

# MEMOIRE TECHNIQUE

« Un logement adapté et bien localisé »

Appel à projets “10 000 logements hlm accompagnés”

Habitat Haut de France/ Association EOLE



## Table des matières

I.	Présentation Générale de l'Association EOLE .....	4
I.1	La Naissance de EOLE.....	4
I.1.1	FARE.....	4
I.1.2	MARTINE BERNARD .....	4
I.1.3	EOLE.....	5
I.2	Notre mission.....	6
I.3	Nos engagements.....	6
I.4	Nos principes .....	7
I.5	Nos différentes activités .....	7
I.5.1	Le Pôle Insertion par l'activité .....	7
I.5.2	Le Pôle Inclusion Sociale .....	8
I.6	Nos partenariats et Financeurs principaux : .....	13
II.	Présentation du Service Accompagnement Logement .....	14
II.1	Les Missions .....	14
II.1.1	Le Maintien .....	14
II.1.2	L'Accès .....	14
II.1.3	L'installation.....	14
II.2	Nos services d'Accompagnement .....	15
II.2.1	Le Fond de Solidarité Logement (FSL).....	15
II.2.2	Accompagnement Vers et Dans les Logements (AVDL).....	15
II.2.3	Les Ateliers Collectifs .....	16
II.2.4	Les marchés d'accompagnement social Partenord Habitat et le dispositif des 10 000 logements .....	16
II.2.5	La Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale (MOUS) .....	17
II.2.6	La convention de partenariat avec la Société Immobilière Nord Artois .....	17
II.2.7	Le dispositif des 10 000 logements accompagnés LMH .....	17
II.2.8	Les mesures d'accompagnement social au maintien : 14 familles locataires dans le parc de LMH .....	17
II.2.9	L'action Précarité Énergétique .....	18
II.3	L'Équipe du Service Logement.....	18
III.	Notre Proposition relative à l'engagement et la mise en œuvre d'un accompagnement social lié à l'habitat .....	19
III.1	Nos Principes d'Intervention en matière d'accompagnement social individuel.....	19
III.1.1	Définition généraliste .....	19
III.1.2	L'accompagnement social lié à l'habitat.....	20
III.1.3	La posture éducative .....	20
III.1.4	La notion de discrétion professionnelle et de secret partagé .....	21
III.1.5	La notion de travailleur social référent.....	23
III.1.6	Le dossier social du ménage accompagné.....	23
III.2	Les étapes, le contenu et la méthodologie de notre intervention .....	24
III.2.1	La prise de contact avec le ménage.....	24
III.2.2	La rencontre avec le ménage et le diagnostic social de départ.....	25
	Le contenu de l'accompagnement social .....	26
III.2.3	Des objectifs fixés avec le ménage .....	27



III.2.4	Le schéma d'intervention .....	29
III.2.5	Les partenaires de proximité .....	29
III.3	Le travail partenarial et de réseau .....	29
III.3.1	Définition .....	29
III.3.2	Nos partenariats habituels au sein du service logement .....	30
III.3.3	Le partenariat interne à l'association .....	32
III.4	Les modalités d'évaluation et d'articulation avec Habitat Haut de France .....	34
III.4.1	A l'interne du service .....	34
III.4.2	Avec Habitat Haut de France .....	35
IV.	Annexes .....	37

## I. Présentation Générale de l'Association EOLE.

### I.1 La Naissance de EOLE

#### I.1.1 FARE



L'association FARE (Famille Accueil Réinsertion Ecoute) a été créée le 20 mars 1986, sur la base d'une mutualisation de moyens et de compétences de plusieurs associations lilloises (dont Martine Bernard), afin de proposer un lieu d'accueil de jour pour les personnes mal-logées ou sans abris.

Le FARE devient alors un dispositif d'accueil et d'orientation, où les personnes en difficulté viennent trouver une aide dans les moments de crises importantes.

Sur la base de besoins identifiés, non couverts sur le territoire lillois, le FARE, dès 1988, se professionnalise et se diversifie en s'inscrivant dans le champ de l'hébergement, amorcé en 1991 par la gestion de 4 logements tremplin. Suivront l'augmentation du dispositif Logement tremplin, l'Hébergement d'Urgence qualifié en Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (C.H.R.S « l'Escale »), ainsi que des dispositifs spécifiques dont 3 lits infirmiers transformés en 2007 en Lits Halte Soins Santé (L.H.S.S) au nombre de 6.

En 2000, le FARE ouvre son Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (C.A.D.A) sur une base de 30 places, pour atteindre actuellement 50 places, réparties sur 2 sites.

Aujourd'hui, l'association FARE est un ensemble de dispositifs complémentaires et coordonnés au service des différents publics, auxquels elle vient en aide. Fidèle à son histoire l'association est, avec volontarisme, inscrite dans une démarche de partenariat et de recherche de synergies construites sur la base de valeurs partagées.

#### I.1.2 MARTINE BERNARD



En 1951, des industriels de la Métropole lilloise, créent « L'Accueil Catholique », une association ayant vocation à « l'accueil, l'éducation, et la réadaptation de tous les hommes sans abri, prisonniers libérés ». Ils ouvrent alors un centre d'hébergement de 60 places.

Martine Bernard, infirmière Major de la Croix Rouge française mobilisée en 1939, assure le transfert de blessés. Démobilisée, elle devient dirigeante du Secours National et participe à un réseau de résistance. En janvier 1942, elle est arrêtée pour « charité envers inconnus ». Libérée quelques mois plus tard, elle devient visiteuse de prison et retourne à Loos pour y soutenir les détenus. Elle souhaitait alors l'ouverture d'un centre pour accueillir et favoriser la lutte contre la récidive des sortants de prison, mais une poliomyélite foudroyante l'emporte en août 1948. En 1951, les fondateurs de « L'Accueil Catholique » demandent à sa famille l'autorisation de donner son nom à l'association, en hommage à cette infirmière résistante. Devant le nombre important de personnes sollicitant une aide, le centre a dû diversifier ses activités.

Le centre d'hébergement initialement créé s'est ainsi vu compléter progressivement, et dès 1973, par un service de chambres pour hommes seuls, puis pour couples et familles séparés, ainsi que par des services de logements diffus et temporaires, ainsi que par des dispositifs d'hébergement d'urgence et d'extrême urgence.



Des actions périphériques ont également été développées, afin d'accompagner les personnes en difficulté dans leur réinsertion sociale, telles que l'accompagnement social lié au logement (qui devient FSL : Fonds Solidarité Logement), l'insertion par l'économie (notamment via la création en 1994 de l'EURL Martine Bernard) ainsi que l'Atelier Orange Bleue (visant à favoriser l'insertion sociale par la culture).

L'association a alors pour objet « l'accueil, l'hébergement, l'assistance et la réadaptation professionnelle, de toute personne en difficulté sans discrimination d'aucune sorte. A cet effet, elle met à disposition des personnes ou familles accueillies, un ensemble d'installations matérielles et de services, leur permettant une meilleure insertion sociale, professionnelle, et culturelle. »

L'articulation avec les autres acteurs associatifs luttant contre l'exclusion se coordonne autour de la Coordination Mobile d'Accueil et d'Orientation (C.M.A.O.) et du Service d'Aide Mobile d'Urgence (S.A.M.U.) social.

