



PROJET LOGAC-V { Victimes Violences conjugales }

(LOGements ACcompagnés pour les Victimes de Violences conjugales)

Projet de dispositif de logements HLM accompagnés à destination des personnes (hommes ou femmes) victimes de violences conjugales avec enfants sur la Communauté d'Agglomération Maubeuge – Val de Sambre.

Projet porté par : HABITAT DU NORD et l'AFEJI

Appel à projets

- Dans le cadre de l'appel à projets
« 10 000 HLM accompagnés » -

SEPTEMBRE 2018

SOMMAIRE

- **INTRODUCTION**

- **1/ LES PORTEURS DU PROJET:**

- 1.1 Présentation d'**Habitat du Nord** (Organisme HLM Porteur du projet).....p5
- 1.2 Présentation de l'**AFEJI** (partenaire associatif associé).....p6

- **2/ FONDEMENTS DU PROJET ET CONSTATS :**

- 2.1 Evolution législative et réglementaire.....p8
 - De la notion d'assistance à l'insertion
 - Vers une politique du logement d'abord
 - Origine de la notion de « logement d'abord »
- 2.2 Les personnes victimes de violence conjugale.....p10
- 2.4 Des besoins identifiés sur le territoire « Maubeuge Val de Sambre ».....p10

- **3/ LE PROJET : LOGAC-V**

- 3.1 Public visé.....p14
- 3.2 Objectifs.....p14
- 3.3 Description du dispositif :.....p15
 - L'accompagnement social global : un fonctionnement et une posture
 - La proposition d'un soutien psychologique intégré au dispositif
 - Le relogement
 - Le Parrainage bénévole
 - Les autres modalités d'accompagnement
 - Les prescripteurs
 - Les Moyens et modalités de l'accompagnement :
 - Moyens humains du dispositif
 - Moyens matériels et organisationnels du dispositif
 - Environnement partenarial et réseaux

- **4/ EVALUATION DE L'ACTION :**

- 4.1 L'évaluation au sein du dispositif **LOGAC-V**.....p24
- 4.2 L'évaluation, une démarche d'amélioration continue pour l'AFEJI.....p26

- **CONCLUSION**

- **Coordonnées**

- **Annexes**

• INTRODUCTION :

La précarité et l'exclusion prennent aujourd'hui de nouvelles formes au regard de l'évolution des politiques publiques et de la société. Les besoins des publics en demande d'hébergement ou en difficultés sociales ont évolué et demandent aux établissements du secteur de l'hébergement, de repenser l'offre de service actuelle et d'ajuster leurs pratiques professionnelles. Parallèlement, le contexte économique général de ces dernières années et la baisse de financements qui en découle incitent les acteurs de l'intervention sociale et du logement social à élaborer de nouveaux fonctionnements.

Dans ce contexte et en nous appuyant sur les constats des professionnels de terrain, il nous semble essentiel de **faire évoluer notre offre de service et d'enrichir nos propositions afin de répondre au mieux aux besoins des publics** en situation de précarité en tenant compte des orientations de la refondation de l'hébergement et de l'accès au logement.

C'est dans cet esprit que **nous souhaitons répondre à l'appel à projet «10 000 logements HLM accompagnés» par notre projet de dispositif « LOGAC V » (LOGements ACcompagnés pour les Victimes de Violences conjugales).**

En effet, **les personnes victimes de violences conjugales** constituent un public particulièrement exposé à des problématiques de logement / relogement (*nécessité d'éloignement du conjoint violent, difficultés économiques, besoin d'une solution souple et rapide, etc. ...*) et se retrouvent, pour un grand nombre, prises en charge par les structures d'hébergement, qu'elles soient d'urgence ou d'insertion. HABITAT DU NORD constate des besoins et une sollicitation croissante sur ces problématiques.

Le souhait de ces personnes est le plus souvent de retrouver au plus vite une situation stable et ordinaire pour elles et leurs enfants. La proposition d'un logement social ne suffit pas, à elle seule, à apporter cette stabilité et une certaine sérénité. Il s'agit de traiter également des difficultés intriquées (freins à l'inclusion, à l'autonomie et à la stabilisation résidentielle) telles que des problèmes économiques, d'emploi, de mobilité, de garde d'enfants, d'ouverture de droits, de problèmes de santé, de souffrance psychologique, etc.

Nous, (HABITAT DU NORD et l'AFEJI), souhaitons apporter une réponse nouvelle permettant de **favoriser un relogement direct et pérenne pour ces familles monoparentales en difficultés, tout en garantissant un accompagnement social renforcé.** (La famille accompagnée aura donc immédiatement le statut de locataire et bénéficiera momentanément d'un accompagnement social et professionnel.)

Ce projet porté et co-construit par HABITAT DU NORD et l'AFEJI, (en lien avec nos partenaires : le SIAO 59 Secteur SUD, la CAMVS, le CIDFF, l'AJAR, le dispositif d'accueil « Parenthèse », la Maison de la Famille, etc. ...) concerne **le relogement et l'accompagnement social de 10 foyers monoparentaux. Le projet repose notamment sur la coordination partenariale à chaque étape de l'accompagnement.** L'accompagnement des personnes sera donc porté par les différentes parties, chacun dans son domaine d'intervention et de compétences.

Ainsi :

- **Le travailleur social référent de l'AFEJI dédié à ce dispositif**, portera un accompagnement social global, et assurera le bon déroulement de l'articulation à mettre en place entre les acteurs, y compris les familles bénéficiaires. (position de coordination)

- **Les agents sociaux du bailleur HABITAT DU NORD** apporteront un regard et des éléments concernant les aspects résidentiels (réservation de logements pour le dispositif sur plusieurs secteurs, voisinage, gestion du logement et des obligations du locataire).
- **Les bénévoles issus des associations partenaires engagées sur le territoire, apporteront leur soutien aux familles nouvellement implantées sur les quartiers** afin de favoriser leur inclusion (créer du lien social, introduire les familles dans les centres-sociaux, maisons de quartier, ...). Ces intervenants non-professionnels offriront une autre relation d'aide, un soutien complémentaire dans un autre rapport au temps...

Toutes ces interventions seront articulées autour de **l'adulte responsable de famille** et de son projet défini dans **un projet d'accompagnement** co-signé par les intervenants.

Ce partenariat devra être formalisé par **une convention et structuré par des outils communs, notamment d'évaluation.**

Le projet répond à des difficultés identifiées sur le territoire et a le soutien du **SIAO 59 Secteur Sud** (cf. courrier en annexe 1) ainsi que de la **Communauté d'Agglomération Maubeuge – Val de Sambre**. Il est justement convenu que la CAMVS soit sollicitée dès le premier trimestre 2019 pour la subvention d'actions relatives à ce dispositif).

En intervenant de façon globale auprès de ces familles fragilisées, le dispositif répond par ailleurs à un besoin du Conseil Départemental et de l'Aide Sociale à l'Enfance qui souhaitent **innover dans les réponses préventives en matière de protection des mineurs. (A ce titre, nous solliciterons prochainement, sous la forme d'une demande de subvention, la participation du Conseil Départemental à ce dispositif).**

Nous avons également sollicité le regard de la **Police Nationale et des personnels actifs des Services de Sécurité Urbaine**, lors de la finalisation de ce dossier. Ceux-ci soutiennent ce projet et seront attentifs, en tant que partenaires prescripteurs, aux suites données à notre dossier de candidature.

Vous trouverez, dans ce dossier synthétique, les principaux éléments de ce projet.

• 1/ LES PORTEURS DU PROJET :

1.1 Présentation d'Habitat du Nord (Organisme HLM Porteur du projet)



Habitat du Nord, un acteur régional du logement

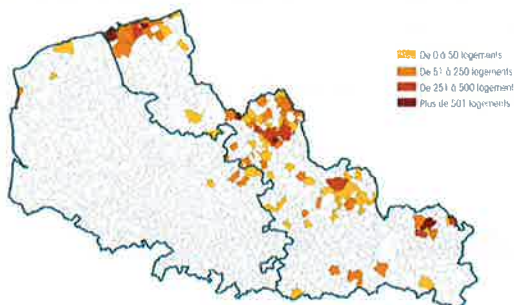
Une SA d'HLM et une Coopérative : deux sociétés, un groupe, une force

Habitat du Nord, c'est l'union de la SA d'HLM Habitat du Nord et d'Habitat du Nord Coop. Leur mission commune est de proposer un logement abordable et de qualité aux ménages à revenus modestes. Pour y parvenir, la première se spécialise dans la location et la seconde dans l'accèsion à la propriété.



Une offre régionale et diversifiée

Habitat du Nord s'efforce de répondre aux attentes du plus grand nombre par une offre la plus diversifiée possible : des logements locatifs individuels ou collectifs, des logements adaptés aux handicaps ou au vieillissement, des foyers d'hébergement pour personnes âgées ou handicapées, des EHPAD (Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes), des logements en accession sociale...



Chiffres clés au 31.12.2017

9 162 logements et 2 209 places en foyer

99 communes sur la région des Hauts de France

20 640 personnes logées

3 agences décentralisées à Ronchin, Maubeuge et St Pol sur Mer

138 collaborateurs

 **Habitat du Nord**

Un bailleur social et plus encore...

