adjoint logement

Pour ce faire, l'accompagnant utilisera les fiches collectives jointes en annexe **2**

La C.L.H. émet un avis quant à la reconduction de la mission du prestataire.

* En direction du Comité Responsable du Plan :

Une évaluation annuelle globale tirée de la mise en œuvre des mesures individuelles d'accompagnement réalisées. Cette évaluation sera réalisée à l'aide de la fiche collective de bilan.

4-3) Évaluation de l'Action Budgétaire

L'organisme mandaté devra se livrer à **4 types d'évaluation** :

* Avec le ménage suivi :

Des évaluations régulières strictement qualitatives consistant à faire le point avec la famille sur l'évolution du projet d'Action Budgétaire dans les domaines suivants :

Connaissance du budget
Organisation du budget
Traitement des dettes
Fonctionnement du ménage dans le domaine budgétaire
Attitude du ménage face à l'intervention

Les résultats obtenus permettent de mesurer le degré de réalisation des objectifs initiaux à partir d'éléments appréciés avec l'usager. Cette grille est donnée comme un outil qui permet de conduire le travail de manière exhaustive.

* Avec les intervenants extérieurs (bailleurs, Travailleur Social de la Direction des Solidarités et Adjoint Thématique et/ou Territorial):

Des évaluations semestrielles qui permettront :

D'établir un diagnostic partagé sur l'évolution de la situation des ménages,
De vérifier l'articulation des champs d'intervention de chacun,
Et de vérifier les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.
Un retour sera fait à la famille.

Pour ce faire, l'accompagnant utilisera les fiches individuelles et collectives jointes en annexes **3 et 4**.

* En direction de la C.L.H.

➔ un bilan individuel sera transmis à l'Adjoint logement à chaque fin de mesure.

➔ une évaluation annuelle globale par le biais de la fiche collective d'évaluation portant sur le nombre et les caractéristiques des ménages concernés par la mission, une analyse des résultats, un état des charges et produits engagés au titre de l'action.

Pour ce faire, l'accompagnant utilisera les fiches collectives jointes en annexe **4**.

La C.L.H. émet un avis quant à la reconduction de la mission du prestataire.

* En direction du Comité Responsable du Plan :

Une évaluation annuelle globale tirée de la mise en œuvre des mesures individuelles d'accompagnement réalisées.

Pour ce faire, l'accompagnant utilisera les fiches collectives jointes en annexe **4**.

4-4) Évaluation de l'ASLL

L'organisme mandaté devra se livrer à **4 types d'évaluation** :

*** Avec le ménage suivi :**

Des évaluations régulières strictement qualitatives consistant à faire le point avec la famille sur l'évolution du Projet d'Accompagnement Social Lié au Logement dans les domaines suivants :

Régularisation des démarches administratives
Maîtrise du budget logement
Appropriation du logement
Relations ménage / bailleur / voisinage
Aide à la recherche de logement

Les résultats obtenus permettent de mesurer le degré de réalisation des objectifs initiaux à partir d'éléments appréciés avec l'usager. Cette grille, est donnée comme un outil qui permet de conduire le travail de manière exhaustive.

*** Avec les intervenants extérieurs (bailleurs, Travailleur Social de la Direction des Solidarités et Adjoint Thématique et/ou Territorial):**

Des évaluations semestrielles qui permettront :

D'établir un diagnostic partagé sur l'évolution de la situation des ménages,
De vérifier l'articulation des champs d'intervention de chacun,
Et de vérifier les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.
Un retour sera fait à la famille.
Pour ce faire, l'accompagnant utilisera les fiches individuelles jointes en annexe 5.

*** En direction de la C.L.H.**

⇒ un bilan individuel sera transmis à l'Adjoint logement à chaque fin de mesure.

⇒ une évaluation annuelle globale par le biais de la fiche collective d'évaluation portant sur le nombre et les caractéristiques des ménages concernés par la mission, une analyse des résultats, un état des charges et produits engagés au titre de l'action.

Pour ce faire, l'accompagnant utilisera les fiches collectives jointes en annexe 6.

La C.L.H. émet un avis quant à la reconduction de la mission du prestataire.

*** En direction du Comité Responsable du Plan :**

⇒ Une évaluation annuelle globale tirée de la mise en œuvre des mesures individuelles d'accompagnement réalisées. Pour ce faire, l'accompagnant utilisera les fiches collectives jointes en annexe 6.