### I.1.3 EOLE



La dynamique de coopération entre Martine Bernard et le FARE trouve son origine dans **une réflexion engagée en 2010**, entre cinq associations de la métropole lilloise, toutes investies dans le champ de l'accueil, de l'hébergement, du logement et de l'insertion des personnes en difficulté sociale.

Ancrées sur un même territoire, la complémentarité de leurs interventions et des réponses qu'elles apportent aux populations auprès desquelles elles interviennent, les ont poussés à mener une **réflexion sur leurs axes de coopération possibles**.

En 2012, le FARE et Martine Bernard ont poursuivi et recentré leur projet sur le principe d'une fusion création.

Sur la base des valeurs qu'elles partagent, les travaux menés depuis 2010 ont permis de fonder le projet de coopération sur **une triple ambition sur des valeurs communes**:

- **Construire collectivement des réponses innovantes et adaptées aux besoins des usagers**, en valorisant les compétences respectives de chaque membre de la coopération,
- **Créer un espace de réflexion**, de collaboration entre les dirigeants, les salariés et les bénévoles, ainsi qu'entre les salariés, pour mettre en place une démarche qualité,
- **Mutualiser les moyens techniques internes et externes**, les moyens humains et les savoir-faire.

Cette coopération recherchée devait ainsi concilier plusieurs dimensions :

- **Une approche « militante »** pour faire autrement, à partir d'un renforcement de la capacité d'innovation et de l'émergence de réponses alternatives à des besoins non-couverts ou couverts partiellement. L'objectif principal recherché est ainsi l'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers par des synergies inter-associatives et interservices,
- **Une approche « gestionnaire »** pour faire mieux, à partir d'une mutualisation des moyens, des ressources et des compétences,

- Une approche « financière » pour mutualiser des fonctions supports et de direction.

Fare et Martine Bernard deviennent donc EOLE en Octobre 2014. L'association est composée en Janvier 2015 de 176 salariés dont 100 permanents.

## ***1.2 Notre mission***

« Vent debout contre la précarité »

L'Association Éole œuvre à la création de lien social en faveur des personnes accompagnées et qui vivent l'exclusion sous toutes ses formes (notamment exclusion du système scolaire, exclusion sociale, exclusion du point de vue de la santé, du logement, de la formation, de l'emploi...). Il s'agit d'aider les personnes qui le souhaitent à garder leur dignité, à affirmer leur identité, à occuper toute leur place en tant que citoyen, c'est déjà les engager vers une réinsertion à long terme.

Les activités portées par l'association s'inscrivent dans des projets politiques locaux d'insertion et d'accompagnement social global des personnes en difficulté sociale. A ce titre, l'association développe de multiples catégories d'activités, que sont l'hébergement d'insertion, l'urgence sociale, le logement d'insertion, le logement adapté, l'accompagnement social, l'accès aux soins et la promotion de la santé, l'insertion professionnelle, ainsi que l'accès à la culture et aux loisirs.

Eole occupe une place prépondérante dans un environnement régional où le besoin d'aide de certaines populations ne cesse de grandir.

## ***1.3 Nos engagements***

Les engagements définissant le cadre éthique des interventions de l'Association EOLE sont les suivants :

- Mettre les personnes à l'abri, les «sortir» de la rue,
- Aider à (re)trouver des repères pour «vivre ensemble» et s'insérer,
- Créer des dynamiques pour permettre à chacun de (re)trouver un statut social, en étant acteur, voir auteur, de son propre projet, de sa propre vie.

La finalité de l'action de l'Association EOLE est que chacun (re)devienne autonome, en capacité de mettre en œuvre ses décisions et de satisfaire ses besoins particuliers, sans sujétion à autrui, dans les domaines du logement, du travail, de la santé...



Pour cela l'association mobilise des moyens et fait des propositions pour que chaque personne accompagnée (re)devienne entreprenante et active. Pour que chaque personne prenne conscience de ses ressources et des conséquences de ses décisions. Pour cela, elle s'appuie sur des professionnels compétents.

## ***1.4 Nos principes***

- Accueillir et écouter.
- Faire avec et non faire pour
- Faire ce que l'on sait (bien) faire et s'appuyer sur d'autres acteurs spécialisés lorsque nécessaire.
- Organiser et structurer des parcours vers l'autonomie.
- Faciliter l'accès à tous les droits fondamentaux.
- Respecter et faire respecter les règles de vie collective.
- S'obliger à une démarche participative.
- Assurer une veille stratégique et sociale.
- Expérimenter et évaluer.
- Contribuer activement à la mobilisation collective en lien avec des partenaires extérieurs.
- S'assurer d'une vision stratégique pour l'association.
- Informer en toute transparence.

## ***1.5 Nos différentes activités***

Les activités portées par l'Association EOLE s'inscrivent dans des projets politiques locaux d'insertion et d'accompagnement social global des personnes en difficultés sociales (situation de mal logement, sans emploi...)

A ce titre, l'Association développe plusieurs de nombreuses activités à destination de publics divers. Celles-ci sont regroupées en 2 pôles : Le pôle Insertion par l'Activité Economique et le Pole Inclusion Sociale.

### **1.5.1 Le Pôle Insertion par l'activité**

- Le Relais travail

Le Relais Travail est agréé et financé pour 70 postes par le C.D.I.A.E. service de la D.I.R.E.C.C.T.E. Nord Pas de Calais. Il est également conventionné par le Conseil général du Nord (D.T.P.A.S. Métropole Lille, Roubaix Tourcoing et Flandre intérieure), M.D.E./P.L.I.E (Lille, SEM et Lys Tourcoing), DDCS et F.D.I.

La vocation de l'Atelier Chantier d'Insertion est de favoriser la remobilisation des individus en difficulté par une activité professionnelle. Chaque personne est salariée en contrat aidé et engagée dans une démarche d'insertion au sein de l'A.C.I.

Les ateliers proposés concernent le bâtiment (maçonnerie, plomberie, couverture, menuiserie), la restauration collective, l'hygiène et propreté des locaux, la blanchisserie et les aménagements extérieurs.

Les salariés en insertion sont suivis par un encadrant technique diplômé dans son corps d'état pour la partie professionnelle et un chargé d'accompagnement pour la partie socio-professionnelle.

Les candidats doivent être éligibles à la mesure I.A.E. (Insertion par l'Activité Economique), celui-ci est hétérogène de par son âge, son cursus, ses projets, son statut social ...

Le but de l'A.C.I. est que chaque salarié retrouve sa place dans le monde du travail. Le salarié est mis en situation réelle d'apprentissage et de production. L'objectif de sortie à moyen terme est l'emploi durable ou la formation qualifiante.

L'équipe est composée d'une secrétaire, d'un chargé de mission insertion et de 6 encadrants technique.

- La régie technique

Service à part entière qui se met en place suite à la fusion. Encadrer par un encadrant technique 3 agents de maintenance sont sur le terrain.

Deux équipes de maintenance de 2 à 3 personnes par équipes. Encadré par des agents de maintenance qui accompagnent les salariés. Une équipe qui est chargée de la remise en état, peinture...sur des chantiers de plus de 1 semaine. Et une équipe qui s'occupe des problèmes journaliers sur l'ensemble des sites, c'est-à-dire les fuites, changement des ampoules...

Une équipe d'hygiène et propreté : composée de 5 personnes qui interviennent sur environ 10 sites, principalement Eole (Siège, 3 Maison relais, l'Orange bleue, Halluin, l'escalier...)