Le lien social, au cœur de nos métiers : c'est au quotidien qu'Habitat du Nord et ses équipes travaillent à la création et au développement du lien social dans les quartiers. Animations, chantiers école, réseau de correspondants d'entrée, journées intergénérationnelles... chaque action menée court vers le même objectif : le mieux vivre ensemble.

Qualité de service et développement durable : depuis 2004, la SA Habitat du Nord est certifiée AFAQ Qualibail engagement de service® (réf 113), gage de la qualité de service rendu aux résidents. En 2013, puis en 2016, elle passe avec succès la certification sur la nouvelle version de ce référentiel.



S'appuyer sur des groupements puissants

Habitat du Nord s'est engagé auprès de groupements reconnus et puissants aux niveaux régional et national.

Une stratégie qui permet aux uns et aux autres de s'enrichir des points forts respectifs et de progresser dans de nombreux domaines d'activité.

HABITAT REUNI (national) est un groupement d'organismes hlm fédérés autour de valeurs et de projets communs. Il compte 29 ESH et coopératives hlm sur 13 régions de France. **Habitat Réuni, c'est 2000 collaborateurs et 140 000 logements sociaux gérés.**

OXALIA (régional) est le groupement de cinq bailleurs sociaux de la région des Hauts-de-France : Logis Métropole, Habitat Hauts-de-France, Le Cottage Social des Flandres, Maisons et Cités et Habitat du Nord. Chaque bailleur conserve sa propre identité et son autonomie de fonctionnement mais ce regroupement permet d'accroître sa force d'action et de proposition. **Oxalia, c'est 1480 collaborateurs et près de 108 000 logements sociaux gérés.**

membre des groupements

OXALIA

**HABITAT
RÉUNI**

www.habitatdunord.fr

1.2 Présentation de l'AFEJI (partenaire associatif associé)

Fondée en 1962, l'AFEJI est une association laïque, indépendante de toute conception politique ou religieuse. Régie par la loi du 1er juillet 1901, elle est reconnue « Association de Bienfaisance » et a pour ambition de lutter contre toutes les formes d'exclusion engendrées par les évolutions de nos modes de vie.

Association à vocation sociale, l'AFEJI demeure fidèle à ses valeurs fondatrices de respect des personnes, de laïcité et de citoyenneté. Les salariés et membres bénévoles de l'AFEJI répondent ensemble aux **4 objectifs communs définis dans le projet associatif** :

- La réactivité et l'adaptation aux nouveaux besoins,
- L'amélioration permanente de l'accueil et du service,
- La valorisation des usagers et de leur place dans la société,
- La valorisation des bénéficiaires et de leur famille à la vie de l'association.

L'AFEJI intervient sur l'ensemble du secteur social, sanitaire et médico-social qui couvre le handicap physique, la déficience intellectuelle, les troubles du comportement, les handicaps familiaux et sociaux ainsi que la souffrance psychique.

Elle assure la formation, l'éducation, la rééducation et les soins des usagers accueillis dans de nombreux établissements répartis sur l'ensemble du département du Nord - du Littoral à l'Avesnois. Chaque structure est spécialisée pour répondre aux attentes et aux besoins d'un public.

L'engagement quotidien des équipes répond à des préoccupations majeures pour aujourd'hui et pour demain. Fidèles à leurs valeurs, les professionnels de l'AFEJI accompagnent les personnes vulnérables dans le but de les aider à construire ensemble des repères rassurants et de reconquérir un maximum d'autonomie.

Son siège social est situé au 26, rue de l'Esplanade – BP 35 307 59379 DUNKERQUE Cedex 01.

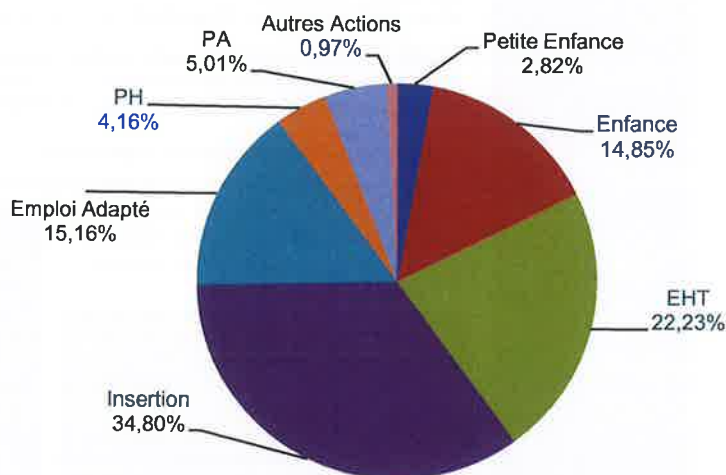
L'AFEJI en quelques chiffres

Près de 16 800 personnes et familles accompagnées en 2016

103 établissements et services répartis sur l'ensemble du Département du Nord

2 940 collaborateurs salariés

30 métiers



Le projet associatif

➔ Ses valeurs

- **Une association laïque, humaniste et militante**

« Ne jamais consentir la soumission de la raison au dogme immuable, ni l'abdication de l'esprit humain devant l'incompréhensible. » Ernest Lavisse

- **Le respect des personnes et de leur citoyenneté**

« Le respect de la liberté d'autrui n'est pas une règle abstraite : il est la condition première du succès de mon effort. » Simone de Beauvoir

- **La valorisation des personnes accompagnées et de leur place dans la société**

« Traitez les gens comme s'ils étaient ce qu'ils devraient être et vous les aiderez à devenir ce qu'ils peuvent être. » Goethe

- **La reconnaissance et le développement des compétences**

« Il faut gagner le pari de l'intelligence. » Michel Delebarre

- **La responsabilisation de tous les collaborateurs**

« Chacun peut être la sentinelle de l'empire. » Saint Exupéry

➔ Une volonté commune

Fidèles à leurs valeurs, les professionnels de l'AFEJI accompagnent les personnes et leurs familles dans le but de les aider à construire ensemble des repères rassurants et de reconquérir un maximum d'autonomie.

Au regard d'une démarche d'innovation, de qualité et d'amélioration continue, l'AFEJI a la volonté de :

- Améliorer la qualité des services offerts,
- Diversifier et adapter les réponses aux nouvelles formes d'exclusions par un développement coordonné,
- Contribuer au développement des ressources humaines,
- Favoriser la communication interne et externe,

Travailler ensemble à la mise en œuvre d'outils modernes de fonctionnement, de management et de gestion.

• 2/ FONDEMENTS DU PROJET ET CONSTATS :

2.1 Evolution législative et réglementaire

➤ De la notion d'assistance à l'insertion

Le secteur de l'hébergement a été marqué depuis 25 ans par une évolution législative et réglementaire importante, qui a modifié profondément le fonctionnement de nos établissements, mais aussi le regard porté à l'utilisateur impliquant une modification progressive des pratiques professionnelles.

Cette refonte a notamment débuté par la loi d'orientation de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 qui affirmait la nécessité pour tous d'accéder aux droits fondamentaux afin de garantir la cohésion sociale. Selon l'article 1 : *« la présente loi tend à garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux et dans les domaines de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de la justice, de l'éducation, de la formation et de la culture, de la protection de la famille et de l'enfance »*

Les CHRS ayant un rôle à jouer pour préserver la cohésion sociale, le législateur fait ainsi évoluer la notion de Réadaptation pour devenir Réinsertion et renomment les CHRS « **Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale** ».

Nos établissements ont ainsi vu leur rôle se transformer davantage vers l'insertion en liant les activités d'accueil, d'orientation, d'hébergement et en favorisant l'inclusion sociale et professionnelle.

La loi du 2 janvier 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, affirme le principe du droit des personnes accompagnées et impulse un changement des pratiques professionnelles. L'utilisateur ne doit plus alors être perçu comme un bénéficiaire, mais comme un acteur, en ce sens il est sujet de droits.

L'utilisateur doit être au centre des établissements.

La structure a à s'adapter aux besoins des usagers tout comme l'utilisateur a à se conformer à un établissement. Un engagement contractuel doit être formalisé notamment par un contrat de séjour.

Pour cela, des outils ont été imposés à tous les établissements sociaux et médico-sociaux, tels que le projet individualisé et les modalités d'expression et de participation.

Tous ces établissements sont aussi, depuis 2002, soumis à une évaluation externe qui conditionne le renouvellement d'autorisation de fonctionner.

➤ Vers une politique du logement d'abord

En janvier 2007, les problèmes d'hébergement et de logement que rencontrent toute une partie de la population ont été mis en lumière. Face aux évolutions de la précarité et de l'exclusion, le gouvernement a souhaité réformer le dispositif d'hébergement et en assurer une plus grande fluidité en mettant en œuvre un Plan d'Action Renforcé en faveur des Sans Abris (PARSA).

Puis, la loi du 5 mars 2007 instituant le **Droit Au Logement Opposable (DALO)** reconnaît le droit au logement comme un droit fondamental et instaure le principe de continuité de séjour. La circulaire du 19 mars 2007 décline dans ce sens la mise en œuvre concrète du principe de continuité dans la prise en charge des personnes « sans abri » et aux termes duquel les centres d'hébergement d'urgence ne devraient plus mettre fin au séjour des personnes sans leur avoir proposé une solution durable.

