



ASDAHC

Association des Accueils et Hébergements du Cambrésis

1

**« Habiter en Cambrésis »
Projet de service des services logement
de l'ARPE et d'ASDAH**



SOMMAIRE

PREAMBULE

1- Rappel du contexte historique des deux services

- 1.1 Le service logement d'ASDAH
- 1.2 Le service logement de l'ARPE

2- Le cadre juridique et institutionnel

- A- Développer l'offre de logement en captant les logements du parc privé
- B- Garantir le maintien dans les lieux et prévenir les expulsions
- C- Lutter contre l'habitat indigne
- D- Le Fonds Solidarité Logement
- E- L'action sociale des Caisse d'Allocations Familiales
- F- Association d'Economie sociale
- G- Référent généraliste de parcours

3- Les valeurs et les principes d'intervention

3-1 Les valeurs fondatrices et fondamentales

3-2 Les principes d'intervention

- Réduction des inégalités
- Valorisation des compétences
- L'engagement réciproque
- L'individualisation
- Le travail en réseau

4- Les prestations et le déroulement de la prise en charge la prise en charge des usagers

4-1 les permanences

4-2 L'accompagnement

- A- Les rencontres individuelles
- B- La gestion locative adaptée
- C- La médiation

- D- Les temps collectifs
- E- Le travail administratif
- F- Le travail en réseau et la concertation institutionnelle

5- Organisation du service

5-1 Le secrétariat

5-2 Le personnel

5-3 les réunions

A- réunions de service

B- réunions trimestrielles

C- réunions cliniques

5- Evaluations

PREAMBULE

L'ARPE et ASDAHC gèrent chacune un service logement avec des missions très semblables. Dès 2007, les administrateurs des deux associations ont engagé une réflexion quant à la mutualisation des deux services afin de renforcer les conditions de réalisation de leur mission sociale d'intérêt général.

En 2009 et en 2010, les professionnels des deux services logement ont organisé plusieurs séances de travail afin de réfléchir au fonctionnement de cette nouvelle organisation. Les salariés ont choisi de formaliser ce fonctionnement en s'appuyant sur le projet de service du service logement de l'ARPE qui a été modifié pour intégrer la nouvelle organisation à compter du 2 avril 2010.

Le présent document constitue ce référentiel.

Le regroupement des deux services fonctionne avec l'appellation du service logement d'ASDAHC : « *Habiter en Cambrésis* ».

1) Rappel du contexte historique des deux services

1-1 Le service logement d'ASDAHC

L'ASsociation Des Accueils et Hébergement du Cambrésis (ASDAHC) a été créée le 21 novembre 2005 mais ses origines sont plus anciennes. ASDAHC a en effet repris en 2005 les activités de l'association ACORS en matière d'hébergement. A l'origine, en 1976, a été créé le Foyer Cambrésien dont la première mission a consisté à ouvrir à Cambrai en 1977 un premier Centre d'Hébergement et de Réinsertion. D'autres établissements verront le jour par la suite. C'est en 1986 que le Foyer Cambrésien a changé de nom pour devenir l'Association Cambrésienne d'Oriente et de Réinsertion Sociale.

Devenue en 1996, l'Association pour la Coordination et l'Organisation des Réseaux de Solidarité, ACORS au 31 décembre 2005 verra sa fonction évoluer pour devenir une structure chargée de l'animation et de la coordination du réseau qui porte son nom.

✓ La création du service logement

« Jusqu'à l'avènement de la loi Besson, le droit au logement, non seulement n'était pas reconnu dans les faits, un sans-abri n'avait aucun droit, mais il était à peine explicité dans notre législation. Rien sur ce droit, dans la déclaration des droits de l'homme et du citoyen, une allusion dans le préambule de la constitution de 1946. Seule la loi Quillot, en 1982, sur les rapports entre bailleurs et locataires, l'affirme dans son article premier : le droit à l'habitat est un droit fondamental « FNARS 1991 »

La loi Besson est donc la reconnaissance solennelle du droit au logement qui s'ajoute désormais à la liste des Droits de l'Homme au frontispice de notre constitution.

La fonction première des CHRS qui a suscité leur création en 1953 était d'apporter une aide aux personnes en difficulté sociale passagère ou prolongée. Par la suite, les différents décrets et circulaires précisent les notions d'action socio éducative et de gestion personnalisée liées à l'hébergement et au logement.