Les salariés sont tous à 24h/semaine, certains sont en Contrat de Qualification Professionnel.

## I.5.2 Le Pôle Inclusion Sociale

### I.5.2.1 L'Hébergement d'Urgence

- Hébergement d'urgence Halluin

L'hébergement d'urgence à Halluin répond à la demande de places d'hébergement d'urgence pour les hommes seuls sur le territoire de l'arrondissement de Lille, de pallier à l'absence de logements sur ce territoire. Le centre d'hébergement d' Halluin est ouvert 365 jours par an et fonctionne 24 h / 24.

Les trois missions principales sont : Alimenter pour satisfaire les besoins élémentaires » : repas 3/jour. Héberger pour satisfaire les besoins élémentaires » : mise à disposition d'un lit, de literie, d'une armoire fermant à clé, de sanitaires, de salle de repos et de détente. Accueillir et orienter, accompagner: Accueillir, écouter, informer, soutenir. Un premier entretien d'accueil est prévu dans un délai de quinze jours après l'arrivée de la personne. Ce premier entretien permet de définir le projet de la personne. Dès lors, un accompagnement social sur la base d'un contrat d'accompagnement partagé est élaboré, ce contrat est réévalué chaque quinze jours entre le référent social et la personne, il permet de faire le point sur la situation afin de faire émerger un projet adapté aux besoins et désirs de la personne, lui permettre d'être actrice de son projet de vie. L'équipe est composée de deux travailleurs sociaux, 3 agents d'accueil et de 2 surveillants de nuits.



- L'accueil de jour

La mission première de l'accueil de jour est de proposer, dans le cadre du dispositif de veille sociale, une mise à l'abri en journée pour des femmes seules, des couples, des familles sans domicile fixe. Ce service est proposé du lundi au vendredi de 9h30 à 17h. La capacité d'accueil maximale est de **114 personnes**. La tranche d'âge est très large puisque est proposé un accompagnement pour les jeunes adultes jusqu'aux Seniors. Ne sont pas accueilli les hommes seuls, pour lesquels des structures d'accueil existent sur Lille et ses environs, ni les mineurs isolés que nous ré orientons vers les services du Département.

Les missions développées actent la volonté du service de proposer un accompagnement social à moyen/ long terme ; allant ainsi au-delà de la mise à l'abri et de la gestion des urgences. Cela répond à une demande des ménages de mise en sécurité et à l'abri en journée, à une nécessité d'accès à des besoins vitaux (repas, douche, sécurité des lieux), un accueil et un accompagnement permettant l'accès à des droits (scolarité des enfants, accès à la santé et aux soins par exemple) dans l'attente d'une entrée en HUDA ou CADA, à une inscription sur le dispositif SIAO.

L'équipe est composée de 4 éducatrices spécialisées, 1 animatrice, 2 secrétaires, 2 auxiliaires socio-éducative, un agent d'accueil, une cuisinière, 2 agents de propreté.

- L'Ilot Sainte Colombe

L'objectif est de mettre à disposition des services du SAMU Social et du 115, douze places d'hébergement d'extrême urgence pour des personnes sans domicile ayant fait appel au 115. De mettre à disposition un lit, de fournir des repas et mettre en sécurité des biens et des personnes.

Les Ilots accueillent les personnes de 19 heures à 8 heures le lendemain matin.

Un agent de sécurité assure une présence et met à disposition repas, produits d'hygiène pour les personnes accueillies.

- Les LHSS (Lits Halte Soins Santé)

- *Hommes seuls*

Les LHSS ont une capacité d'accueil de 6 places réparties en 4 chambres : 2 chambres individuelles et 2 chambres de deux personnes. Le service LHSS est adossé au CHRS Hommes seuls du 44 rue du Pont Neuf à Lille et se présente comme une alternative à la remise à la rue/ à l'hospitalisation et/ou au maintien en milieu hospitalier, d'où le choix de l'Association de n'accueillir dans ce dispositif que des hommes seuls au vu des besoins du territoire.

Le service des L.H.S.S. est ouvert toute l'année, 24h/24. Les personnes accueillies bénéficient à la fois d'un accompagnement social et médical personnalisé. L'équipe est composée d'une CESF, d'un moniteur éducateur, d'un médecin et d'un agent de propreté. Des conventions ont été passées avec le Centre de soin du Vieux Lille, le Centre de Kinésithérapie, la Pharmacie et le Laboratoire de quartier.

- Femmes

L'objectif est le même que pour le LHSS Homme mais à destination de femmes seules avec ou sans enfants sans hébergement présentant une pathologie somatique et/ou psychique et ne relevant pas d'une prise en charge hospitalière ou spécialisée, mais nécessitant des soins à domicile. Le service est situé à l'Escale, adossé au CHRS Famille. L'équipe est composée d'une auxiliaire socio-éducative et d'une éducatrice spécialisée (en cour de recrutement). Le service travail avec la Maison Médicale du quartier Moulins. Les 4 médecins sensibilisés à la précarité sont devenus référents des LHSS. Ces médecins coordinateurs évaluent les besoins et assurent le lien avec les intervenants para médicaux, les services spécialisés. Ils établissent les diagnostics, les prescriptions et veillent à leur mise en œuvre au sein du dispositif et si nécessaire, à leur continuité à la sortie. Les infirmiers libéraux garantissent un suivi sans interruption. Trois infirmiers interviennent matin, soir et le midi si nécessité. Ils collaborent avec l'équipe éducative afin de conforter l'intervention médico-sociale.

#### 1.5.2.2 L'Hébergement d'insertion

- Le CHRS Hommes seuls

Le CHRS, dont la capacité d'accueil est de 40 places, est composé de trois dispositifs différents :

1 CHRS collectif de 29 places (Rue du Pont-Neuf à Lille)

1 CHRS semi-collectif de 5 places (Rue Blériot à Hellemmes)

6 places en appartements diffus sur la métropole Lilloise

Les résidents bénéficient d'un accompagnement éducatif individualisé, assuré par une équipe pluridisciplinaire (2 éducateurs spécialisés, 1 assistante sociale, 1 CESF, 1 moniteur éducateur, 2 surveillants de nuit, un agent de propreté, un agent polyvalent, une secrétaire et un agent d'accueil) qui assure la prise en charge 7 jours/7. Les axes de l'accompagnement sont définis dans un projet individualisé et mis en œuvre au travers de contrats d'accompagnement définissant les engagements de chacun. L'accompagnement n'a pas de temporalité « standard ». Son objectif prioritaire demeure l'accès au droit commun notamment en termes de logement.

- Les logements temporaires / les hébergements disséminés familles

L'équipe est composée d'un assistant social, d'une CESF, d'un éducateur spécialisé et d'une intervenante parentalité.

- LES LOGEMENTS TEMPORAIRES

Le service Logements Temporaires permet d'accueillir 78 personnes soit 26 ménages.

Il a pour vocation d'héberger des : Familles (couples et isolés avec enfants), Isolée ou couples dont la femme serait enceinte d'au moins trois mois et Isolés (hommes ou femmes) ou couples ayant un droit de visite ou dont le projet viable serait la garde des enfants.

Le Service Logements Temporaires dispose de 26 logements disséminés sur la Métropole Lilloise dont les configurations sont diverses, allant du type 5 au type 2, de la maison individuelle au logement collectif. Ces logements sont propriété de l'Association ou fruit de conventions passées avec les bailleurs sociaux.