Ce principe de continuité nécessite alors de dépasser un raisonnement par dispositif (urgence, stabilisation, CHRS ...) pour **passer à un raisonnement fondé sur les besoins des personnes**. Il convient bien là de s'interroger sur la façon dont les personnes sans solution d'hébergement peuvent être accompagnées de façon progressive vers l'insertion, sans qu'il y ait non seulement rupture de prise en charge, mais également incohérence dans certains parcours.

Les ruptures multiples peuvent rendre encore plus fragiles les personnes en situation d'exclusion.

Suite au rapport Pinte de 2007 sur l'hébergement d'urgence et l'accès au logement des personnes sans-abris ou mal logées, le chantier de refondation du dispositif AHI (**Accueil, Hébergement, Insertion**) national et prioritaire est lancé par le premier ministre pour la période 2008-2012. Ce chantier entend rénover la gouvernance du dispositif AHI en améliorant en particulier la coordination de tous les acteurs impliqués.

Le principe du « logement d'abord », que nous développerons ensuite, et sur lequel repose ce chantier de refondation, vient modifier et améliorer les réponses existantes et tend à **décloisonner les secteurs de l'hébergement et du logement**.

La loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion met en place les **Plans Départementaux**, de l'**Accueil**, l'**Hébergement**, et l'**Insertion (PDAHI)**. Ces plans vont organiser la planification territoriale pluriannuelle de l'offre d'hébergement. Ils visent une restructuration et une rationalisation du secteur par un renforcement du pilotage de l'Etat.

Les SIAO (**S**ervices **I**ntégrés d'**A**ccueil et d'**O**rientation) sont ainsi créés dans chaque département pour renforcer le pilotage du dispositif et assurer la fluidité de la rue au logement.

Ce service « vise à rendre plus simples, plus transparentes et plus équitables les modalités d'accueil dans le dispositif d'hébergement, et de favoriser dès que possible l'accès au logement » (circulaire relative au SIAO).

➤ **Origine de la notion de « logement d'abord »**

Le « logement d'abord » repose sur la conception que la stabilité liée au logement est un prérequis et affirme que dans la réponse apportée aux personnes en difficulté, **il n'y a pas de passage obligatoire par des dispositifs d'hébergement quand celui-ci n'est pas nécessaire**.

Aussi, quand une personne ne peut accéder immédiatement à un logement ordinaire du fait de sa situation (état de santé, de dépendance, situation administrative...), il faut pouvoir lui proposer une réponse aussi proche que possible des conditions habituelles de vie dans un logement (dans la forme et dans les conditions d'occupation), et en tout état de cause, respectant sa sécurité, sa dignité et son intimité.

Dans tous les cas, **l'accompagnement doit être construit sur le postulat que toutes les personnes ont une capacité à vivre dans un logement, quelle que soit la durée de la période où elles en ont été privées, dès lors que ce logement est adapté.**

Cela signifie un renversement à la fois sur la politique de l'hébergement, du logement et sur le positionnement de ces deux champs, dans le même temps distincts et complémentaires.

2.2 Les personnes victimes de violence conjugale

On parle de violence conjugale lorsqu'il est question **d'actes de violence**, commis, au sein d'un couple, par l'un des conjoints sur l'autre. Ces violences peuvent prendre différentes formes : physiques, psychologiques, sexuelles, économiques, privation de liberté, contrôle...). On parle de violence conjugale quel que soit le statut du couple : mariage, union libre, pacs, concubinage... Cette violence peut prendre la forme d'actes isolés, ponctuels ou bien répétés, habituels.

La question des enfants : Dans 80% des cas, l'enfant est exposé aux violences conjugales, soit de manière directe (comme témoins des scènes de violence), soit de manière indirecte (comme témoins des multiples conséquences des violences conjugales).

Quelques chiffres¹ :

En France, **entre 100 et 200 personnes décèdent des suites de violences conjugales** chaque année (une grande majorité de femmes) soit **un décès de femme tous les 2 ou 3 jours en moyenne, du fait de violences conjugales**. (Source : ministère de l'Intérieur 2016)

Chaque année, **1000 à 1200 viols conjugaux sont déclarés** aux services de police et de gendarmerie

Chaque année, on recense environ **60 000 situations de violences conjugales physiques non mortelles** (coups et blessures) – dont 50 000 occasionnées par des hommes à l'encontre de femmes.

« 223 000 femmes sont victimes de violences conjugales graves de la part de leur conjoint ou ex conjoint chaque année » (Source : ministère des Familles, de l'Enfance et des Droits des femmes) **19 % des victimes déclarent avoir déposé une plainte** en gendarmerie ou en commissariat de police suite à ces violences.

2.3 Des besoins identifiés sur le territoire « Maubeuge Val de Sambre »

Le Département du Nord, (le plus peuplé de France et parmi les plus pauvre de France métropolitaine), est placé parmi les plus touché par les problèmes de violences conjugales.

La « **Communauté d'agglomération Maubeuge - Val de Sambre** » est un territoire administratif situé au Sud du Département.

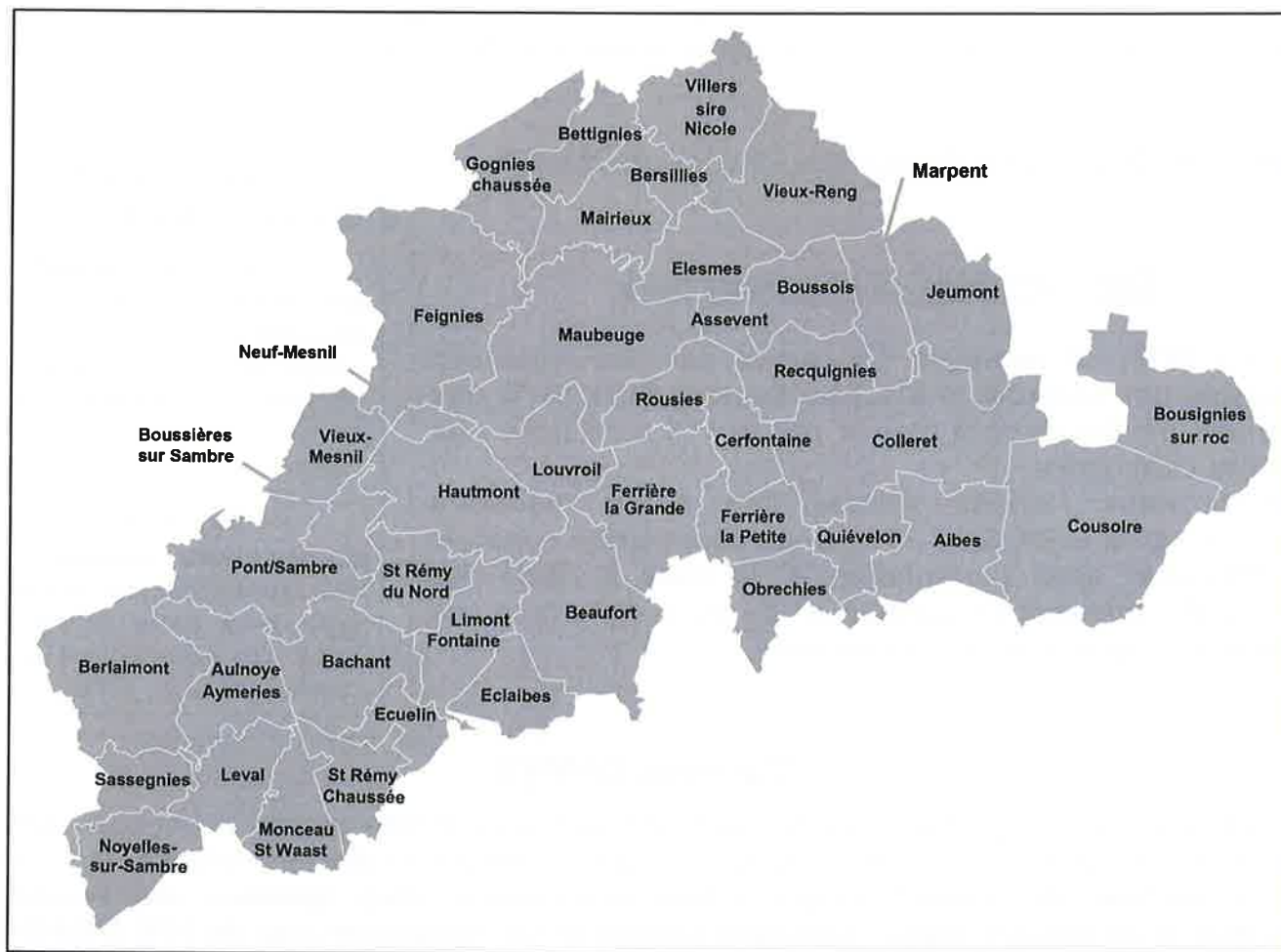
La **CAMVS** est constituée de **43 communes urbaines et rurales et représente un territoire d'environ 130 000 habitants** (soit + de 52 000 ménages²).

