



SOLIHA METROPOLE NORD

MONOGRAPHIE

Annexe à l'étude

*“Logement d'insertion et accompagnement :
la mobilisation de moyens souples et adéquats”*
réalisée pour les Acteurs du logement d'insertion

FAPIL – Fédération SOLIHA – UNAFO

Hervé BARRY et Ingrid FOURNY

CRESGE

SEPTEMBRE 2015



Territoires, Habitat, Politiques Sociales



L'ESSENTIEL

> VOCATION

Insertion sociale durable par l'habitat et lutte contre le logement indigne.

Cinq grands métiers sont énoncés :

- > développement d'une offre adaptée aux besoins
- > accompagnement social individuel et collectif
- > gestion locative adaptée
- > résorption de l'habitat privé indigne
- > réponse à des projets territoriaux dans le champ de l'habitat privé

> VALEURS MISES EN AVANT

L'humain. Solidarité. Justice sociale. Sincérité. Engagement. L'Individu comme acteur de sa cité.

> PUBLIC

En diffus :

- > les familles « les plus faibles et les plus défavorisées » (surtout), temporairement à la rue, gens du voyage en sédentarisation.
- > Classement en sept profils : problème d'accès au logement ; désocialisé ou en processus de désocialisation ; en perturbation identitaire ; en déclassement ; désadapté ; limités en capacité ; marqués par la culture de la pauvreté.

En Hébergement temporaire

- > Profil variable selon l'établissement
- > Durée théorique de deux ans au plus, avec débordement fréquent.



PATRIMOINE

> HEBERGEMENT TEMPORAIRE

2 résidences sociales :

- > 28 et 37 logements pour familles
- > gestion d'une RS pour jeunes et familles en insertion professionnelle et demandeur de logement HLM Accueillir, rencontrer régulièrement, écouter et mettre en relation de confiance.

2 CHRS :

- > Maison familiale Pierre Caron pour femmes avec ou sans enfants victimes de violence (capacité de 26 familles). Dans le réseau FNARS.
- > CHRS Cap Ferret, en lien avec le SIAO, pour les personnes isolées et les couples avec enfant. Potentiel d'accueil de 24 familles. Plutôt des jeunes couples. L'organisation et le fonctionnement de la Maison Familiale ont été dupliqués récemment sur cette structure.

200 en ALT à l'usage du SIAO**➤ SOLUTIONS NON TEMPORAIRES****Pensions de famille, pour hommes et femmes de plus de 40 ans :**

- > Résidence Vauban sur Roubaix pour femmes ayant le syndrome de Korsakov
- > Salaumé : 15 logements pour femmes et hommes seuls
 - 1592 logements propres, pour 250 ménages possibles
 - Une résidence Hôtelière à vocation sociale en gestion : location pour des ménages propriétaires ou locataire vivant en logement insalubre ou sous interdiction d'habiter (Cf. Roubaix).
 - Ventilation des plus de 4250 logements en gestion : 37 % en compte propre, 34 % de bailleurs sociaux et privés, 29 % d'une SAUES.

**CHAMPS D'INTERVENTION SOCIALE****➤ LOGEMENT**

- > Champ central, mais abordé par les capacités d'intégration, les droits et devoirs du locataire, etc.

➤ SANTE (SOIN, DEPISTAGE, PSY...)

- > Hygiène alimentaire, soin du corps, et au de-là par des partenaires

➤ SANTE ADDICTION

- > Par des partenaires

➤ DROIT, REGULARISATION

- > Par SOLIHA Métropole Nord

➤ INSERTION PROFESSIONNELLE

- > Par SOLIHA Métropole Nord et des partenaires

- **VIE QUOTIENNE**
 - > Par SOLIHA Métropole Nord
- **PARENTALITE / ENFANCE**
 - > Par SOLIHA Métropole Nord et des partenaires. Beaucoup au sein de la Maison Familiale et du CHRS Cap Ferret.
- **ALIMENTATION**
 - > Par SOLIHA Métropole Nord et des partenaires
- **MOBILITE**
 - > Par SOLIHA Métropole Nord
- **ANIMATION**
 - > Par SOLIHA Métropole Nord et des partenaires
- **PRECARITE ENERGETIQUE**
 - > Par SOLIHA Métropole Nord, avec prise en compte croissante dans l'accompagnement.