La finalité de ce dispositif est de promouvoir l'accès au logement d'un public pris en charge en structure d'hébergement collectif dont la situation administrative et sociale ne justifie plus ce type de prise en charge.

L'objectif principal de ce dispositif est l'accès en logement autonome public ou privé.

- L'URGENCE et L'EXTREME URGENCE FAMILLES

Les services Urgences Familles a pour vocation d'héberger des Familles (couples et isolés avec enfants). A ce titre, l'association dispose de 5 logements sur la Métropole Lilloise dont les configurations sont diverses, allant du type 3 au type 5, de la maison individuelle au logement collectif. Ces logements sont fruit de conventions passées avec les bailleurs sociaux et LMCU.

L'objectif principal de ce service est l'accès à la régularisation administrative des familles hébergées ainsi qu'aux ressources.

- L'HEBERGEMENT DISSEMINÉ

Les appartements disséminés apporter une réponse complémentaire aux autres dispositifs existants. Aujourd'hui, l'association loue 11 logements relais dans la métropole de Lille, du type 1 au type 3 (bailleurs publics et privés). Ces logements disséminés dans la métropole lilloise (Lille, Lambersart, Villeneuve d'Ascq, Ronchin) sont mis à disposition de familles qui ont été orientées par le SIAO ou par le CHRS (en accord avec le SIAO). Les logements sont meublés.

Ce dispositif, en utilisant le logement comme outil de réinsertion sociale, intègre la stratégie du « logement d'abord ». Il a pour objectif d'accompagner les personnes en leur facilitant l'accès à un logement tout en garantissant un cadre sécurisant.

La capacité est de 27 places, pour des personnes majeures ou familles ayant des ressources : Femmes, mères ou pères accompagnés de leur enfant, familles, couples isolés.

- Le CHRS Familles Eugénie Smet

Le service CHRS Familles permet d'accueillir 35 personnes. Il a pour vocation d'héberger et d'accompagner des : Familles (couples et isolés avec enfants), des Isolées ou couples dont la femme serait enceinte d'au moins trois mois, des Isolés (hommes ou femmes) ou couples ayant un droit de visite ou dont le projet viable serait la garde des enfants.

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Familles dispose de 9 appartements meublés. La finalité de ce service est de promouvoir l'accès au logement d'un public pris en charge en structure d'hébergement collectif dont la situation administrative et sociale ne justifie plus ce type de prise en charge. Les logements diffus mis à disposition sont meublés c'est-à-dire en autonomie totale. L'équipe éducative composée d'une CESF et d'un assistant social couvre une présence du Lundi au Samedi.

L'objectif principal de ce service est la résolution des difficultés administratives, financières familiales, professionnelles en vue d'accéder au logement autonome public ou privé.

L'orientation des familles au sein du CHRS familles se fait par le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) après un entretien de présentation du service avec un membre de l'équipe éducative.

#### ○ Le CHRS Familles Escale

La capacité d'accueil est de 45 places. Personnes majeures ou familles : Femmes, mères ou pères accompagnés de leur(s) enfant(s), familles, couples isolés. Une chambre est dédiée aux jeunes de 18 à 25 ans (3 places).

Le CHRS a pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement et l'insertion sociale des personnes. De proposer un hébergement sécurisant. D'accompagner la personne dans la mise en œuvre de son projet individuel. D'accompagner la personne vers l'accès au logement. De maintenir et renforcer les liens familiaux. De favoriser la cohabitation et rendre les lieux de vie conviviaux. L'équipe est composée d'une assistante sociale, d'un moniteur éducateur, d'un éducateur spécialisé, de deux auxiliaires socio-éducatif, de 3 veilleurs de nuit.

#### I.5.2.3 L'Axe Autonomie et Citoyenneté

- L'Orange bleue

L'atelier Orange Bleue a pour objectif de permettre aux personnes bénéficiaires du RSA de s'épanouir, favorisant ainsi leur insertion sociale par le biais d'ateliers bien être et créatifs.

L'accent est mis sur les différentes formes de créativité, la valorisation du potentiel, des capacités et le respect des rythmes de chacun.

Après un entretien initial, la personne pourra choisir une ou plusieurs activités. Elle bénéficiera d'un accompagnement personnalisé ainsi qu'une prise en charge globale selon ses besoins et attentes, encadrées par une équipe composée d'une art thérapeute/coordinatrice et d'une médiatrice sociale. En aidant les personnes dans les domaines où elles sont en difficultés tout en consolidant leur acquis et valorisant leurs compétences, l'équipe accompagne les personnes vers une meilleure connaissance de soi et donc un « mieux-être ». L'Atelier est situé au 24 rue Mexico, dans le quartier de Wazemmes à Lille. Ce secteur est nommé « Secteur Mexico ». Aujourd'hui, ce sont les missions de médiation sociale, d'activités culturelles comme les arts plastiques, les sorties, l'informatique et au travers d'activités art-thérapeutiques qui structurent l'Orange Bleue.

- L'animation transversale

L'animation transversale s'inscrit dans le projet d'établissement de l'association. Cette dimension transversale a pour but de générer une véritable cohésion associative, de consolider la complémentarité de nos dispositifs et le travail en équipe afin de répondre au mieux à l'exercice de nos missions.

Nous nous efforçons d'impulser une dynamique associative par la mise en place de projets d'animation valorisant les actions visant :

- L'ouverture à une diversité culturelle et sociale,
- Le bien-être et la santé de la personne
- Le sport et l'accès aux vacances et aux loisirs pour tous.

Ces actions constituent des facteurs essentiels pour rompre l'isolement de la personne et promouvoir la personne dans une démarche citoyenne.

L'équipe est composée d'une coordinatrice et d'une médiatrice culturelle.



- Le service logement adapté

L'objectif de la maison Relais est de proposer à des personnes en difficulté un logement individuel meublé décent et adapté sur une durée indéterminée. Il s'agit d'une structure de vie offrant un cadre de vie semi collectif valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social. L'objectif est de maintenir un accompagnement vers l'autonomisation et la gestion du quotidien, mais également de favoriser pour ceux qui le souhaitent l'accès à un logement de droit commun.

La résidence sociale s'adresse à des personnes seules ou en couple en situation d'isolement social et/ou affectif, à faible niveau de ressources (< à 2 RSA) et âgées de plus de 40 ans ayant connu les centres d'hébergement et de réinsertion sociale ou qui ont eu un parcours de logement chaotique. Leur santé mentale ou physique ne nécessite pas ou plus d'accompagnement social lourd, cependant les échecs de relogement se cumulent et elles sont encore incapables de s'assumer totalement seule dans un logement de droit commun.

L'Association dispose de 6 Maisons relais sur le territoire LMCU et Flandre Intérieure (Haubourdin, Marcq en Baroeul, Wasquehal, Nieppe, Anstaing et Roncq). L'équipe éducative agit au quotidien dans une cohérence globale. Elle est composée de 6 Responsables et de 2 Hôtes.

- L'accompagnement social lié au logement

Ce service sera présenté en détail dans le corps du document étant donné son intervention privilégiée sur la mission faisant l'objet d'une mission sociale d'accompagnement.

Un organigramme de l'association est disponible en annexe 1.