¹ Sources : « *Etude nationale sur les morts violentes au sein du couple. Année 2016* », ministère de l'Intérieur, délégation aux victimes. ; Enquête « *Cadre de vie et sécurité* » 2012-2017 - INSEE-ONDRP. ; stop-violences-femmes.gouv.fr

²Source insee : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1405599?geo=EPCI-200043396>

Maubeuge, Hautmont, Jeumont, Aulnoye-Aymeries, Feignies, Louvroil et Ferrière-La-Grande sont les 7 communes les plus peuplées du territoire et représentent 2/3 de la population.

Carte du territoire de la « Communauté d'agglomération Maubeuge - Val de Sambre »



Quelques données socio-économiques de la CAMVS (2015) révèlent une population fragile :

- Salaire net horaire moyen de **12.35€** (France 14,58€)³
- Taux de chômage des 15 à 64 ans de **25.5 %** (France 10.1%)⁴
- Taux d'activité des femmes de 15-64 ans de **59%** (France 70.7%)⁵
- Part des non ou peu diplômés dans la population non scolarisée de 15 ans ou plus : **36.9%** (France 30.5%)⁶
- Part des personnes, dont le diplôme le plus élevé est un CAP ou un BEP, dans la population non scolarisée de 15 ans ou plus : **29.6%** (France 24.4%)⁷
- Part des ouvriers dans l'emploi total : **28.1%** (France 20.2%)
- Taux de pauvreté : **26.8%** (France 14%, moyenne Hauts-de-France 19.3%)⁸

³ Source insee : <https://statistiques-locales.insee.fr/#bbox=352479,6547595,183953,115365&c=indicator&i=dads.snhm&s=2015&selcogeo=200043396&view=map4>

⁴ Source insee : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1405599?geo=EPCI-200043396>

⁵ Source insee : https://statistiques-locales.insee.fr/#bbox=352479,6547595,183953,115365&c=indicator&i=rp.cnn_men&i2=rp.pt_emplt_sal&s=2015&s2=2015&selcogeo=200043396&view=map4

⁶ Source insee : https://statistiques-locales.insee.fr/#bbox=352479,6547595,183953,115365&c=indicator&i=rp.pt_diplmin&s=2015&selcogeo=200043396&view=map4

⁷ Source insee : https://statistiques-locales.insee.fr/#bbox=352479,6547595,183953,115365&c=indicator&i=rp.pt_capbep&s=2015&selcogeo=200043396&view=map4

Selon l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales (ONDRP), « **les femmes pauvres sont les plus exposées aux violences conjugales** »⁹. Ceci donne un certain relief aux données locales présentées juste avant.

Cette pauvreté qui expose plus à ces violences amplifie également les difficultés à se reloger et rebondir lorsqu'il s'agit de quitter le domicile familial¹⁰.

■ Sur le territoire du Val de Sambre, constats et besoins :

Données SIAO 59 Secteur Sud

En 2017, 38 ménages concernés par des violences conjugales ont contacté le SIAO 59 Secteur SUD. 5 % des demandes d'hébergement reçues par le 115 sont liées aux violences conjugales.

« Comme nous l'avons précisé lors d'une rencontre organisée par la CAMVS en 2016, notre association constate des difficultés dans l'orientation et la mise à l'abri des victimes de violences conjugales, et de leurs enfants le cas échéant. » (cf. courrier du SIAO en annexe)

Quelques chiffres pour le Département du Nord :

Dans le Département du Nord, 5 femmes sont décédées en 2015 sous les coups de leur conjoint ou ex conjoint. (3^e département le plus touché) (Source : ministère de l'Intérieur)

1 092 femmes victimes de violences conjugales ont été recensées par le numéro vert 3919 dans le Nord en 2015 (3^e département le plus touché) (source : FNSF)

Données CAMVS

Dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour l'Hébergement et le Logement des Personnes Défavorisées (PDALHPD), 22 dossiers ont été inscrits au titre des violences familiales en 2017 à l'échelle de l'arrondissement d'Avesnes-sur-Helpe. Ces dossiers augmentent en proportion et en nombre depuis plusieurs années et ont représenté près de 20% (19,64%) des dossiers étudiés dans le cadre de cette instance en 2017. (6,12% en 2015, 7,25% en 2016).

A l'heure actuelle, pour 2018, 13 dossiers concernant ces situations ont été déposés pour les communes de la CAMVS. La répartition est la suivante : Maubeuge (7 dossiers), Berlaimont (1 dossier), Cousolre (1 dossier), Feignies (2 dossiers), Rousies (1 dossier), Louvroil (1 dossier).

Données CIDFF

Le CIDFF indique une importante activité sur le territoire de la Communauté d'Agglomération Maubeuge Val de Sambre dans le cadre de ses « **permanences d'accès au droit** » relatives à la lutte contre les violences conjugales : **227 personnes** (152 femmes et 75 hommes) rencontrées en 2016 dont **106** (47%) demeurent en quartier prioritaire (une majorité des « Provinces françaises » et de « Sous le Bois » puisque deux des permanences de l'association ont lieu dans ces quartiers). Une part importante qui premièrement, révèle notamment le **manque de mobilité, d'autonomie de ce public, parfois en grande précarité économique**.

Au 2^{ème} semestre 2016, le CIDFF a démarré une nouvelle permanence au CCAS de Ferrière La Grande, afin de cibler d'autres quartiers prioritaires de la CAMVS, hors commune de Maubeuge. Une permanence a aussi été proposée au CCAS de Feignies pour 2017.

⁸ Chiffres insee, source France 3 : <https://france3-regions.francetvinfo.fr/hauts-de-france/quelles-sont-zones-plus-touchees-pauvrete-nord-pas-calais-1091993.html>

⁹ "Les femmes les plus pauvres ont une fréquence de violences déclarées quatre fois plus élevée que les femmes des ménages les plus riches " selon Cyril Rizk, responsable des statistiques de l'ONDRP

¹⁰ Dans la majorité des situations, c'est la victime qui quitte le domicile familial même si la loi permet des mesures de protection dont l'expulsion du conjoint violent.

Données AFEJI

Une population de « victimes de violences conjugales » déjà identifiée à l'AFEJI, au sein des Centre d'Hébergement (CHRS) de Maubeuge et Centre d'Hébergement d'urgence (CHU) de Saint Amand Les Eaux :

En 2017 :

Au CHU, sur 36 personnes accueillies, 10 étaient des femmes victimes de violences conjugales (soit 27.77%)

Au CHRS, sur 47 personnes accueillies, soit 15 familles, il y avait 1 situation d'homme victime de violences conjugales (avec enfants) (soit 6.66%) et 1 situation de femme victime de violences conjugales (avec enfants). (soit 6.66%)

Au CHU diffus, sur 6 familles accueillies, 3 femmes (avec enfants).étaient victimes de violences conjugales (soit 50 %)

A ce jour, pour l'année 2018 :

Au CHU, sur 75 personnes accueillies, 16 femmes et 2 hommes étaient victimes de violences conjugales. (soit 24 %)

Au CHRS, sur 42 personnes accueillies, 10 personnes (avec enfants) dont 1 homme sont victimes de violences conjugales (soit 23.80 %)

Au CHU diffus, sur 37 personnes, soit 9 familles accueillies, 2 femmes (avec enfants) étaient victimes de violences conjugales. (soit 22.22 %)

Pour résumer cette partie, nous voyons, avec les données du territoire et celles de l'AFEJI, qu'il y a une réelle pertinence à porter un projet à destination de personnes victimes de violences conjugales sur le territoire.

• 3/ LE PROJET :

A partir de constats de terrain et au regard des données issues du territoire, la **Direction d'HABITAT DU NORD** souhaite répondre à l'appel à projet « **10 000 HLM accompagnés** » et **proposer un dispositif à destination des personnes victimes de violence conjugales issues de la Communauté d'Agglomération Maubeuge Val de Sambre (CAMVS)...**

Pour cela, elle souhaite s'entourer de partenaires locaux :

HABITAT DU NORD a donc sollicité **l'AFEJI** pour co-construire et porter ce projet. Une collaboration et une relation de confiance existent en effet entre le Bailleur et l'Association sur le secteur Maubeuge - Val de Sambre, notamment par le biais des dispositifs **SERVICE LOGEMENT** et **SERVICE DEMENAGEMENT** du CHRS de Maubeuge. L'AFEJI souhaite naturellement se joindre à **HABITAT DU NORD** considérant le logement comme une des conditions premières d'inclusion, de dignité et d'accès à l'autonomie.

HABITAT DU NORD et l'AFEJI souhaitent faire appel aux compétences existantes sur le territoire et s'entourer également de partenaires engagés auprès de ces publics et sur ces problématiques (SIAO, Association AJAR, Maison de la Famille, etc.). Ces partenaires pourront être mobilisés de différentes façons (fournir des informations et données, orienter les personnes, etc.).