MODALITÉS D'INTERVENTION SOCIALE

- **ACCUEIL**

Dans le diffus

 - > Sollicitation par le partenaire
 - > Diagnostic par un TS de SOLIHA Métropole Nord : ressources, mode d'habiter, etc., avec visite à domicile
 - > Présentation du diagnostic en commission d'orientation, puis passage en commission d'attribution
- **ACOMPAGNEMENT**

Dans le diffus

 - > Trois préoccupations avancées : assurer l'accompagnement, le maintenir et le développer.
 - > Décliner l'accompagnement en 3 volets ou métiers : accompagnement pur basé sur le potentiel des personnes + médiation locative sociale + contentieux en cas d'impayé.
 - > Formalisation par la signature d'un contrat d'objectif négocié : objectif atteignable, en phase avec le vécu quotidien, et auto-évaluable => mobilisation continue.
 - > Accompagnement social global, assuré par une seule personne (RSA. multithématique).

- > 2 parcours distingués : parcours de l'accompagnement et parcours résidentiel ascendant.
- > Combinaison des deux formes d'accompagnement (individuel et collectif) affirmé comme un facteur clef de la participation des bénéficiaires à la dynamique recherchée (RSA, implication et valorisation). Il y a une régulation des accompagnements individuels et collectifs par des coordinateurs internes.
- > Evaluation de l'accompagnement/valeur ajoutée obtenue/parcours vers l'autonomie afin d'actionner les leviers/parcours social résidentiel (accompagnement vers un logement « banalisé »).

La déclinaison de la demande selon différents profils induits d'un cadre directeur pour le traitement et les solutions visées.

En structure collective

- > Finalisation d'un contrat d'objectif signé, après un temps de réflexion laissé aux personnes et l'écriture d'un projet d'accompagnement signé par la personne et le coordinateur. Ces contrats personnalisés permettent de préciser le type d'autonomie visée pour la personne : *« on voit ensemble jusqu'où l'on va et vers quoi : être seul dans sa résidence ? seul dans son logement ? besoin d'un appui extérieur ?... sachant que l'arrivée en logement autonome ne peut se faire que si la situation administrative est claire »*.
- > Le contrat est revu tous les trois mois en moyenne.
- > **Le contrat d'objectif** détermine le projet, les objectifs à travailler et l'accompagnement à proposer. Deux parties : 1^{ère} / signée rapidement, elle définit les objectifs globaux. 2^{de} / les objectifs sont affinés par thème (administratif, enfant, logement, ...). Réalisation d'un bilan entre bénéficiaire / coordinateur / membre de l'équipe d'accompagnement.
- > La finalisation du contrat en interne ne part pas de rien. Il y a d'abord la récupération des éléments de diagnostic. La Maison familiale peut aussi accueillir des personnes en direct lors de permanences : aucune ambiguïté alors, puisque l'accompagnement est mis en avant. La Maison familiale est prudente à cet égard pour éviter tout malentendu. Donc la séquence est : 1/ cerner les motifs de la demande. 2/ identifier les objectifs de l'accompagnement social, en débordant le problème de logement, pour « appuyer la demande ». Ceci se fait par une présentation du travail éventuel pour chaque thème (nature, contenu, rythme), dans un temps de face à face entre l'arrivant et chaque membre de l'équipe. L'enjeu est de « border » le diagnostic. C'est la responsabilité du coordinateur de croiser les informations par une réunion hebdomadaire « d'insertion ». 3/ puis signature du contrat lui-même.
- > Il arrive que les personnes oublient ce travail d'accompagnement ou ne veulent pas y adhérer une fois entrées (rendez-vous manqués, revendication de vouloir faire seule, etc.). C'est là le vrai risque. Mais il n'y a jamais eu de rupture sur simple prétexte de non adhésion à l'accompagnement ; il y a toujours des problèmes complémentaires comme l'alcool, la violence, etc. Le plus courant est une non adhésion à un seul aspect de l'accompagnement (par ex. le suivi budgétaire).
- > L'accompagnement est global et fait par une personne. Il évolue vers un accompagnement thématique, avec un intervenant interne par thème ou mission (logement, administration...), avec appui éventuel de partenaires. Pour le PMN, la référence unique conduit à travailler dans l'urgence et complique les choses. Le fait d'avoir des intervenants plus spécialisés prépare les familles à avoir plusieurs interlocuteurs. Si cela facilite la continuité du travail en cas d'absence, cela exige aussi une harmonisation des outils et pratiques entre intervenants sociaux. C'est une des missions de la coordination.
- > L'accompagnement est individuel (surtout) avec ou sans collectif.