C'est dans ce contexte que les CHRS « ACORS » ont développé des actions d'accompagnement de leurs structures. Des conventions avec les bailleurs sociaux ont été signées pour favoriser l'accès à leur parc locatif. Progressivement les organismes ont durci leur politique d'attribution. C'est pourquoi, l'association a dû élargir ses négociations auprès de bailleurs privés.

Parallèlement, une étude menée en 1991 par le service ACORS développement portant sur l'évaluation des besoins et les opportunités de développement de l'offre locative dans l'arrondissement de Cambrai fait apparaître un double constat :

- D'une part, une demande mal recensée, désordonnée, faute de structure qui centralise les demandes de logement.

- D'autre part, une offre potentielle de logement qui n'est pas exploitée faute d'informations sur les dispositifs en faveur des bailleurs privés.

La situation du logement sur l'arrondissement de Cambrai n'est donc pas liée à un problème de pénurie quantitative de logements telle qu'on l'a connue dans les années d'après guerre mais une conjonction de problèmes :

- difficultés d'accès pour les populations concernées
- mauvais état du parc vacant
- réticences des propriétaires à louer leurs logements

C'est dans ce contexte que le service logement ACORS est créé en 1992. Les missions du service étaient les suivantes :

*** *Elargissement de l'offre locative dans le parc privé***

- Informer et sensibiliser sur les besoins en matière de logement dans le Cambrésis
- Aider au montage des dossiers de demandes de subventions : informer le propriétaire sur les travaux subventionnables et sur les possibilités d'opérations de type PST ANAH, bail à réhabilitation.
- Constituer un réseau de propriétaires (proposition de candidatures de ménages, mise en place de certaines garanties (FSL, accompagnement social..), services rendus aux propriétaires après l'emménagement.
- Prendre en location directe des immeubles pour les mettre en sous location à disposition des ménages dans le cadre d'une convention de médiation locative.

*** *Assurer l'accompagnement social***

La notion d'accompagnement social lié au logement a été consacrée par la loi Besson du 31 mai 1990 et réaffirmée par la loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998. Outil essentiel du PDALPD, la mise en œuvre de l'accompagnement suppose l'adhésion des bénéficiaires, elle vise à lever les réticences de certains bailleurs et les incite à accueillir ou à maintenir dans leur parc des ménages en difficultés.

*** *Renforcer le partenariat avec les bailleurs pour intervenir dans les actions de maintien***

En janvier 2001, avec la mise en place du nouveau plan départemental, l'association souhaite adapter ses pratiques aux nouveaux enjeux. En effet, le service dispose du savoir faire nécessaire pour que les aspirations des populations en difficulté, s'expriment librement et que les ménages soient acteurs dans la mise en œuvre de leur projet. C'est pourquoi le service logement se réorganise et prend un nouveau nom « Habiter en Cambrésis »

1-2- Origine du service logement de l'ARPE

L'Association de Réinsertion Par l'Education puise ses origines dans un passé très lointain qui remonte à plus d'un siècle lorsqu'en 1889 la congrégation religieuse des sœurs de Jeanne Delanoue crée l'orphelinat Saint Druon. L'établissement est ensuite géré sous la forme d'une nouvelle association le 8 juillet 1996 avec le nom d'Association Maison d'Enfants Saint Druon.

A partir des lois de Décentralisation, le Conseil Général du Nord devient l'organisme de tutelle de la Maison d'Enfants.

Le 28 juin 1993, l'association change d'appellation pour devenir l'ARPE et ainsi davantage inscrire son action dans une démarche associative engagée qui dépasse la gestion d'une maison d'enfants à caractère social. Ainsi, un autre établissement et deux services dont le service logement vont être créés.

✓ La création du service logement

Le service logement a été créé en 1993 suite à l'institution de la loi Besson en faveur du logement des plus défavorisés. Il s'est ouvert vers l'extérieur. Mais il existait déjà en 1992, un service similaire nommé « mutuelle logement » créé par l'ARPE dans une dynamique engagée à propos de « la sortie des usagers de la maison d'enfants » au moment de leur majorité et des difficultés rencontrées à trouver un travail, un logement.

Le service avait pour but de proposer aux jeunes accédants à l'autonomie :

- Un prêt prenant en compte les frais d'installation (caution, 1^{er} loyer...),
- Une assurance multirisque habitation,
- Une information en matière de location (droits et obligations locataires/bailleurs...),
- Une garantie en cas d'impayé,
- Un suivi socio-éducatif.

Le service s'appuie sur un cadre législatif définissant les modalités d'action et les orientations en matière d'intervention et de prise en charge.