4.5) Évaluation des MASP

L'organisme mandaté devra se livrer à **3 types d'évaluation** :

*** Avec le ménage suivi :**

Des évaluations régulières strictement qualitatives consistant à faire le point avec la famille sur l'évolution de l'accompagnement dans les domaines suivants :

Évaluation des attitudes et de comportement de la famille face au budget

Attitude de la famille face aux problèmes financiers

Capacités globales de la famille

Attitude face à l'intervention

Éléments complémentaires (prise en compte des conseils, avis du ménage et de la famille, etc.)

Les résultats obtenus permettent de mesurer le degré de réalisation des objectifs initiaux à partir d'éléments appréciés avec l'usager. Cette grille est donnée comme un outil qui permet de conduire le travail de manière exhaustive.

*** Avec les intervenants extérieurs (bailleurs, Travailleur Social de la Direction des Solidarités et Adjoint Territorial):**

Des évaluations semestrielles qui permettront :

- D'établir un diagnostic partagé sur l'évolution de la situation des ménages,
- De vérifier l'articulation des champs d'intervention de chacun,
- Et de vérifier les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.
- Un retour sera fait à la famille.
- Pour ce faire, l'accompagnant utilisera les fiches annexes 7

➡ un bilan individuel sera transmis à l'Adjoint thématique à chaque fin de mesure.

➡ une évaluation annuelle globale par le biais de la fiche collective d'évaluation portant sur le nombre et les caractéristiques des ménages concernés par la mission, une analyse des résultats, un état des charges et produits engagés au titre de l'action.

*** En direction du Comité Responsable du Plan :**

Une évaluation annuelle globale tirée de la mise en œuvre des mesures individuelles d'accompagnement réalisées.

4-6) Évaluation des actions de sous-location

L'organisme mandaté devra se livrer à **4 types d'évaluation** :

*** Avec le ménage suivi :**

Des évaluations régulières strictement qualitatives mentionnant les changements intervenus dans la situation du ménage, durant l'action, dans les domaines suivants :

Gestion locative, droits/devoirs médiation avec le bailleur et le voisinage
Conseil budgétaire, suivi budget logement
Accès aux droits, démarches administratives
L'insertion dans le logement et le tissu local (appropriation)
Aide éventuelle à la recherche de logement (si un bail glissant n'est pas prévu).

Les résultats obtenus permettent de mesurer le degré de réalisation des objectifs initiaux à partir d'éléments appréciés avec l'usager. Cette grille est donnée comme un outil qui permet de conduire le travail de manière exhaustive.

*** Avec les intervenants extérieurs (bailleurs, Travailleur Social de la Direction des Solidarités et Adjoint Thématique et/ou Territorial):**

Des évaluations semestrielles qui permettront :

D'établir un diagnostic partagé sur l'évolution de la situation des ménages,
De vérifier l'articulation des champs d'intervention de chacun,
Et de vérifier les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.
Un retour sera fait à la famille.
Pour ce faire, l'accompagnant utilisera les fiches individuelles jointes en annexe 7.

*** En direction de la C.L.H.**

Une évaluation annuelle globale par le biais de la fiche collective d'évaluation portant sur le nombre et les caractéristiques des ménages concernés par la mission (par type d'actions Sous-location relais – Baux glissants – ARM), une analyse des résultats, un état des charges et produits engagés au titre de l'action.
Pour réaliser cette évaluation, l'organisme mandaté utilisera les fiches individuelles d'évaluation.
La C.L.H. émet un avis quant à la reconduction de la mission du prestataire.

Pour ce faire, l'accompagnant utilisera les fiches collectives jointes en annexe 8.

*** En direction du Comité Responsable du Plan :**

Une évaluation annuelle globale tirée de la mise en œuvre des mesures individuelles d'accompagnement réalisées.
Pour ce faire, l'accompagnant utilisera les fiches collectives jointes en annexe 8.

4-7) Évaluation de l'Agence Immobilière Sociale

L'organisme mandaté devra se livrer à **4 types d'évaluation** :

*** Avec le ménage suivi :**

Des évaluations strictement qualitatives consistant à faire le point avec la famille sur l'évolution de sa situation dans les domaines suivants :

Maîtrise du budget logement
Appropriation du logement
Relations ménage / bailleur / voisinage

*** Avec les intervenants extérieurs (bailleurs, Travailleur Social de la Direction des Solidarités et Adjoint Thématique et/ou Territorial):**

Des évaluations semestrielles qui permettront :

D'établir un diagnostic partagé sur l'évolution de la situation des ménages,
De vérifier l'articulation des champs d'intervention de chacun,
Et de vérifier les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.