- > Les deux CHRS disposent d'une équipe pluridisciplinaire travaillant sur les deux sites : éducateurs spécialisés, assistant(e) social(e), éducateur (trice) jeunes enfants, agents sociaux RSA qui sortent de la Maison familiale pour aller sur un relogement définitif.
- > L'accompagnement se fait par différentes modalités : du face à face, du travail avec partenaires à l'extérieur ou à l'intérieur, au quotidien des temps d'échange internes pour faire circuler l'information.
- > La préparation de la sortie est un volet de l'accompagnement : il faut trouver des partenaires pour prendre le relais.

L'entrée en Maison familiale ne se résout jamais à un problème de logement. L'identification des problèmes et leur ampleur vient une fois les personnes en place. L'agents social RSA se concentre sur les problèmes de logement mais élargit au cercle d'acteurs nécessaires.

➤ **ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL**

- > 2350 suivis individuels et 1835 par médiation locative
- > Cadre de l'accompagnement : RSA (65 %), bailleurs social, hébergement d'urgence, Mous communautaire, expulsions,
- > Priorités énoncées : 1/ faire les démarches juridiques essentielles pour officialiser la situation (police, justice) ou un travail de médiation de couple. 2/ autonomie et parcours résidentiel
- > 2 volets en CHRS : 1/ parentalité. 2/ situation administrative, budgétaire et juridique.

➤ **ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF**

Dans le diffus

- > 7 modules thématiques répondant aux problématiques courantes : s'alimenter, culture, être bien chez soi, être locataire aujourd'hui, économie d'énergie, prendre soin de soi, reprendre une activité.
- > Modules basés sur la participation et la coproduction.

En structure collective

- > Sur le logement, la parentalité, insertion professionnelle.

➤ **ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF (APE = ATELIER DE PRECARITE ENERGETIQUE)**

- > Toutes financées en interne.
- > Destiné à réduire le temps passé en accompagnement individuel.



SOURCES DE FINANCEMENT

En structure collective

- > Dotation globale par DDCS.
- > Inférieure à la moyenne régionale (moitié moins) pour des questions historiques jamais corrigées
- > Equipe pluridisciplinaire
- > Budget équilibré en fin d'exercice par la DDCS le plus souvent
- > Des réponses à des appels à projet pour développer des ateliers collectifs, auprès de la DDCS, CAF, MIDLDECA (Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives), ARS et de l'Assemblée Départementale pour les bénéficiaires du RSA.
- > Des accompagnements plus originaux (esthétique, escalade, etc.), réclament des recherches de financeurs plus variés.

SOLIHA Métropole Nord répond à des appels d'offres pour accompagner des publics précis (RSA, DALO, etc.). Ces appels d'offres viennent généralement de la DDCS.

SOLIHA Métropole Nord répond également à des marchés pour accompagner un bailleur dans le cadre d'une réhabilitation (LMH / démolition-réhabilitation d'un ensemble immobilier, ICF Nord Est et Novidis/restructuration du site Délivrance à Lomme...) : mission sociale accompagnant la mission urbaine.



OBJECTIFS

- > Répondre aux besoins des territoires, d'où un large spectre d'interventions : action individuelle et /ou collective ; par accueil, hébergement, habitat spécifique, logement et relogement.
- > Mettre en place un espace dédié au « Pouvoir d'Agir » des habitants : un nouvel outil au service du pouvoir d'agir et de devenir « citoyen » : dimension de l'accompagnement social sous une nouvelle forme.
- > Gagner en performance dans l'accompagnement pour répondre à plusieurs problèmes : précarité en hausse, financement en baisse, essoufflement des équipes.
- > Surmonter le déficit dû à l'accompagnement social dans le parc en gestion : à compenser par les métiers de GLA, production de logements et aide à la rénovation technique et thermique du parc de logement.



POINTS FORTS /RESSOURCES FORTES

- > Visibilité dans les instances de régulation de la demande sociale.
- > Savoir-faire en accompagnement permettant de répondre à des appels d'offres.
- > Large palette d'interventions sociales (pour, avec, etc.).

Des bénévoles :

- > des anciens bénéficiaires (des « pairs ») impliqués dans les actions collectives et qui donnent l'exemple.
- > Mise en réseau et travail commun dans le cadre de Comités Locaux de Bénévoles (CLB). Mobilisation sur le développement de projets sur le logement des jeunes.
 - « Réseau d'habitants » ou « ambassadeurs »
 - L'ancrage avec le RSA est assuré par les coordinateurs.

Des passerelles possibles entre le travail en diffus et en structures d'hébergement temporaire. Exemple, avec la réflexion commune pour la production d'un guide de pratique pour les RSA.