2- Présentation de « Habiter en Cambrésis »

ASDAH et l'ARPE ont choisi de mutualiser leur service logement respectif au sein d'une même organisation nommée « Habiter en Cambrésis ».

2-1- Le cadre juridique et institutionnel

Le traitement de la question du logement des personnes précarisées est un volet fort du schéma d'action sociale du Conseil Général du Nord. Les orientations et modalités de mise en place des actions sont inscrites dans un PDALPD¹ établi pour une durée de 5 ans, le dernier allant de 2006 à 2010.

Ce plan prévoit plusieurs axes d'actions en faveur d'un public prioritaire.

A. Développer l'offre de logement en captant les logements du parc privé

Le PDALPD 2006-2010 s'inscrit dans un contexte de pénurie de l'offre de logement avec un parc social qui ne produit pas et un parc privé qui creuse encore plus l'inégalité de l'accès au logement (loyers élevés, exigences accrues des bailleurs...)

Le plan met en place un certain nombre d'actions afin de lever ce frein et de faciliter l'accès à un logement adapté et durable.

- Proposer aux propriétaires privés des garanties (impayés de loyers et provisions supplémentaires en cas de dégradations), afin de réduire les risques financiers engagés lors de la mise en location à un ménage « économiquement faible ».
- Développer les mandats de gestion sociale en captant des logements du parc privé pour les proposer aux ménages accompagnés par les services.
- Mettre en place des ateliers de recherche de logement, afin de diversifier les modes d'accompagnement menés jusqu'alors et de créer une dynamique dans le parcours des personnes.

B. Garantir le maintien dans les lieux et prévenir les expulsions

Agir sur le maintien dans les lieux et prévenir les expulsions, c'est également éviter que les personnes évincées de leur logement pour des raisons sociales et/ou économiques ne viennent amplifier la demande de logement non satisfaite. Il est constaté que la protection des ménages face aux risques de perte du logement du fait d'impayés ou de contentieux nés de la qualité médiocre du logement s'organise fort différemment en fonction du statut du parc. Le plan propose donc une charte Départementale de prévention des expulsions qui a pour vocation de mobiliser, informer et rechercher toutes les solutions propres à éviter l'expulsion des ménages.

¹ PDALP : Plan Départemental Pour Le Logement Des Défavorisés

- Information des locataires et des propriétaires privés de façon à privilégier la conciliation.
- Intervention sur les dettes naissantes et les retards de paiement ponctuels, en accordant aux locataires éligibles aux aides du FSL² une aide financière afin d'éviter le creusement de la dette.

C. Lutter contre l'habitat indigne

La lutte contre l'habitat indigne vise à préserver la sécurité et la dignité des occupants. En ce sens l'intervention doit se situer sur plusieurs plans :

- Le signalement des situations d'indécence ou de non-conformité,
- Le relogement des occupants au titre des priorités du plan,
- Le traitement des logements non conformes.

Ces axes d'intervention s'articulent par une application sur le terrain des opérateurs à travers différentes actions, notamment par les opérateurs associatifs agréés dans le cadre du FSL.

D. Le Fond Solidarité Logement

Le FSL est un outil financier du Plan qui agit en corrélation avec les orientations stratégiques définies dans le plan. Pour être en capacité de répondre avec les nouveaux axes du PDALPD, le FSL adopte de nouvelles orientations stratégiques qui se traduisent par :

- Une attribution des aides individuelles à l'accès en priorité aux demandeurs sans logement ou en situation de perte irrémédiable de logement, de plus le FSL intervient en tant qu'opérateur subsidiaire en matière d'aide à l'accès au logement, s'agissant de couvrir les besoins des publics les plus en difficulté.
- Le développement de l'approche préventive dans le cadre des aides financières au maintien, notamment par le développement des garanties de loyer et l'intervention sur les dettes primo-naissantes afin de répondre rapidement et simplement aux demandeurs se trouvant en difficulté ponctuelle.
- La redéfinition de l'accompagnement au logement centré sur les problématiques logement des ménages à l'accès et au maintien et le développement d'un mode

² FSL : Fond Solidarité Logement

d'intervention dynamique qui mutualise les compétences en favorisant les actions collectives.

E. L'action sociale des Caisses d'Allocations Familiales

Chaque CAF mène une politique d'action sociale sur le plan local selon les spécificités du lieu et les besoins recensés.

La CAF de Cambrai établit un schéma directeur d'action sociale pour une durée de 3 ans, qui priorise les actions à mettre en place.