3.1 Public visé :

Le dispositif sera destiné à des **personnes (hommes ou femmes) victimes de violences conjugales avec enfants, présentant des difficultés socio-économiques et souhaitant un relogement pérenne, direct, et un accompagnement social renforcé.**

Les personnes devront être issues du territoire de la Communauté d'Agglomération du Val de Sambre (CAMVS). L'adhésion des personnes accompagnées sera fondamentale. Elles devront s'engager dans leurs projets et dans une relation de confiance avec le dispositif, ses organismes porteurs et leurs équipes.

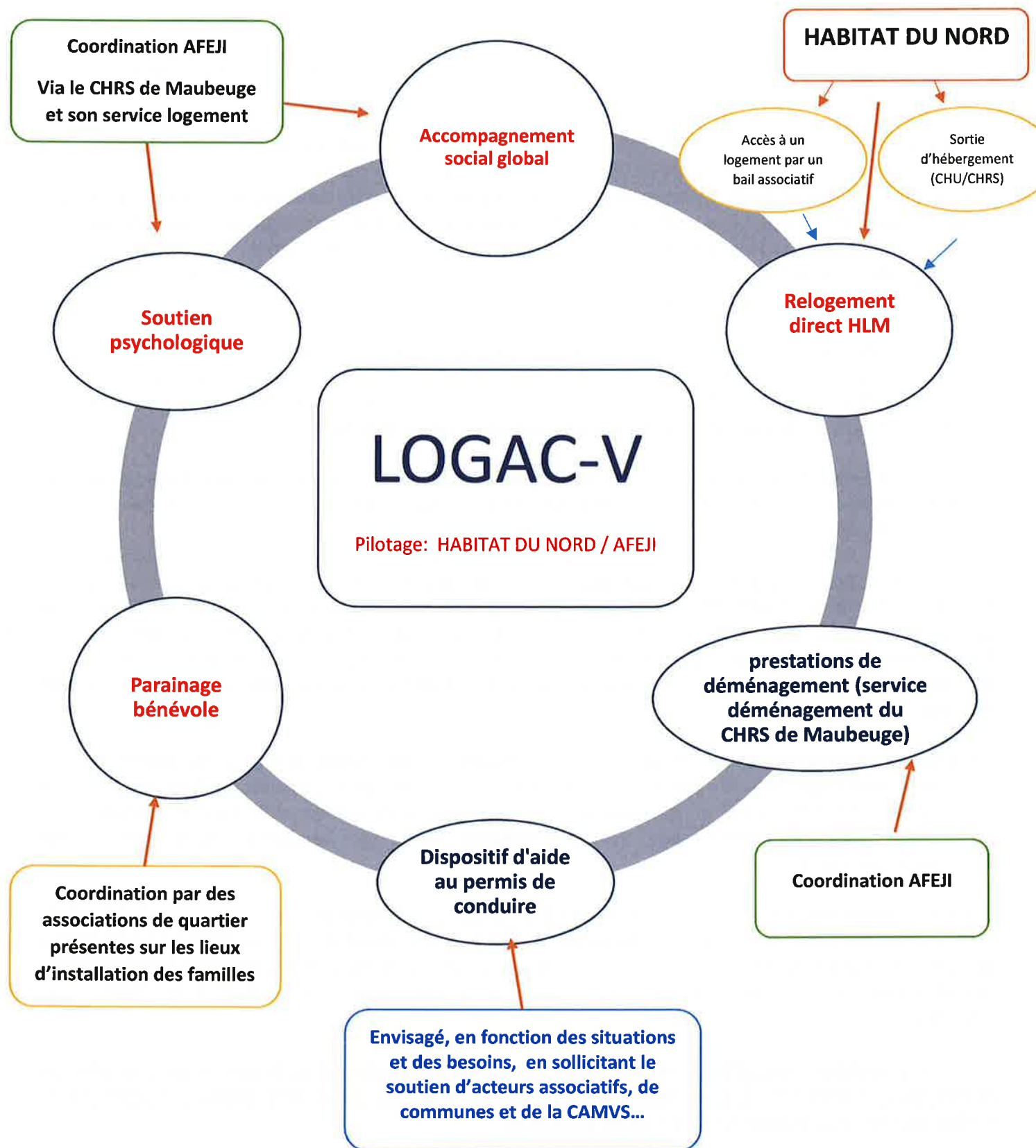
3.2 Objectifs :

Avec ce dispositif, notre objectif est de faire preuve d'une grande réactivité et trouver des solutions rapides et apaisantes pour des situations souvent complexes et sensibles.

- Relogement urgent, direct et pérenne du foyer monoparental (stabilisation résidentielle de la famille) sur le territoire de la **CAMVS**, de la **CCCA** (Communauté de Communes du Cœur de l'Avesnois), de la **CAVM** (Communauté d'Agglomération Valenciennes Métropole) et de la **CAPH** (Communauté d'Agglomération de la Porte du Hainaut).
- Proposition d'un accompagnement social global favorisant l'accès et le maintien dans un logement adapté (les modalités de l'accompagnement sont variables selon les situations et attentes des victimes)
- Répondre à la fragilité psychologique des personnes victimes (adultes et enfants),
- Répondre à la problématique de la sécurité par la mise à disposition d'un logement sous un bail associatif
- Développer ou renforcer des partenariats locaux et une dynamique de territoire autour de ce public
- Prévenir des situations de maltraitance ou carences socioéducatives des enfants
- Lever un maximum de freins à l'accès et au maintien dans le logement, à l'autonomie et à l'inclusion
- Recours prioritaire aux dispositifs de droit commun

3.3 Description du dispositif

Le dispositif repose sur la combinaison et l'articulation de « prestations » complémentaires répondant aux besoins et attentes des familles concernées par le dispositif.



➤ L'accompagnement social global : un fonctionnement et une posture

L'accompagnement proposé consiste à apporter des **conseils personnalisés** et un **soutien relationnel** à la personne dans ses projets et à **coordonner les actions, les dispositifs et partenaires mobilisés**.

Des rendez-vous seront programmés régulièrement au **domicile de la personne**, dans des **locaux mis à disposition de l'AFEJI** pour le dispositif, un lieu neutre ou à l'extérieur pour des démarches, en tout lieu utile au projet de la personne. Les entretiens téléphoniques seront également assez fréquents.

Le dispositif fonctionnera selon un « **principe de libre adhésion** » et s'assurera en permanence du « **consentement éclairé** » de la personne. Le dispositif « **LOGAC-V** » visera **dès le démarrage et tout au long de l'accompagnement, « le développement du pouvoir d'agir »** de l'individu, la revalorisation, la restauration d'une image positive de soi, la préservation ou la restauration de la dignité et de la notion d'intimité, la restauration de la place de parent, une réappropriation de son parcours, de son histoire et de ses informations administratives et personnelles...

Concrètement, la personne accompagnée fera, en quelque sorte, équipe avec un travailleur social du dispositif pour avancer sur ses différents objectifs. Il faut tout d'abord un certain temps pour apprendre à se connaître... On cherchera alors à **co-définir les difficultés rencontrées** avant de **co-construire un projet personnalisé et un plan d'action**.

Le dispositif a une **forte dimension partenariale** et travaillera à la **mise en place de relais qui pourront perdurer au-delà de l'accompagnement si nécessaire** (exemples : AS de secteur, CMP, CMPP, etc.).

Portant une volonté forte d'inclusion, **le fonctionnement visera à ne pas créer une dépendance aux prestations proposées**. (On recherche et on prépare progressivement le détachement du dispositif). De ce fait, les actions collectives ne sont pas prévues et le recours au droit-commun sera un principe et une priorité. Le fonctionnement ne prévoit pas d'intervention le week-end. (Un relai téléphonique pourra cependant être assuré par le CHRS en cas de nécessité... Le recours aux services de droit commun restant un principe et une priorité)

Le dispositif fonctionnera sur le principe de rencontres (de l'ordre d'1 à 3 par semaines en moyenne) selon des horaires favorisant l'intimité et l'inclusion de la personne. (Pas avant 9h et pas au-delà de 19h, sauf si la situation le nécessite ponctuellement). Les modalités des rencontres (lieu, fréquence, etc.) seront définies avec la personne dans son projet d'accompagnement.

L'accompagnement ne devra pas excéder 12 à 18 mois (*12 mois de suivi avec possibilité de 6 mois supplémentaire si besoin, en fonction de chaque situation*) afin de favoriser une certaine dynamique et pour bénéficier à un public large (rotation). Les personnes admises bénéficieront gratuitement de l'accompagnement après validation de l'admission par le responsable du « service ».

L'ensemble des interventions des professionnels répondra à des axes inscrits au projet de la personne. L'accompagnement social, par son caractère global, pourra donc porter sur un ou l'ensemble des axes suivants :

- **Axe logement, autonomie dans la vie quotidienne**
- **Axe administratif et budgétaire**
- **Axe Santé**
- **Axe insertion professionnelle**
- **Axe Vie sociale et familiale**

Les 5 axes principaux de l'accompagnement proposé sont les suivants :

1. La vie sociale et familiale / Autonomie dans la vie quotidienne :

- Aide à l'expression et à l'acquisition d'une plus grande confiance en soi.
- Favoriser la connaissance de ses droits, de ses devoirs, de son environnement.
- Développer la capacité à affronter les nouveautés et les changements.
- Autonomisation dans les déplacements, accès aux transports et commodités urbaines.
- Accompagnement à la gestion du temps libre, des loisirs, organisation de vacances...
- Maintien du lien social, établissement de relations privilégiées et ouverture à la vie socio culturelle locale
- Soutien à l'organisation et aux relations familiales (ex : parentalité...)