## ***1.6 Nos partenariats et Financeurs principaux :***

- Pour le Pôle Inclusion Sociale :

Les Association du secteur AHI de l'arrondissement de Lille, la CMAO, les bailleurs sociaux, MEL, La Fondation Abbé Pierre, l'ARS, le Conseil Départemental du Nord, la DDCS, la DDTM, la Fondation de France, les villes de Lille Métropole et Flandres Intérieures, la MDE de Lille....

- Pour le Pôle IAE:

DIRECTE, DTPAS Lille, Roubaix Tourcoing, Flandres Intérieures, PLIE de Lille, Lys Tourcoing, SEM, les CCAS de Lille, Lomme, Loos... Arefep, Aprobat, LSI, Intermaide...

## II. Présentation du Service Accompagnement Logement

### II.1 Les Missions

Les 3 principales missions que nous retrouvons dans les différents dispositifs d'accompagnement social lié au logement sont le maintien, l'accès et l'installation.

#### II.1.1 Le Maintien

Le travail d'accompagnement social consiste à intervenir pour palier à un/des impayé(s) fragilisant le maintien dans le logement ou pour faire face à des problèmes de voisinage. Pour se faire, il permet :

- D'agir sur les problématiques logement rencontrées (droits et devoirs du locataire, gestion du budget, information sur les aides au logement pouvant être mobilisées, appropriation/entretien du logement, découverte du quartier, relations avec le voisinage...)
- D'orienter vers les services de droits communs pour favoriser l'accès ou le maintien des droits : ressources, santé, insertion professionnelle....
- De coordonner, d'établir les contacts et rencontres avec les partenaires.

#### II.1.2 L'Accès

Le travail d'accompagnement social consiste à :

- Définir le projet logement au regard de la problématique de la personne, des difficultés rencontrées
- Favoriser l'accès au logement, par le biais d'information, de prospection, d'orientation vers les structures logement existantes (public, privé, IL)
- Favoriser l'installation dans le logement, l'intégration dans l'immeuble, le quartier, la ville, visant à un maintien durable.

#### II.1.3 L'Installation

Le travail d'accompagnement social a pour vocation de :

- Favoriser l'appropriation du nouveau logement, l'ouverture des compteurs, la mise en œuvre des aides à l'installation, la mise en lien avec des partenaires selon les problématiques, l'information sur les droits et devoirs du locataire.



## **II.2 Nos services d'Accompagnement**

### **II.2.1 Le Fond de Solidarité Logement (FSL)**

Le Fond Solidarité Logement est une action de garantie et d'accompagnement de personnes présentant des difficultés d'accès et/ou de maintien en logement autonome. Il est attribué et financé par le Conseil Général pour un public éligible au FSL dont le montant des ressources est inférieur à 2 fois le montant forfaitaire défini au titre du RSA.

Il existe 3 types de mesures :

- Les mesures **Maintien**.
- Les mesures **Accès** concernent la recherche et l'accès au logement autonome (dépôt des demandes de logement, aide à la prospection, installation dans le logement...). Ce sont des mesures « légères » prévues pour une durée de 6 mois.
- Les mesures **Spécifiques** (l'accès et le maintien), dont les objectifs sont plus vastes, concernent des publics en grande difficulté. Il s'agit du public FSL dont le cumul des difficultés représente des freins importants pour tout parcours d'accès et de maintien dans le logement, d'où la nécessité de cet accompagnement spécifique. L'accompagnement logement ne peut viser à la résolution de l'ensemble de ces difficultés.  
Pour démarrer ce type d'accompagnement qui a une durée de 12 mois renouvelable une fois, 4 sur les 7 critères répertoriés par la CLP doivent être repérés (précarité financière, rupture à l'emploi durable, santé, parcours de vie difficile, parcours de logement chaotique, comportement, ...).

### **II.2.2 Accompagnement Vers et Dans les Logements (AVDL)**

Le dispositif d'Accompagnement Vers et Dans le Logement est mis en place et piloté par deux associations : Martine Bernard et l'AFR (Accueil Fraternel Roubaisien)

Il s'adresse à des personnes isolées et/ou à des familles, sortantes ou sorties de structures d'hébergement, ayant une nécessité d'accompagnement dans **l'accès et/ou le maintien en logement autonome**.

Le dispositif s'adresse à :

- Des hommes ou femmes isolés, des couples ou des familles.
- Etant ou ayant été en structures d'hébergement
- Qui n'ont pas ou plus droit au FSL (sauf dans le cadre des DALO logement)
- Les personnes pour qui la situation est reconnue prioritaire et urgente dans le cadre du DALO Logement et pour qui un accompagnement social est préconisé.
- La mesure AVDL ne peut être sollicitée immédiatement à la suite d'une mesure FSL, dans ce cas, une validation du suivi par la DDCS, est nécessaire en amont.

Le dispositif concerne d'une part **le maintien** dans le logement et d'autre part **l'accès** au logement autonome. Dans le premier cas, il s'agit d'accompagner des personnes issues des structures d'hébergement, de logement adapté ayant accédé au logement autonome et qui sont en difficulté de se maintenir dans celui-ci.

L'axe accès concerne les personnes sans domicile fixe, en structure d'hébergement (urgence et insertion), en résidence sociale et en maison relais dont le projet est l'accès au logement autonome.

Le Service d'ADVL est un service qui vit des prescriptions qu'il reçoit. Les partenaires potentiels sont l'ensemble des organismes sociaux de la métropole Lilloise en relation avec un public qui connaît des difficultés liées au logement.

### II.2.3 Les Ateliers Collectifs

L'AVDL permet de mettre en place des ateliers collectifs autour de l'accès au logement autonome. Cette possibilité requiert une dérogation à la DDCS : c'est le cas des résidences sociales ARELI. L'objectif est de fluidifier le parcours résidentiel des résidents logés au sein de leur résidences sociales de les préparer au mieux au logement autonome.

*Cinq thématiques sont abordées :*

- 1) Définir son projet logement
- 2) Connaître les différentes aides possibles
- 3) Anticiper et préparer son départ en logement
- 4) Gérer au mieux les charges et faire des économies d'énergie
- 5) Simuler l'accès au logement

### II.2.4 Les marchés d'accompagnement social Partenord Habitat et le dispositif des 10 000 logements

Courant 2014, Partenord Habitat décide de lancer des marchés sur ces actions. A ce jour, l'association EOLE assure les prestations suivantes :

- Diagnostic social (PHDP, PHMO, PHMV, PHML)
- Accompagnement ciblé (PHDP, PHMO, PHMV, PHML, PHME)
- Accompagnement spécifique (PHME, PHMO, PHML, PHMV)

Par ailleurs, en 2017, une nouvelle convention avec les services de Partenord a été signée pour une période de 2 ans. Celle-ci vise au relogement de 7 ménages hébergés dans les dispositifs d'insertion.



## II.2.5 La Maitrise d'œuvre Urbaine et Sociale (MOUS)

La MOUS instituée par la Loi du 31 mai 1990 pour la mise en œuvre du droit au logement est un outil majeur pour apporter une solution aux situations de relogement les plus délicates des publics prioritaires du PDALPD et depuis plus récemment des critères de l'Accord Collectif Intercommunal signé le 24 mai 2013.

Son objectif est de favoriser la production d'un logement adapté aux caractéristiques des ménages en situation de cumul de difficultés sociales, économiques et d'appropriation d'un logement afin de déclencher un processus d'insertion sociale par le logement.