La CAF mène une politique de développement social local en s'appuyant sur le partenariat. En réponse aux besoins et aux attentes des allocataires, son action repose sur 2 priorités :

- Améliorer la vie quotidienne des familles et favoriser l'épanouissement des enfants,
- Mieux accompagner les familles.

Dans le cadre de son intervention, le service logement de l'ARPE s'inscrit pleinement dans la priorité N° 2, à savoir :

- Mieux accompagner les familles notamment dans les problématiques rencontrées liées au logement.
- Mieux accompagner par l'écoute, par la libre parole et aussi redonner une place aux familles dans la participation à leurs démarches et ainsi devenir acteur de leur insertion.

F) Les prestations de l'Association Economie Sociale

Face à la montée des problématiques rencontrées par les locataires. Partenord Habitat décide en 1996 de faire appel à des professionnels de l'accompagnement social et de diversifier les itinéraires résidentiels dans son parc par le développement d'une offre adaptée à des problématiques spécifiques. Le 13 novembre 1996, l'Association AES est créée en étroite collaboration avec deux autres associations la FNARS du Nord Pas-de-Calais et l'Union Régionale des PACT (URPACT).

L'AES du Nord a pour vocation de répondre à trois missions :

- Permettre l'accès au logement social des ménages connus par les associations adhérentes de l'AES en proposant trois types de statuts d'occupation (hébergement, les baux glissants et l'accès direct).
- Prévenir les expulsions et traiter les situations d'impayés en proposant des mesures d'accompagnement social.

- Développer des produits d'habitat spécifiques à l'initiative des associations en charge le plus souvent des projets (résidence sociale, maison relais, FJT,...). Partenord Habitat intervenant en tant qu'investisseur et maître d'ouvrage.

« Habiter en Cambrésis » s'inscrit dans le deuxième champ d'intervention en assurant des mesures d'accompagnement social liées au maintien sur demande de Partenord Habitat avec accord préalable des locataires.

Depuis 2007, cette prestation s'est intensifiée puisque le service intervient en dehors de l'arrondissement du Cambrésis (secteurs de Denain et Sin le Noble).

L'accompagnement porte en outre sur les relations de voisinage, l'intégration dans l'environnement social, les droits et devoirs du locataire, la gestion budgétaire, l'aide à l'appropriation du logement, l'aide à faire face aux difficultés (médiation, démarches administratives, surendettement..).

La durée de prise en charge est de 1 an avec possibilité de reconduction exceptionnelle et donne lieu à des bilans trimestriels.

Cette action est financée, à la mesure, par Partenord selon trois barèmes définis en fonction des problématiques rencontrées par les familles.

25 familles par an sont concernées par cette prestation.

G) Le Référent généraliste de Parcours

La loi du 18 Décembre 2003 confiait au Département le pilotage intégral du dispositif du Revenu Minimum d'Insertion. Elle mettait fin au système de co-gestion du volet insertion par l'Etat et le Département. Le principal objectif de cette réforme était d'améliorer l'insertion sociale et professionnelle des bénéficiaires du RMI.

La prestation « référent généraliste de Parcours » s'inscrit dans le Programme Départemental d'Insertion (2005-2010). Cette action vise à garantir l'accès à un parcours d'insertion de qualité. En octobre 2006, le service Habiter-en-Cambrésis se voit confier une mission RGP auprès des bénéficiaires du RMI hébergés au sein du CHRS d'ASDAHIC et d'allocataires de quelques communes de l'arrondissement de Cambrai (Marcoing, Anneux, Ribecourt la Tour, Cantaing sur Escaut, Sailly les Cambrai, Noyelles sur Escaut....).

La Loi du 1^{er} décembre 2008 généralisant le Revenu de Solidarité Active et réformant les politiques d'insertion a défini une nouvelle répartition des compétences entre l'Etat et le Département. Le Département a été amené à redéfinir le périmètre de l'insertion sociale.

Depuis le 1^{er} juin 2009, les missions du référent RSA sont recentrées sur le volet de l'insertion sociale. Il a en charge :

- l'accueil de l'allocataire (et éventuellement de son conjoint si celui-ci est concerné par le CER)

- l'élaboration d'un diagnostic de situation partagé avec l'allocataire prenant en compte sa situation dans sa globalité
- la contractualisation individualisée des allocataires et de leurs conjoints orientés vers l'insertion sociale et l'élaboration avec eux des contrats d'engagements réciproques.
- l'organisation du suivi et la régularité des renouvellements dans les délais prévus.
- La coordination avec les opérateurs d'insertion en charge de la situation des allocataires du RSA.