2. Le logement / hébergement : Insertion et maintien en logement ordinaire

- Accès à un hébergement HLM avec HABITAT DU NORD (ou autres bailleurs par son intermédiaire),
- accès à un hébergement transitoire si nécessaire (CHRS AFEJI) avant intégration d'un logement HLM (HABITAT DU NORD).
- Accompagnement dans l'accès au logement, constitution de dossier, recherche, visite de logements, réflexion, conseil, organisation du déménagement, ...
- Aide pour investir le logement, aménagement et adaptation du logement (mise en place d'aides techniques).
- Accompagnement / soutien à l'organisation

3. La santé : (nb : psychologue présente sur le dispositif)

- Prévention, prise de conscience des besoins liés à la santé
- Information/prévention relative à l'hygiène de vie, alimentation, sexualité, alcoologie, dépendances... Conseils en faveur d'un certain mieux être
- Soutien au suivi santé de la personne, articulation des interventions des partenaires (CMP, CMPP, CAMSP, PMI, SSIAD, Médecins de ville, etc.)

4. Le soutien administratif et budgétaire :

- Évaluation des capacités de gestion,
- Ouverture de droits (augmenter les ressources)
- Accompagnement, soutien et autonomisation à la gestion de la situation administrative et budgétaire, (*gestion d'un budget, dossiers de surendettement, dossiers Pôle Emploi, CAF, démarches auprès de la mairie, classement de documents CPAM, etc.*)

5. L'insertion professionnelle et la formation : (relais assurés avec les services compétents présents sur le territoire)

- Aide à l'élaboration d'un projet professionnel ou de formation.
- Insertion et/ou maintien dans l'emploi et/ou la formation.
- Aide à l'élaboration d'un CV, d'une lettre de motivation, préparation à un entretien etc.
- Orientation vers les partenaires de l'emploi et de la formation ou mise en place d'actions de partenariat (Pôle Emploi, Mission locale, Entreprises, Agences d'intérim, organismes de formation, écoles de la deuxième chance, etc.).

Nb : Chaque personne accompagnée par le dispositif a ses propres attentes et ne sera donc pas nécessairement concernée par tous les axes proposés. Par ailleurs, la liste présentée ici a essentiellement valeur d'illustration et ne constitue pas une liste exhaustive des possibilités d'accompagnement.

➤ **La proposition d'un soutien psychologique intégré au dispositif :**

Un soutien psychologique sera proposé dès l'entrée dans le dispositif et pourra ouvrir à un accompagnement psychologique de droit commun (CMP, CMPP, associations d'aide aux victimes, ...) si nécessaire. Le recours au droit commun est une priorité.

Le soutien psychologique proposé par le dispositif pourra s'appuyer également sur des réseaux et dispositifs tels que l'équipe mobile du Réseau Précarité Santé Mentale avec lequel l'AFEJI collabore déjà tout au long de l'année.

➤ **Le relogement :**

Habitat du Nord assurera sur ce dispositif, sa mission cœur de métier, le logement social. Elle proposera une grande réactivité et une coordination inter-bailleurs si nécessaire. Des logements seront réservés pour le dispositif

✓ **un relogement direct :**

Un relogement direct de la famille monoparentale pourra être proposé sur le territoire d'origine des personnes. Sur le territoire de la CAMVS, le bailleur dispose de nombreux logements (*ex : Maubeuge : 576, Hautmont : 340, Jeumont : 337, Ferrière-la-Grande : 164, etc.*).

✓ **L'éloignement d'urgence :**

Dans certains cas complexes et présentant des risques, l'accompagnement peut commencer par une première phase de mise à l'abri et d'hébergement d'urgence visant à répondre à l'urgence de la situation (par l'éloignement) et à ouvrir des droits. (Avec le Centre d'Hébergement d'Urgence de Saint-Amand-les-Eaux notamment. Situé sur l'arrondissement de Valenciennes...). **Il peut constituer un éloignement provisoire mais l'accès direct à un logement pérenne reste une priorité du dispositif**

✓ **L'éloignement durable:**

HABITAT DU NORD dispose d'un important parc de logement sur d'autres territoires proches (*ex : 311 logements à St-Amand Les Eaux, 97 logements à Valenciennes, etc.*) et peut proposer aux familles concernées des solutions avec une importante réactivité.

HABITAT DU NORD pourra, dans une position de coordination, **rechercher un logement auprès d'un autre bailleur social (PROMOCIL, PARTENORD...) si nécessaire, notamment si HABITAT DU NORD ne dispose pas à l'instant T, du type de logement attendu sur le secteur attendu. .**

✓ **Proposition d'un Bail glissant pour des logements déjà meublés :**

Un logement au nom de l'AFEJI, qui sera pré-meublé (les basiques essentiels), prêt pour l'installation très rapide d'une famille. Logement que la famille pourra continuer à aménager et investir... La famille pourra, par la suite, conserver le logement et le prendre à son nom. Elle restituera au dispositif les meubles quand elle aura pu s'équiper.

Deux logements pourront être réservés à un instant T pour cette modalité de Bail glissant :
1 logement de type T5/T6 pour 2 familles et 1 logement de type T4/T5 pour 1 famille

Le processus du relogement

Sollicitation du dispositif via un prescripteur
(Mentionné dans les pages suivantes)

Réponse immédiate du
dispositif : Prise en charge
dans un logement équipé
par l'AFEJI

Délai d'1 semaine pour faire le point sur la
situation du ménage en fonction des besoins et du
projet du responsable de famille.

Maintien dans le
logement équipé par
l'AFEJI

Accès direct au logement

Bail glissant

Soit la personne récupère des meubles et
effets personnels dans son ancien logement
(Aide du service Déménagement du CHRS)*

Soit la personne peut se rééquiper
par ses propres moyens (épargne,
aide CAF...)*

*Le mobilier fourni par l'AFEJI est réutilisé dans un nouvel appartement pour une prochaine situation

➤ **Le Parrainage bénévole:**

En complément de l'intervention des professionnels du dispositif et de l'ensemble des partenaires, il est proposé à la personne accompagnée de bénéficier d'un « parrainage » d'une personne bénévole issue de notre réseau partenarial.

Cette personne bénévole issue de la commune ou du quartier d'installation, aidera à la découverte des lieux, à créer du lien social (introduire la personne dans des espaces de la vie sociale et culturelle, aider les enfants à créer des liens, ...) notamment le weekend. L'intervention d'une personne bénévole offre une relation différente et favorise une installation et un ancrage dans un bassin de vie...

Le bénévole, non-soumis à la discrétion ou au secret professionnel, ne disposera pas d'informations relatives à la situation spécifique de la famille et s'attachera à intervenir dans le cadre défini ci-dessus. L'intervention du bénévole aura du sens et apportera une plus-value parce qu'elle sera bien distincte de l'intervention des professionnels du dispositif.

➤ **Les autres modalités d'accompagnement :**

✓ ***Prestations de déménagement :***

Le dispositif intégrera des prestations de déménagement par la mise à disposition du **SERVICE DEMENAGEMENT** du CHRS de Maubeuge.

Cette aide au déménagement constitue une des formes de levée de freins défendue dans ce projet, en facilitant l'organisation du départ du logement familial, en permettant d'investir un nouveau logement, en préservant un environnement familial pour les enfants (avec leurs affaires personnelles)...

Le service, qui aura pré-équipé au préalable les logements, permettra également aux personnes accompagnées, de recupérer leurs meubles et effets personnels. Le service déménagement viendra reprendre le mobilier prêté lorsque les personnes accompagnées auront pu se rééquiper.

✓ ***Soutien à la mobilité- aide au permis de conduire :***

Si la famille rencontre des freins liés à la mobilité ou que l'accès à l'emploi est limité pour le responsable de famille, une aide au permis de conduire (PERMIS B) sera recherchée avec les acteurs locaux (auto-écoles, Association TRAJECTOIRE, Communauté d'Agglomération Maubeuge Val de Sambre, les communes).