Par extension de la Mous PDALPD en offre nouvelle ci-dessus, LMCU finance des opérateurs dont EOLE fait partie dans le cadre de la MOUS dite communautaire. **Elle favorise la recherche de logements adaptés dans le parc existant et met en place un accompagnement social du ménage dans le cadre de son accès au logement.**

Depuis 2014 l'Association EOLE est financée pour la mise en place de 20 mesures de ce type. L'accompagnement social est prévu pour 6 mois : soit 3 mois avant et 3 mois après le relogement.

## II.2.6 La convention de partenariat avec la Société Immobilière Nord Artois

Cette convention signée en 2016 pour une durée de 3ans vise à l'accompagnement social lié au maintien des personnes logées dans le parc d'INA 3F.

Deux types d'accompagnements peuvent être engagés, en fonction du profil de la famille et des problématiques rencontrées :

- L'accompagnement classique (moins des 4 des 7 critères)
- L'accompagnement spécifique (4 des 7 critères et plus)

Les critères sont les mêmes que ceux référencés dans le règlement intérieur du Fonds de Solidarité Logement.

## II.2.7 Le dispositif des 10 000 logements accompagnés LMH

Cette convention a été signée en 2016 avec des différents opérateurs du logement : Eole, le Graal, la Mission Locale de Lille, l'Afeji, Ensemble Autrement.

Cette convention vise à l'accompagnement de 24 familles sur l'année 2017 dans le cadre de l'accès, mais plus spécifiquement au maintien des familles repérées dans le parc de LMH.

## II.2.8 Les mesures d'accompagnement social au maintien : 14 familles locataires dans le parc de LMH

Cette convention a été signée en 2017. Celle-ci vise à proposer un accompagnement social visant au maintien des familles repérées par le bailleur comme étant en grande difficultés.

Les familles orientées vers le service logement, ne peuvent plus bénéficier des mesures d'accompagnement du droit commun, soit parce qu'elles ont été épuisées, soit parce qu'elles ne correspondent pas aux critères énoncés.

Les difficultés repérées sont en général :

- Des impayés de loyer,
- Logements désinvestis,
- Problèmes de comportement

L'accompagnement est acté suite à un diagnostic partagé avec la famille, LMH et EOLE. Ce diagnostic vise à évaluer les difficultés rencontrées par le ménage, à recueillir l'adhésion du ménage et à une contractualisation des objectifs d'accompagnements.

### II.2.9 L'action Précarité Energétique

Cette action financée par la fondation de France, la CAF et la Ville de Lille propose une alternative à l'aide financière « énergie » prévue par le biais du F.S.L tout en remédiant à des difficultés économiques liées aux dépenses énergétiques au sein du logement des ménages.

L'aspect technique est mis en avant où l'autonomie des ménages est favorisé dans la résolution de pannes ou d'interventions simples en lien avec les consommations de fluides.

L'action concerne les ménages résidants dans un logement locatif privé/social sur le territoire de Lille.

Les missions sont les suivantes :

- La remise et intervention individuelle à l'aide du kit énergie
- L'intervention individuelle sur le plan comportemental, voir technique
- La proposition d'ateliers collectifs autour des consommations des énergétiques
- L'orientation vers d'autres opérateurs concernés par cette thématique

## **II.3 L'Equipe du Service Logement**

Le service logement de l'Association est en développement. En 2009, il était constitué de 2 travailleurs sociaux. A ce jour, suite aux différentes missions lui ayant été confiées et à la fusion de l'association Martine Bernard et Le Fare pour devenir EOLE, il est composé de 7 travailleurs sociaux à savoir : 1 Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF), 4 Educateurs Spécialisés (ES) et 2 assistantes de service social. Le service est piloté par un cadre socio-éducatif et par une coordinatrice sociale (éducatrice spécialisée coordinatrice).



Au-delà des actions et moyens décrits ci-dessus le service logement, c'est aussi :

- Des rencontres trimestrielles avec les bailleurs sociaux tels que LMH, Partenord, Société Immobilière Nord Artois, la ville de Lille.... permettant d'échanger et de suivre l'évolution des familles accompagnées.
- Une permanence chaque mardi matin de 9h30 à 11h30 afin de recevoir les ménages en demande d'accompagnement social lié au logement
- Des bureaux équipés au 61, avenue du Peuple Belge à Lille (bureaux individuels, salle collective, ordinateurs, téléphone, photocopieur...)
- Des instances de réunion hebdomadaires encadrées par un chef de service éducatif et un coordinateur.
- Un travail en lien avec les équipes hébergement et logement adapté (Maison Relais) sur la question de la préparation à la sortie en logement autonome
- Des projets de développement dans le cadre de la précarité énergétique mais aussi avec Habitat Hauts de France2 dans le cadre du maintien.

### **III. Notre Proposition relative à l'engagement et la mise en œuvre d'un accompagnement social lié à l'habitat**

#### ***III.1 Nos Principes d'Intervention en matière d'accompagnement social individuel***

Nous proposons dans cette présentation de décliner nos principes d'intervention relatifs à l'accompagnement social individuel. Ils garantissent d'ailleurs la réussite de cette fonction d'accompagnement social basé sur la relation à d'aide d'une part et éducative d'autre part et nous confère ainsi une position de tiers envers lequel une confiance va pouvoir s'installer et ainsi ouvrir les chemins de la négociation, du compromis sans tomber dans la compromission.

##### **III.1.1 Définition généraliste**

*« L'accompagnement social généralisé concerne les personnes très vulnérables socialement ou en voie de le devenir. Prises dans un processus d'exclusion, elles cumulent des difficultés diverses et souvent liées entre elles, sans qu'il soit évident de distinguer les symptômes et les causes. L'accompagnement social global a une fonction de réparation, mais il intègre également une fonction préventive.*

*Il a pour finalité le développement de la citoyenneté et de l'autonomie des personnes dans toutes ses dimensions (matérielle, relationnelle, culturelle et sociale). Il s'adapte aux publics et aux besoins »* Extrait du Projet Associatif, 2009

### III.1.2 L'accompagnement social lié à l'habitat

L'accompagnement social lié à l'habitat a pour objectif de favoriser le maintien dans un logement dans une perspective d'insertion durable du ménage. Il doit apporter un soutien aux ménages en difficulté qu'elles soient : pécuniaires, d'accès aux soins, d'insertion professionnelle, de parentalité, d'isolement, de règlement du loyer, d'hygiène et d'appropriation du logement, de formalités administratives ....

Bien que l'idée de départ soit un accompagnement essentiellement lié à l'habitat et aux démarches qui en découlent (veiller au règlement du loyer, régularisation des droits, aide financière, gestion du budget, bonne utilisation des énergies...) nous ne pouvons fermer les yeux sur le fait que le logement est presque toujours une « porte d'entrée » sur des difficultés existantes qui sont souvent bien plus profondes et antérieures à une dette de loyer ou un problème d'appropriation.

### III.1.3 La posture éducative

Les locataires que nous accompagnons peuvent être en situation de vulnérabilité. L'importance de la relation humaine à fortiori de la relation d'aide prend alors tout son sens et ce, dès la première rencontre. Il s'agit alors d'un maillage entre principes/techniques éducatives, savoirs et savoir-être de l'intervenant social.

Lorsque l'on évoque la « posture éducative », certaines notions sont importantes pour notre Association, il s'agit des suivantes :

- Le respect mutuel
- L'humilité
- L'empathie
- L'écoute et de l'attitude de disponibilité (différent d'être à disposition de)
- Bienveillance

Rappelons dans cette partie, l'article 2 de la **Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen** – « La libre communication des pensées et des opinions est un des droits les plus précieux de l'Homme ; tout citoyen peut donc parler, écrire, imprimer librement sauf à répondre de l'abus de cette liberté dans les cas déterminés par la loi ».