*** En direction de la C.L.H.**

Une évaluation annuelle globale par le biais de la fiche collective d'évaluation. Pour ce faire, l'accompagnant utilisera les fiches individuelles et collectives jointes en annexes **9** et **10**.

*** En direction du Comité Responsable du Plan :**

Une évaluation annuelle globale tirée de la mise en œuvre des mesures individuelles d'accompagnement réalisées.

Pour ce faire, l'accompagnant utilisera la fiche collective jointe en annexe **10**.

GUIDE

- PARTIE 5 : LES MODALITÉS FINANCIÈRES

ACTIONS
LOGEMENT

5-1) LES ATELIERS DE RECHERCHE LOGEMENT

Le financement des ateliers recherche logement prend la forme de subventions à des opérateurs associatifs ou institutionnels œuvrant dans le champ de l'action sociale.

Une subvention est accordée par association, en fonction de son mode de fonctionnement. Elle peut être complétée par un financement spécifique de l'ASLL destiné à l'accompagnement individualisé renforcé des familles.

Les subventions font l'objet d'une convention annuelle entre le Département et l'organisme mandaté après l'avis favorable des Commissions Locales de l'Habitat.

5-2) LES MESURES D'ASLL ET D'AB

Le financement de l'accompagnement social lié au logement et des actions budgétaires prend la forme de subventions à des opérateurs associatifs ou institutionnels œuvrant dans le champ de l'action sociale.

Le financement de l'ASLL et de l'AB est fonction du nombre de ménages suivis.

Les postes de travail accordés aux organismes sont déterminés par le Département en fonction des besoins repérés par les Commissions Locales de l'Habitat et les Commissions Locales d'Insertion et des capacités financières du FULH.

AINSI :

Un temps plein d'ASLL, d'AB ou de MASP1 représente une prise en charge moyenne de 40 mesures en file active. Pour les mesures sur des zones étendues, le nombre de mesures par ETP peut être réévalué en prenant en compte le temps de déplacement en dehors d'un rayon d'action de 5 km autour d'un épiceutre d'intervention. Cette réévaluation est déterminée lors de l'élaboration de la convention.

Le coût du temps de travail de chaque opérateur est apprécié selon un budget prévisionnel détaillé.

Les mesures d'ASLL ou d'AB font l'objet d'une convention annuelle entre le Département et l'organisme mandaté après l'avis favorable des Commissions Locales de l'Habitat.

5-3) LES MESURES DE SOUS-LOCATION

Le financement des mesures de sous-location par le FULH prend la forme de subventions à des opérateurs associatifs ou institutionnels.

Cette subvention est destinée à mettre en œuvre l'accompagnement social des ménages en sous-location. Elle peut être, dans certains cas, complétée par l'Aide à la Médiation Locative (502 € par logement et par an en 2010), à condition que le logement ne bénéficie pas de l'ALT et sous réserve de budget disponible.

Les mesures de sous-location font l'objet d'une convention annuelle entre le FULH et l'organisme mandaté après l'avis favorable des Commissions Locales de l'Habitat.

5-4) LES AGENCES IMMOBILIÈRES SOCIALES

Le financement des agences immobilières prend la forme de subventions à des opérateurs associatifs ou institutionnels œuvrant dans le champ de l'action sociale. Il vient en soutien aux frais de gestion appliqués aux bailleurs, du fait du « surcoût social »

Le financement des AIS est basé sur l'aide à la médiation locative (502 € par logement en 2010) un objectif du nombre de logements gérés est négocié chaque année avec le Département.

Les subventions font l'objet d'une convention annuelle entre le Département et l'organisme mandaté après l'avis favorable des Commissions Locales de l'Habitat.

GUIDE

- PARTIE 6 : LA PROCÉDURE DE TRANSMISSION DES DOCUMENTS

ACTIONS
LOGEMENT

Pour les actions localisées sur une CLH, les fiches projet (annexe **16**) sont à transmettre chaque année à l'adjoint logement du secteur concerné **et** à la direction insertion, au service logement, avant le 01 novembre N-1, afin d'être intégrées dans le budget prévisionnel.