Un financement spécifique de cette action sera sollicité notamment auprès de la CAMVS au cours de l'année 2019

➤ Les Prescripteurs:

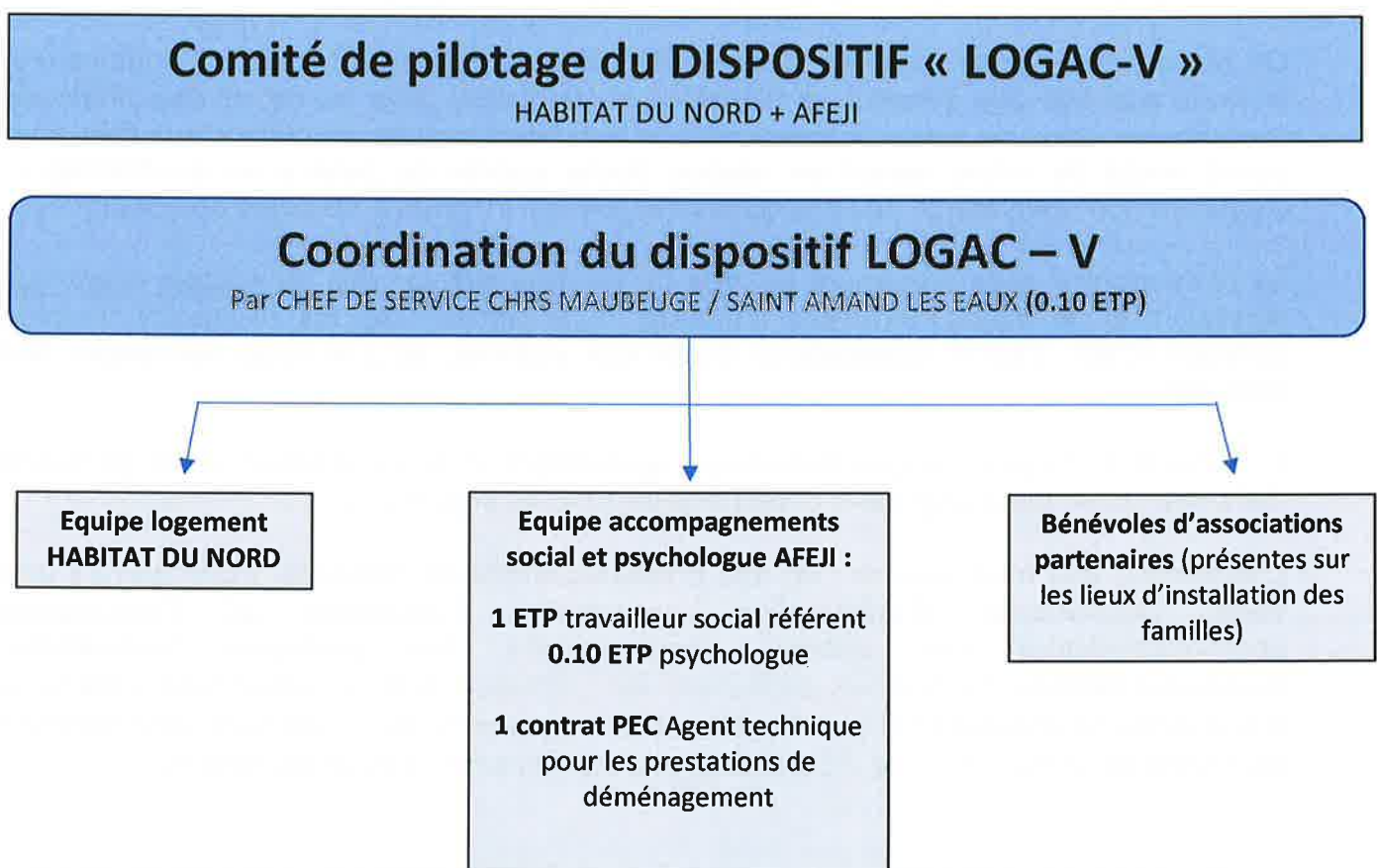
Les prescripteurs de l'accompagnement proposé par le dispositif « LOGAC-V » sont les prescripteurs classiques de l'hébergement social ainsi que des réseaux d'assistance aux personnes victimes de violence conjugale. On peut y ajouter les bailleurs sociaux, qui sont souvent bien identifiés et qui font partie d'un environnement familial de certaines familles. (Comme nous l'avons vu, Habitat du Nord a noté une sollicitation de logements par ce public.)

Ainsi, on peut recenser notamment les prescripteurs suivants:

SIAO 59 (Secteur SUD), les Maisons de la Justice du Droit, Maison de la Famille de Maubeuge de l'AGSS de l'UDAF, CIDFF, Service social du Centre Hospitalier Sambre Avesnois, Service de Médecine Légale du Centre Hospitalier Sambre Avesnois, Assistantes de Service Social de secteur, UTPAS, Travailleur Social du Commissariat de Maubeuge, partenaires de la Justice, Bailleurs sociaux, Associations d'aides aux victimes (AJAR, etc.), AFEJI, Etc.

➤ Les moyens:

✓ LES MOYENS HUMAINS DU DISPOSITIF



- **Rôle des travailleurs sociaux / référents :**

Quelle que soit sa formation initiale (Assistante de Service Social, Educatrice Spécialisée, Conseillère en économie sociale et Familiale, etc.), chaque professionnel de l'équipe socioéducative occupe, au sein du dispositif, une fonction de **Travailleur social/Référent**. Chaque membre de cette équipe participe à la réflexion et l'élaboration des projets des personnes bénéficiaires. De par sa formation initiale et ses expériences, chaque professionnel pourra apporter un éclairage différent et complémentaire dans l'accompagnement des personnes. Chaque membre de l'équipe pourra, en tant que référent de personnes bénéficiaires, solliciter un autre membre de l'équipe qui sera personne ressource dans un domaine particulier. Cette collaboration, cette mutualisation de l'expérience constitue une richesse et un éventail de savoirs et savoir-faire collectifs. Cette pluridisciplinarité participe également la création d'un véritable réseau pour le dispositif.

- **Rôle du Psychologue :**

Le psychologue aura un double rôle au sein de ce dispositif.

Tout d'abord, il aura un rôle de professionnel ressource pour l'équipe, dans l'analyse et la compréhension de problématiques ainsi que dans l'élaboration de Projets d'Accompagnement Personnalisés et de stratégies d'accompagnement.

Ce professionnel proposera une disponibilité d'écoute et aidera l'équipe à adopter une posture adaptée aux besoins et situations rencontrées dans le cadre des pratiques quotidiennes dans un souci de prévention de potentiels risques psychosociaux (liés à un travail social de milieu ouvert en relation duelle auprès de publics en souffrance) et d'amélioration permanente des pratiques (rôle formatif inhérent à l'analyse des pratiques).

Le professionnel aura également au sein de ce dispositif, un rôle de soutien direct aux familles avec le souci permanent d'orienter la personne vers les dispositifs de droit commun (CMP, CMPP, associations d'aide aux victimes, etc.) si l'aide nécessaire doit perdurer...

L'intervention du psychologue favorisera l'apaisement et la mobilisation de la personne dans une phase de changement et de perte de repères importants.

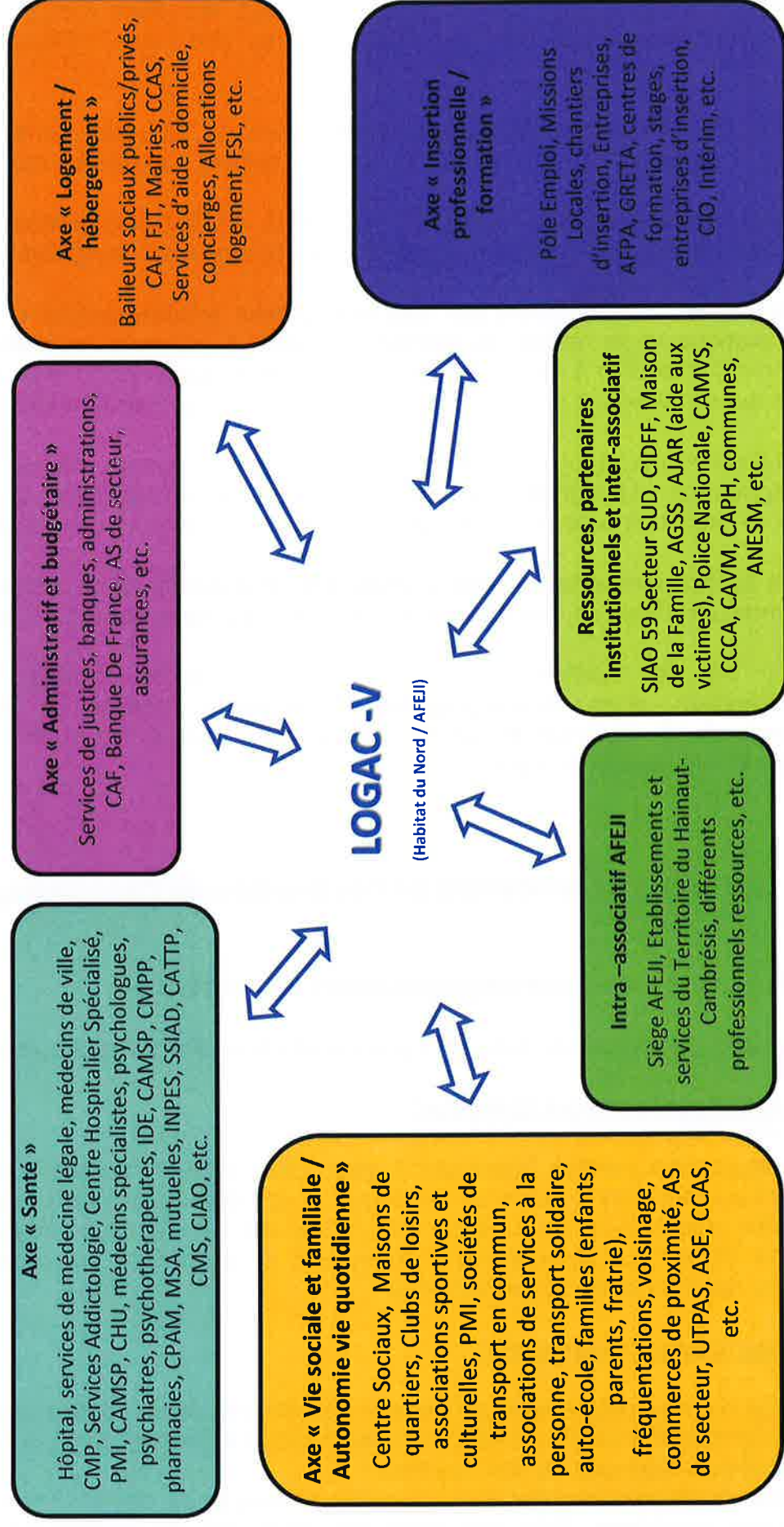
→ **L'ensemble des membres de l'équipe professionnelle du dispositif participera à une veille permanente d'information concernant l'inclusion et l'autonomie socioéconomique des publics accompagnés, les pratiques innovantes, recommandations de bonnes pratiques, etc.** Chaque professionnel sera amené à représenter le dispositif (et par conséquent les porteurs du projet que sont HABITAT DU NORD et l'AFEJI) dans le cadre de partenariats et du travail de réseau.