Tout au long de l'accompagnement, le travailleur social peut « naviguer » donc entre plusieurs postures éducatives :

- La posture contractuelle : être ensemble
- La posture d'animation : être autour
- La posture d'accompagnement : être à côté
- La posture d'autorité : être cadrant

L'intensité et la posture dans l'accompagnement sont variables d'une situation à l'autre en termes de disponibilité, de proximité et de réactivité du travailleur social mais aussi et surtout en fonction du rythme de rencontres des personnes. L'intensité de l'accompagnement est différente aussi selon les moments et les phases traversées par la famille.



L'action s'inscrit dans la durée, le changement recherché est proposé à chaque personne, chaque système familial. Le temps du changement est fonction de la nature de celui-ci, de l'ancienneté de sa situation, plus ou moins enracinée.

La temporalité ne peut être a priori pas fixée : il s'agit d'aider à se construire, à se reconstruire, à se (re)mettre debout le cas échéant. Cette posture se doit d'offrir à la personne un droit au renoncement ou au recommencement.

La réinsertion sociale est un parcours non linéaire, incertain et parfois chaotique, faits d'allers retours, de période de découragement et de période de force. Les professionnels s'appuient sur les compétences des ménages car ils ont un potentiel afin de se sortir de situations parfois inextricables. Il s'agit de « faire avec » et non de « faire pour » de « faire faire ».

En effet, « L'Association œuvre à redonner une part d'autonomie aux personnes accueillies. Elle mobilise donc les moyens pour que chacun (re)devienne actif et entreprenant, en ayant conscience de ses ressources et des conséquences de ses décisions » Extrait du Projet Associatif, 2009

Au-delà des valeurs Républicaines portées dans le Projet d'Etablissement, se conjuguent les valeurs humanistes qui tendent à ce que l'Homme recouvre sa dignité et reprenne pied dans la société, de tenter le concept de résilience. Le service encourage l'émancipation, l'autodétermination en plaçant les personnes accompagnées au centre de ses actions. Les professionnels du service respectent les personnes accompagnées en reconnaissant leurs droits, en les incitant à les formuler, en respectant leurs points de vue et leurs projets. Il convient d'être dans une position d'écoute active, voire empathique, l'accompagnement entend rendre les personnes accompagnées actrices en suscitant l'envie de faire. Il ne s'agit pas le professionnel de non de faire à la place, soutenir à défaut d'assister.

#### III.1.4 La notion de discrétion professionnelle et de secret partagé

Pour mieux comprendre certaines incompréhensions entre les financeurs et les acteurs de l'action sociale, un retour en arrière est inévitable. Notre société est en mutation permanente. On n'a de cesse de nous rappeler à quel point efficacité et réussite vont de pair avec place dans la société. Ce culte de la performance a gagné peu à peu du terrain dans le secteur social.

Longtemps ce dernier a été peu soumis à l'évaluation. L'accompagnement social se menait hors des contraintes de temps, de financement et d'évaluation. Le mot résultat était de l'ordre de l'inapproprié lors des échanges entre professionnels. Nous pourrions alors maladroitement cloisonner les discours entre : objectifs de travail, bilan, évaluation quantitative/ qualitative et compassion, empathie, tolérance, relation d'aide... Cependant, nous restons convaincus que les savoirs faire et savoir être peuvent s'imbriquer et ne sont pas aux antipodes les uns des autres. Pour mener à bien nos missions, nous sommes amenés à recueillir et traiter un grand nombre d'informations plus ou moins intimes concernant les personnes que nous accompagnons.

Dans le cadre de nos missions d'accompagnements liés au logement pour le bailleur HABITAT HAUTS DE FRANCE, nous sommes dans l'obligation de répondre à certaines commandes, comme avoir connaissance de certains éléments du parcours de leurs locataires afin de mieux appréhender leurs difficultés. Cela permet d'avoir une tolérance plus ou moins élevées

concernant les problématiques rencontrées. L'évaluation de la poursuite de l'accompagnement social se fait également suite à ce partage d'informations.

Lors des bilans réguliers, nous avons l'habitude d'apporter des éléments financiers, professionnels, de santé et personnels concernant les locataires accompagnés. Par exemple lorsqu'un locataire est hospitalisé, nous avertissons le bailleur, cela se justifie car il peut y avoir un risque de retard de loyer ou autre. Que le bailleur connaisse les raisons de l'hospitalisation est plus gênant en terme d'éthique professionnelle

Ces questionnements sont existants dans tous les champs de l'action sociale. Non pas que nous voulions résister sans raison à des changements de fonctionnement toutefois nous restons déterminés à préserver le cœur de notre métier et les valeurs qui le définisse. Dans le travail social, les questions de confidentialité et de discrétion professionnelle sont souvent soulevées. Tous les travailleurs sociaux n'ont pas les mêmes obligations vis-à-vis de la loi (obligations variables liées à leur diplôme et leur mission). En effet, les assistantes sociales sont soumises au secret professionnel de par leur histoire, à l'origine les assistantes sociales étaient cantonnées à travailler au sein de l'aide sociale à l'enfance d'où l'obligation de secret professionnel. Les autres professionnels du secteur social comme les éducateurs spécialisés, les conseillères en économie sociale et familiales n'ont pas les mêmes obligations. Avec l'évolution du travail social, tous les travailleurs sociaux ont les mêmes missions et ce même souhait de protéger certaines informations qui sont de l'ordre de la vie privée et de l'intimité des personnes rencontrées.

**« La discrétion professionnelle est un devoir moral pour tout travailleur social qui consiste à une certaine retenue dans la parole »** *Le social.fr/forum/*

Cela dans l'intérêt de soutenir au mieux la personne, de la reconnaître dans ses droits, devoirs et responsabilités. C'est également lui donner ou redonner cette place dans la société tout en respectant sa dignité. Devoir évoquer par exemple que madame est toxicomane depuis vingt ans, qu'elle ne règle pas son loyer pour payer ses consommations, est-ce vraiment utile ? Il est par contre tout à fait envisageable d'évoquer le fait que madame a une problématique santé et que nous travaillons conjointement à un projet de soins.

C'est donc à cet endroit-là que le professionnel va discerner avec la personne, ce qui, dans les paroles échangées peut rester du domaine de la vie privée et de la discrétion professionnelle et ce qui peut être dit ou ce qui doit être dit aux financeurs en l'occurrence ici le bailleur.

Il faut donc trouver l'équilibre entre la nécessité d'avoir connaissance de certaines informations et le respect de l'intimité de chacun. Le bailleur et nous-mêmes devons laisser naître une forme de confiance et non pas être dans la méfiance et le contrôle extrême qui peuvent laisser place à certaines dérives. Le travail social n'est pas une science exacte et nous ne sommes pas des techniciens cependant nous faisons tout ce qui est en notre possible pour soutenir les familles accompagnées et répondre aux attentes du bailleur social qu'est HABITAT HAUTS DE FRANCE.

Le fait d'être accompagné par notre Association implique le secret partagé c'est-à-dire « qu'il est possible de communiquer à un **autre intervenant social** des informations concernant un usager nécessaires soit à la prise en charge, soit au fait de contribuer à la pertinence ou à l'efficacité de cette prise en charge. Ceci ne constitue pas une violation du secret professionnel mais un secret partagé.