Les fiches projet (annexe **16**) des actions départementales doivent être transmises directement à la direction insertion, service logement avant le 01 novembre N-1.

Les actions nouvelles pourront être présentées en cours d'année et seront traitées en fonction des commissions internes au Département. Elles seront adressées aux mêmes instances.

Les fiches bilan seront transmises avant le 31 janvier N+1. Le budget réalisé de l'action sera transmis dès validation comptable par les instances des opérateurs.

Des modalités plus précises pourront être définies dans les conventions passées entre le Département et les opérateurs.

Les adjoints logement seront les interlocuteurs privilégiés des opérateurs sur leurs territoires.

GUIDE

- PARTIE 7 : LE PROFIL
DES ACTEURS

ACTIONS
LOGEMENT

VII / LE PROFIL DES ACTEURS

Les actions d'accompagnement visées requièrent des compétences et des savoir-faire spécifiques. Ainsi peut-on apprécier les compétences des opérateurs en s'appuyant sur les indicateurs suivants :

Les savoirs

Nécessité d'une bonne connaissance appliquée au terrain :

- Des textes législatifs et réglementaires et des procédures administratives adaptées aux interventions (CDAPL, procédure de surendettement, procédure de rétablissement personnel, code de la consommation, code de la réglementation bancaire et financière, dispositifs d'aides financières existants dans le département...),
- De l'offre de logement et des dispositifs existants dans le département de la Drôme (notamment pour les personnes suivies dans le cadre d'une sous-location),
- Des problématiques globales liées à l'insertion et des dispositifs existants,
- Du partenariat et des réseaux dans le développement local et l'action sociale,
- Des rapports entre les acteurs locaux dans leurs compétences respectives.

Les savoir-faire

Méthodologie de diagnostic: capacité de compréhension et d'analyse d'une situation (situation globale du ménage, problématique spécifique liée au budget, identification des éléments générateurs d'un dysfonctionnement budgétaire...).

Définition des objectifs de la mesure avec le ménage et méthodologie d'élaboration de contrat (capacité à déterminer avec le ménage concerné la solution la plus appropriée à sa situation).

Technique d'entretien, capacité d'écoute et d'aide.

Techniques d'accompagnement budgétaire (analyse du budget, utilisation des grilles budgétaires, prévision des dépenses, mise en place de plan d'apurement...).

Approche socio-éducative et pédagogique : faciliter les apprentissages et développer le sens critique du ménage pour créer une aptitude à prendre des décisions en fonction de leurs capacités et aspirations.

Capacité à mettre en place un travail en réseau : coordination avec les différents acteurs de l'insertion, médiation entre les partenaires et sens de la négociation.

Évaluation de l'action menée : bilan global du projet et bilans individuels au regard du diagnostic social en début d'action, des objectifs initiaux définis, des évolutions permanentes en cours de mesures, et des résultats obtenus, ouverture sur des capacités d'innovation (travail collectif, animations thématiques en groupes...).

L'ensemble de ces savoirs et savoir-faire nécessite une qualification professionnelle en travail social de l'accompagnateur. La Conseillère en Économie Sociale et Familiale du fait de sa formation est particulièrement adaptée au suivi des mesures d'AB et d'ASLL. Pour l'AIS un profil plus commercial du même niveau de qualification pourra être retenu. Dans ce cas, une formation sociale complémentaire devra être suivie.

Les employeurs des personnes recrutées antérieurement à ces dispositions veilleront à la qualification des intervenants par des cursus de formation adaptés. La VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) pourra être utilisée dans ce but.

Les opérateurs sont tenus de recruter des travailleurs sociaux diplômés pour toute nouvelle embauche. L'Adjoint logement sera informé du cursus de formation des intervenants (antérieur et en cours).

L'employeur désignera un référent clairement identifié pour assurer l'encadrement technique de l'intervenant.

La formation

Compte tenu de la complexité de la tâche incombant aux opérateurs, à l'isolement de certains d'entre eux, il est important de prévoir des temps de regroupement et de dispenser des formations adaptées. Ceci, afin d'échanger sur la pratique professionnelle de chacun, d'adopter des référentiels communs et d'enrichir leur connaissance en matière juridique, économique...

Pour ce faire, le Département participera en fonction de ses capacités financières à la mise en œuvre de formations adaptées.

Des financements complémentaires pourront éventuellement être mobilisés.