- ✓ **LES MOYENS MATERIELS ET ORGANISATIONNELS DU DISPOSITIF**

Le dispositif bénéficiera de moyens matériels et organisationnels de nos structures (bureaux, salles de réunions, véhicules, etc.). Le projet nécessitera cependant d'étoffer un peu ces moyens par un véhicule dédié supplémentaire notamment (CF annexe 2).

➤ Environnement partenarial et réseaux

L'Afeji a déjà identifié les partenaires potentiels ou préexistants, qui constitueront autant de ressources et prescripteurs de l'accompagnement sur le territoire. Le schéma ci-dessous, issu de ce travail, en donne déjà un aperçu :



• **4/ EVALUATION DE L'ACTION :**

La démarche d'évaluation vise à mesurer l'impact, les effets d'un projet et de porter un jugement autour de critères tels que la Pertinence, l'Efficacité, l'Efficiences, l'Impact et la Viabilité.

L'évaluation de l'accompagnement proposé dans ce dispositif consiste à analyser les résultats de l'intervention de chacun afin de savoir si celle-ci a atteint les objectifs posés.

L'évaluation est réalisée par HABITAT DU NORD, l'AFEJI, les partenaires mobilisés et enfin les bénéficiaires de l'accompagnement sur le mode de l'auto-évaluation.

Dans tous les cas, **elle s'appuie sur des indicateurs prédéterminés** et mesure les écarts entre les attendus et le réalisé, le chemin qui reste à parcourir pour atteindre un objectif. L'évaluation doit chercher à réduire la part de subjectivité. Une bonne évaluation demande que les bonnes questions soient posées et que des indicateurs pertinents soient utilisés.

Rendue obligatoire par la loi du 2 janvier 2002 rénovant le secteur médico-social, les contrats d'accompagnement, co-signés par les personnes accompagnées et les intervenants, permettent d'établir une évaluation précise du travail et du parcours des usagers.

En effet, **le projet personnalisé, par la rédaction d'objectifs et de moyens précis, est un outil de contractualisation des démarches et des accompagnements à mener.**

L'évaluation en est facilitée. L'évaluation a pour objectif principal de **permettre la contractualisation d'un accompagnement toujours adapté à la situation des bénéficiaires**. Au fil de l'intervention des travailleurs sociaux, l'évaluation permet d'adapter l'accompagnement auprès du foyer.

4.1) Les modalités de l'évaluation de l'accompagnement :

➤ L'évaluation de l'accompagnement en continue

Trois documents permettant de mesurer l'avancée de la réalisation des objectifs :

▪ Le projet personnalisé individuel :

Le projet personnalisé individuel a pour objet d'amener chaque usager à fixer les perspectives personnelles de sa prise en charge. Il doit être établi, par l'usager lui-même, dans le respect des ambitions qu'il nourrit. Le rôle du référent est d'aider à l'exploration des besoins au-delà des demandes spontanément formulées et de veiller au caractère réaliste des perspectives, dans un souci de prévenance.

▪ Le projet d'accompagnement :

Le projet d'accompagnement permet aux travailleurs sociaux et aux usagers de mettre en œuvre les objectifs définis lors de l'élaboration du projet individuel. L'objectif principal étant très souvent l'accès au logement ou son maintien.

La démarche d'accompagnement doit permettre à l'usager de réaliser ses engagements dans les meilleures conditions. Elle doit lever les obstacles et faciliter l'accès aux moyens nécessaires à la réalisation des objectifs.

En aucun cas, ce travail d'accompagnement renforcé ne doit amener l'intéressé à échapper à ses engagements et amener le travailleur social à "faire à la place de".

Une bonne définition du contenu du "projet d'accompagnement" permet l'implication de tous les acteurs dans la réalisation du "projet personnalisé".

Ceci oblige une évaluation régulière de la situation et la reformulation systématique des objectifs et des engagements. En fonction de la situation, ces évaluations permettent, soit la redéfinition des objectifs, si ceux-ci se révèlent être difficilement réalisables, soit un recadrage et une remobilisation quand l'intéressé fait défaut à ses engagements.

▪ **La « Fiche d'évaluation » :**

Elle permet l'évaluation de la mise en œuvre de ces axes de travail et par conséquent mesurer si les objectifs sont atteints.

Les instances de travail en équipe animées par le cadre affecté à cette action, sont également des temps de travail qui permettent d'évaluer l'accompagnement qui est proposé et les pratiques adoptées.

➤ **L'évaluation avec le bailleur :**

Tous les deux mois durant les 6 premiers mois, puis tous les trimestres, nous présenterons le déroulement de la mission avec un point de situation :

- Le Quantitatif : nombre d'accompagnements, difficultés rencontrées liées au décalage entre l'objectif fixé et réalisation
- Le Qualitatif : contenu des accompagnements, résultats obtenus, satisfaction exprimée. Mesures de corrections

➤ **L'évaluation annuelle par le rapport d'activités :**

Le résultat du travail d'accompagnement (qualitatif et quantitatif) durant une année sera présenté dans le rapport d'activités.

Ce document permet de présenter :

- Le public accompagné, les problématiques des personnes,
- Les actions menées, les difficultés rencontrées dans la réalisation de la mission, le partenariat développé
- Les résultats obtenus
- Les propositions d'axes d'amélioration pour l'année suivante.

Le rapport annuel présente donc l'ensemble du travail réalisé sous forme d'évaluation globale des prestations d'accompagnement.

Il est également un outil d'observation des évolutions des problématiques des personnes orientées. Ce volet observatoire est indispensable pour adapter en continu les prestations d'accompagnement et les compétences des professionnels notamment par le biais de formations.

Au-delà de ces temps formalisés, réunissant l'ensemble des acteurs, des échanges réguliers resteront possible et seront favorisés dans des situations complexes ou tout au moins particulières.

4.2) L'amélioration continue des prestations à l'AFEJI

A l'AFEJI, l'évaluation est considérée comme un moyen d'améliorer la qualité de nos prestations et de nos outils de travail. Par conséquent l'évaluation doit être régulière, voire continue.

Elle le sera avec les bénéficiaires de l'action tout au long de l'accompagnement et avec les partenaires, dont le bailleur à l'occasion des rencontres trimestrielles.

Cette démarche d'évaluation des accompagnements individuels des ménages s'inscrit dans une démarche associative globale d'évaluation de nos pratiques, de nos services, de recherche d'amélioration de la qualité.

La démarche qualité à l'AFEJI, la question de la bientraitance en sont des preuves, tout comme la mise en œuvre d'instances de travail d'équipe.

➤ La démarche qualité :

Cette démarche aborde l'évaluation positivement pour en faire un outil d'amélioration des services.

En adoptant la démarche qualité, l'évaluation s'intègre dans une dynamique d'adaptation permanente. C'est une **interrogation sur la cohérence entre les intentions du service et les actions effectives sur le terrain.**

Cette démarche est menée par l'ensemble du personnel. Les changements et les améliorations doivent se réfléchir ensemble. Cette démarche associe autant que possible les personnes bénéficiaires.

Cette démarche aboutit à un **Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ)** constitué de propositions concrètes et réalisables.

➤ La bientraitance

La question de la bientraitance est abordée régulièrement au sein des services. Des **formations** sur ce thème sont proposées régulièrement à l'ensemble du personnel.

L'ensemble des chefs de service de l'AFEJI a mené une **réflexion commune** rappelant les points de vigilance qui peuvent être source de maltraitance s'ils sont oubliés ou négligés et source de bientraitance s'ils sont valorisés.

L'ensemble des services du secteur a également établi une **procédure de signalement d'incidents maltraitants**, ou pouvant y conduire si ils ne sont pas gérés par la suite.