Le référent RSA est le garant du bon déroulement du CER et veille à la mise en application des actions d'insertion préconisées en organisant des rencontres (à minima trimestrielles) officialisées par convocations écrites, soit dans les locaux du service Habiter en Cambrésis ou au sein de la Mairie de chaque commune de son secteur.

3 Les valeurs et les principes d'intervention

3.1 Les valeurs fondatrices et fondamentales

Conformément aux projet associatifs de l'ARPE et de ACORS« Habiter en Cambrésis » fait siennes les valeurs développées par, la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme ainsi que par la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Elle inscrit ses actions dans le strict respect de la loi et notamment la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico sociale.

Quatre valeurs sont prédominantes pour l'association ARPE:

1. L'humanisme, le respect et la tolérance

Il reste le socle de l'engagement des membres de l'ARPE mais également ASDAHC, il s'agit de :

- Favoriser le développement harmonieux de la personne humaine,
- De soutenir la construction d'un projet de vie de celles et ceux qui, à un moment donné, sont en difficulté ou en danger,
- De considérer l'acte éducatif comme un facteur d'épanouissement et comme le fondement d'une société plus juste, plus solidaire pour des individus respectés dans leurs droits et accompagnés dans l'accomplissement de leurs devoirs.

2. Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

3. Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses.

4. Droit à la protection et à la promotion

L'association garantit à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des professionnels, le respect de la confidentialité des informations la concernant. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est également garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de l'accompagnement éducatif, le droit à l'intimité doit être préservé.

Quatre valeurs fondamentales sont partagées par les membres du réseau ACORS.

- ✚ Nous adhérons aux idées humanistes et défendons l'idée que chaque être humain a une valeur égale et que la société doit porter le même intérêt à l'ensemble de ses membres
- ✚ Nous refusons catégorisation et affichons notre confiance en l'individu perçu d'abord à travers ses potentialités. Nous n'admettons pas les discours définitifs sur l'inemployabilité, sur l'inadaptation des comportements ou sur le caractère irréversible de certaines situations. Nous constatons que, riche de compétences et d'expériences chaque personne a en permanence des capacités à progresser
- ✚ Nous adoptons une attitude constante de refuser toutes les exclusions et ne voulons pas nous résigner face aux inégalités
- ✚ Nous voulons promouvoir la citoyenneté et refuser l'assistanat. Notre vocation est d'aider les personnes à exprimer leur projet, en reconnaissant leurs plines capacités en prenant en compte leur rythme et en respectant leur dignité

3-2 Les principes d'intervention.

• *Réduction des inégalités*

Le service Habiter-en-Cambrésis tente de lever les freins de l'accès au logement du public rencontré du fait de sa situation sociale, financière et /ou familiale, en leur apportant certains éléments facilitateurs et rassurants pour le propriétaire :

- Garantie de loyer,

Organisées, afin que les usagers puissent échanger sur leur situation, leurs craintes, leurs doutes.

- Aide financière pour l'installation,
- Accompagnement de l'utilisateur (la présence d'un tiers peut être rassurante pour le bailleur)

• *Valorisation des compétences*

A travers son action, le service privilégie la valorisation des compétences par la participation des usagers à leur projet et la réalisation de leurs démarches.

- Retrait des dossiers auprès des organismes,
- Prise de contact téléphonique avec les bailleurs,
- Contractualisation des démarches respectives à effectuer entre chaque rdv.

Il s'agit d'éviter de faire « à la place de ».

• *L'engagement réciproque*

L'accompagnement permet la mutualisation de compétences et de savoirs de l'utilisateur et du travailleur social au service d'un projet, celui de la recherche de logement.

• *L'individualisation*

Chaque personne présente des caractéristiques différentes, le service tente de répondre à la demande de l'utilisateur et non de proposer une intervention de type généraliste.

L'utilisateur est associé aux décisions le concernant, ce qui lui permet de devenir acteur et de le replacer dans une démarche dynamique.

- Prise de rendez-vous qui n'est pas imposé,
- Choix de la fréquence des rencontres et des éléments abordés.

• *Le travail en réseau*

Le service s'inscrit, dans un réseau de partenaires locaux intervenant dans le champ du social et de l'insertion. Ce travail en réseau permet à l'utilisateur de pouvoir obtenir des informations précises en fonction de la spécificité de chacun de bénéficier d'une orientation adaptée.

Au plan national, le service Habiter en Cambrésis dispose de l'adhésion à la FNARS Nord Pas de Calais afin d'être informé sur des évolutions du secteur. Nous participons également à des groupes de réflexion qui nous permettent de proposer des améliorations aux dispositifs existants.

4- Les prestations et le déroulement de la prise en charge des usagers.

Les objectifs fixés sont :

- Favoriser l'expression des usagers par la libre parole,
- Lever les freins de l'accès au logement,
- Responsabiliser les usagers.

Pour ce faire, le service propose différentes prestations afin d'atteindre ces objectifs.

4-1- Les permanences

Le service propose trois permanences hebdomadaires sur 2 lieux géographiques :

- Deux permanences à Cambrai³
- Une permanence à Caudry. 3

Afin de réduire les problèmes de mobilité, les lieux d'accueil sont situés en centre ville (Cambrai) ou à proximité (Caudry).

L'accueil de Caudry se déroule dans les locaux du CCAS, structure d'action sociale, déjà fréquentée par le public ciblé par le dispositif.

Cet accueil est un premier temps de rencontre physique, qui permet de recueillir la parole de l'utilisateur.

Une fiche de situation est remplie afin de recueillir les différents éléments administratifs et aussi de verbaliser la demande de l'utilisateur sur son projet logement.

Les principaux motifs de consultation des permanences sont :

- Demande d'aide financière pour l'accès au logement (caution, loyer) ou pour impayé de loyer,
- Demande de logement,

³ Plan en annexe

- Demande d'information concernant le logement (adresses, aides possibles, litige avec le bailleur...)
- Demande d'accompagnement dans la recherche de logement.

4-2- L'accompagnement

A. Les rencontres individuelles

L'accompagnement crée une dynamique dans la démarche de l'utilisateur. Il vise à lever les freins, soutenir et responsabiliser l'utilisateur dans sa démarche.

Il permet de poser un cadre structurant afin de concrétiser son projet logement.

Chaque élément de la recherche de logement est abordé au cours des différents rendez-vous afin de progresser dans les démarches.

- Formulation du projet d'habiter, qui permet à l'utilisateur d'exprimer sa demande et de pouvoir la situer dans un contexte global (situation familiale, sociale...). Cette phase permet aussi de vérifier si la demande est en adéquation avec la réalité (contexte immobilier du secteur, situation financière de l'utilisateur).
- Elaboration d'une stratégie de recherche en transmettant les éléments nécessaires (coût de l'habitat, aides existantes, orientation sur le secteur...).
- Connaissance de l'offre de logement (présentation des différents bailleurs et source de logement, modalités d'accès, délais...)
- Organisation de la recherche, des rendez-vous sont organisés avec l'utilisateur, afin de définir les démarches à réaliser, de clarifier la demande et de répondre aux interrogations.
- Favoriser l'installation et le maintien durable dans le logement par une poursuite de l'accompagnement au domicile (gestion budgétaire, relation bailleur/locataire, relation au voisinage, utilisation des équipements).

B. La gestion locative adaptée

- Prospection et visite de chantier,
- Rencontre avec les bailleurs,
- Participation à la gestion locative (élaboration des baux, état des lieux, régularisation annuelle des charges, augmentation de loyer, attestation d'assurance annuelle...)
- Développement d'autre forme d'accès au logement notamment par le biais des baux glissant,

Cette activité permet de proposer une offre de logement adaptée au locataire (taille, loyer, état du logement) et de proposer un certain nombre de garanties au bailleur (accompagnement social, garantie du FSL, connaissance des situations). Elle repose sur un travail relationnel et professionnel mené depuis de nombreuses années.

C. La médiation

L'intervention de médiation entre l'utilisateur (locataire) et le propriétaire a pour but de soutenir et accompagner l'utilisateur dans son accès aux droits mais aussi dans l'accomplissement de ses devoirs locatifs et permettre ainsi de restaurer le dialogue et la communication entre les parties pour maintenir durablement le ménage dans le logement.

Cette action de médiation peut avoir lieu entre le locataire et le propriétaire en cas de conflits liés à l'état du logement, au paiement du loyer, mais aussi avec d'autres parties telles que les fournisseurs d'énergie pour éviter les coupures en cas de dettes, ou des créanciers pour la négociation de délais de paiement, d'échéancier afin d'éviter les saisies.

D. Les temps collectifs

La démarche collective n'a pas pour unique objet l'accès à un logement. Il s'agit de permettre aux participants de récolter les éléments nécessaires à la mise en place de leur projet par la diffusion d'informations et la mise à disposition d'outils

- La valorisation des savoirs et savoir être.

L'atelier s'efforce de faire prendre conscience aux participants de leurs capacités et atouts qui peuvent être mis à profit de leur projet.

- Dynamique de groupe.

Même si le projet logement est propre à chacun, la dimension collective permet d'insuffler une dynamique par la libre parole, l'écoute et le partage d'expérience pour un public bien souvent isolé.

E. Le travail administratif

- Le dossier d'accueil

La fiche d'inscription est remplie lors du 1^{er} entretien. Elle comporte les différents éléments administratifs de la situation, le motif de la rencontre, l'orientation et la suite donnée. Cette fiche est dans tous les cas conservée afin de garder une trace de chaque passage. Elle est utilisée pour établir les statistiques du bilan du rapport d'activité.

- Le dossier administratif

Ce dossier comporte les éléments propres à chaque situation, nécessaire dans la demande de logement (ressources, pièce d'identité, impôts). Ce dossier évolue tout au long de l'accompagnement et de ses différentes phases (ajout du contrat de location, de quittances de

loyers, n°d'inscription...). Ce dossier comporte la trace de différentes démarches effectuées avec l'utilisateur (contenu des rencontres, démarches à effectuer entre les rendez-vous...)

• Le dossier FSL :

Chaque prise en charge en accompagnement doit faire l'objet d'une déclaration préalable auprès du secrétariat du FSL, pour cela le service dispose de plusieurs fiches

- La fiche diagnostic, chaque prise en charge en accompagnement fait l'objet d'un diagnostic partagé, posé lors de l'entretien d'accueil. Ce diagnostic est basé sur différents éléments (parcours logement antérieur, problématique logement rencontrée, autres difficultés rencontrées) cette fiche permet de fixer les objectifs à atteindre, définis avec la famille en matière de logement, elle fixe également la durée de prise charge.
- La fiche bilan permet d'établir un bilan intermédiaire pour les mesures longues, de renouveler une mesure si la situation nécessite encore du temps et que le projet n'est pas encore finalisé.
Elle marque la fin de l'accompagnement et fait apparaître les motifs de l'arrêt (logement trouvé, abandon, changement de situation...)

Chaque dossier fait l'objet d'un diagnostic partagé avec la famille.

F. Le travail en réseau et la concertation institutionnelle

Afin de mener son action de manière cohérente, le service intervient en lien avec les structures sanitaires et sociales du secteur (UTPAS CCAS, CAF, CMP, associations œuvrant dans le champ de l'insertion). Cette intervention se déroule à différents moments de la prise en charge.

- Demande d'un professionnel d'une mesure d'accompagnement au logement, le service logement est mandaté par le secrétariat du FSL ou directement par le professionnel. Une visite en binôme est alors programmée afin de rencontrer le ménage, de définir les objectifs à atteindre et les rôles de chacun. Cette intervention permet de ne pas multiplier les démarches et d'avoir un discours cohérent pour l'utilisateur. Elle permet aussi à l'utilisateur de cibler et reconnaître le professionnel à interpellier en fonction de la demande.
- Demande du service logement. Dans le cadre de la mesure d'accompagnement au logement, le service peut être amené à solliciter des partenaires lorsqu'une problématique est repérée (santé, conduite addictive...). Cette prise en charge spécifique permet de d'aborder des points spécifiques de la situation et d'effectuer un travail de fond. Ce type d'intervention nécessite l'organisation de synthèse ou de bilan régulier afin de mesurer l'évolution des situations et de fixer de nouveaux objectifs à atteindre.

- Demande du service logement dans le cadre d'une fin de mesure lorsque les problématiques sont encore présentes. En effet, l'intervention du service logement s'effectue sous forme de modules définis par le PDALPD, d'une durée déterminée. Parfois, il se peut que la situation ne soit pas consolidée ou que les objectifs ne soient pas tout à fait atteints. Le service peut être amené à faire le « relais » avec un travailleur social du CCAS ou de L'UTPAS afin de poursuivre l'intervention.

Dans tous les cas, l'utilisateur est associé à ce travail en réseau, il est consulté, sur l'opportunité de consultation d'un autre professionnel, il est associé aux synthèses et bilans.

5) Organisation du Service

5-1) Le secrétariat

Le service Habiter en Cambrésis est doté d'un secrétariat qui est ouvert tous les matins de 8 heures 30 à 12 heures (sauf le vendredi matin). Il a en charge les missions suivantes :

* Accueil téléphonique et physique

:

- Fixe les rendez-vous aux temps de permanence ou en dehors en fonction de la disponibilité des usagers (enfants scolarisés, formation, autres rendez-vous),
- Etablit une première réponse ou une réorientation si la demande ou le motif de consultation n'est pas dans le champ d'action du service.
- Tenue des agendas des conseillères et Assistantes Sociales

* Tenue des registres du service et tableaux de bord (FSL, AES, RSA.)

* Etablissement des courriers types, des outils du service

* Classement des dossiers des familles et des documents divers (archives, courriers etc...)

* Saisie des données statistiques de la base de données du service servant de base au rapport d'activités

* Saisies des données dans la base du Conseil Général servant au rapport annuel et au bilan financier

* Gestion des dossiers FSL (photocopies des pièces administratives.)

* Rédaction des comptes rendus de réunion de service.

5-2- Le personnel

L'équipe se compose de quatre travailleurs sociaux de formations différentes (une assistante sociale et trois Conseillères ESF), d'une secrétaire à mi temps et d'un chef de service rattaché au site de la Ferme Gauthier.

5-3 Les réunions

A. Les réunions de service

Une réunion d'équipe est assurée une fois par mois. Celle-ci a pour objectifs de permettre des échanges entre les travailleurs sociaux et les situations prises en charge. Mais également d'apporter des éléments d'informations sur les dispositifs existants en vue d'améliorer les compétences (commissions FNARS, logement, RSA, santé mentale, emploi..), de discuter des conditions matérielles ou d'organisation, d'évaluer la pertinence des outils ou d'échanger sur les pratiques professionnelles....

B. Les réunions trimestrielles

Une réunion une fois par trimestre se tient dans les locaux de Partenord Habitat Cambrai et Douai. Elle réunit les travailleurs sociaux qui ont en charge les mesures AES et les agents sociaux de Partenord Habitat. Elle a pour objet de présenter les bilans des prestations AES et de valider les diagnostics effectués par le service.

C. Les réunions avec les différentes instances

Le service logement participe une fois par mois aux différentes réunions organisées par les instances locales (commissions RSA, FSL et réseaux santé précarité) et régionales (commissions logement FNARS et RSA).

D. Les réunions cliniques

Les réunions cliniques ont été mises en place depuis janvier 2010 au sein des différentes structures d'ASDAHC. Cette réunion est animée par un psychologue extérieur à l'institution. Elle a lieu une fois par mois les vendredis matin de 9 h à 12 h sur le site de la ferme Gauthier et le CHRS. Depuis plus d'un an, un travail inter service s'est opéré autour de la thématique « logement » préparation à la sortie et aide à l'accès en logement autonome des publics hébergés en hébergement urgence et stabilisation du site de la ferme Gauthier. IL était intéressant de proposer aux salariés du service Habiter-en-Cambrésis d'être associés à ces réunions puisqu'ils peuvent être associés au projet individualisé de la personne hébergée.

La finalité de ces réunions est :

- D'améliorer la qualité relations interpersonnelles : usagers/intervenants et Intervenants/ intervenants
- D'améliorer l'analyse des situations et de la place des intervenants dans ces situations.

- D'identifier et analyser les pratiques professionnelles et le rôle tenu par chacun
- D'être un lieu de libre expression
- D'éviter l'épuisement professionnel

6- L'évaluation.

Un rapport d'activité est établi annuellement sur des paramètres quantitatifs (nombre de personnes reçues, nombre de personnes ayant intégré un logement, nombre de personnes prises en charge en accompagnement).

Un certain nombre de critères permettent de mesurer l'impact qualitatif de l'action menée :

- Présence aux rendez-vous, (régularité, excuse en cas d'absence),
- Dynamique dans la démarche (contacts téléphoniques avec les propriétaires, visites de logement...)
- Installation dans le logement (organisation, investissement du logement, aménagement...),

Le plan 2006-2010, prévoit des fiches bilan de fin de mesure ou de renouvellement qui permettent de mesurer si les objectifs définis avec l'usager ou le ménage en début de meure ont été atteint (accès au logement, résorption de dettes...). Cette fiche est établie conjointement avec l'usager et signée par les 2 parties.

Par ailleurs, l'ARPE a engagé une démarche qualité en partenariat avec le cabinet COPAS afin de :

- valider des pratiques,
- Identifier les axes de progression et améliorer la prise en charge et la réponse apportée aux usagers.

ANNEXES

1. Plan de la permanence à Cambrai
2. Plan de la permanence à Caudry
3. Déroulement de la prise en charge