Il convient donc dans cette hypothèse de ne transmettre que les éléments strictement nécessaire, de s'assurer que l'utilisateur concerné est d'accord pour cette transmission ou que tout au moins il en soit informé. Il convient de s'assurer que les personnes à qui cette transmission est faite sont soumises au secret et ont vraiment besoin dans l'intérêt de l'utilisateur de ces informations. »<sup>1</sup>

### III.1.5 La notion de travailleur social référent

L'accompagnement social individualisé s'organise au sein du service logement autour de la notion de référent. Cette organisation favorise une **relation d'aide puis de confiance** entre le travailleur social et le ménage accompagné. Elle permet de connaître la globalité des problématiques rencontrées et évite la fragmentation de l'accompagnement social. Elle apparaît donc comme plus cohérente. Cette organisation évite au ménage de perdre du temps à raconter son « histoire » à différents interlocuteurs. Le travailleur social dispose ainsi d'une visibilité de l'ensemble des points à travailler dans la démarche d'insertion, il est un facilitateur dans les méandres de l'action sociale en mettant en relation les personnes avec les bons interlocuteurs.

Il est également référent de son action auprès des interlocuteurs de HABITAT HAUTS DE FRANCE tels que ceux des services de proximité, de recouvrement ou autres acteurs sociaux.

Au-delà de la notion de travailleur social référent unique pour les ménages, nous prévoyons de mobiliser un binôme de travailleurs sociaux du service pour ce projet. En effet, cette organisation que nous voulons stable dans le temps favorise la qualité d'intervention en visant une continuité de service tant pour les ménages accompagnés que nos interlocuteurs chez HABITAT HAUTS DE FRANCE. Nous pensons également que l'évolution des pratiques et le partage d'une culture commune est favorisée par la stabilité dans le temps des intervenants sur le projet.

### III.1.6 Le dossier social du ménage accompagné

La [Loi du 2 janvier 2002](#) rénovant le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) a introduit l'obligation de constituer un dossier usager unique. Il doit contenir l'ensemble des informations qui concernent l'utilisateur, lequel bénéficie du droit de consulter et/ou de récupérer son dossier selon certaines conditions d'accès définies par l'institution.







Le dossier usager est un outil nécessaire à la conception, la conduite et l'évaluation des actions (activités et prestations) menées par le service logement. Il recueille toutes les données et écrits professionnels utiles pour rendre compte de la situation et de la problématique d'un usager afin de faciliter la compréhension, l'émergence d'un diagnostic, la conception de propositions et de plans d'action, et leur évaluation (contrat d'objectif, diagnostic...)

On distingue plusieurs volets dans la constitution du dossier en lien avec les thématiques abordées au cours de l'accompagnement social.

Nous pouvons en distinguer 6 :

---

<sup>1</sup> Loi du 22 juillet 1992 du Code Pénal – Art 226-13/ ASH n°1980 du 21 juin 1996, Secret professionnel et travail social : repérés.

-  Comptes rendus d'entretien (cf annexe 2)
-  Documents relatifs à l'accompagnement social (diagnostic social, contrat d'accompagnement...)
-  Documents administratifs
-  Insertion Logement
-  Insertion professionnelle
-  Eléments liés au budget du ménage

Les dossiers usagers ne doivent pas contenir les documents originaux des ménages accompagnés. Au sein du service, les comptes rendus doivent être formalisés dans les dossiers dans les 7 jours suivant l'entretien (au maximum).

Le dossier usager n'est accessible qu'aux professionnels éducatifs.

La consultation, la récupération, la passation et l'archivage du dossier se font selon la procédure interne prévue à cet effet respectant la législation en vigueur relatif à l'accès aux documents administratifs.

### ***III.2 Les étapes, le contenu et la méthodologie de notre intervention***

#### **III.2.1 La prise de contact avec le ménage**

Rencontrer les locataires n'est pas toujours chose aisée. En effet, il peut arriver que notre intervention engendre une certaine méfiance à notre égard du fait de l'intrusion dans leur vie privée. A l'inverse d'autres personnes attendent beaucoup l'accompagnement proposé. Ainsi, même si nous avons une procédure de prise de contact, nous nous adaptons quand cela est possible en fonction des situations.

À réception de la demande transmise par HABITAT HAUTS DE FRANCE, **nous contactons le ménage par téléphone** afin de convenir d'une date de rendez-vous ainsi que du lieu de rencontre (en VAD dans la majorité des situations) suite à cela, **nous envoyons un courrier de confirmation à la famille.**

Dans le cas où nous n'arrivons pas à contacter le ménage, nous envoyons un courrier avec une proposition de rendez-vous à domicile.

Il arrive également que la personne soit réticente à une rencontre à son domicile. C'est pourquoi nous pouvons alors proposer que ce rendez-vous se déroule dans nos locaux ou dans un lieu de proximité du type CCAS si la personne a des difficultés de mobilité ou de repérage dans l'espace... Dès lors que le locataire accepte de nous rencontrer, **nous envoyons un courrier confirmant le rendez-vous** pris oralement afin qu'il n'y ait pas de malentendu.

Dans le cas où nous n'arrivons pas à joindre le ménage par téléphone, **nous envoyons dès la première semaine après réception du diagnostic social une proposition de rendez-vous à domicile par courrier.** En fonction des indications données sur le diagnostic social établi au préalable (personne ayant un emploi par exemple), **nous adaptons nos horaires** pour pouvoir rencontrer la personne dans les meilleures conditions. Si le rendez-vous a été fixé oralement et confirmé par courrier, nous nous rendons alors au rendez-vous. Dans le cas contraire, **nous tentons de recontacter le ménage, nous échangeons** quant à ce raté et reprogrammons alors un nouveau



rendez-vous. Pour justifier de nos démarches, nous envoyons à nouveau un courrier de confirmation de rendez-vous.

Il peut arriver dans certaines situations que les ménages ayant accepté l'accompagnement au moment du diagnostic social le refuse ensuite en ne répondant plus aux appels téléphoniques, en ne se présentant pas aux rendez-vous proposés. Dans ce cas nous avertissons notre interlocuteur HABITAT HAUTS DE FRANCE en charge du dossier par courrier électronique et confirmons ces informations lors du bilan trimestriel avec le rendu des fiches de suivi individuel prévu par le projet.

### III.2.2 La rencontre avec le ménage et le diagnostic social de départ

Les premières minutes sont déterminantes, elles donnent un rythme à l'entretien et installent un climat plus ou moins propice à créer du lien. Dans le cadre de notre intervention, la rencontre est prévue, programmée.

Souvent, passées les premières minutes de méfiance, les personnes sont pressées d'exposer leur situation afin d'obtenir des réponses et des solutions. Leur place est inconfortable car elle les oblige à nous dévoiler ce que les autres ne peuvent pas voir de manière évidente. Généralement, cela met souvent à mal leur estime d'eux même : peur, honte, dévalorisation....

Suite à ces constats, on s'aperçoit que la notion de temporalité de la personne rencontrée est différente de celle du professionnel, ce qui oblige parfois la personne à limiter son écoute à des réponses immédiates et sécurisantes. Pour atténuer ce comportement, c'est à nous professionnels de mettre la personne en confiance. Pour cela, il est essentiel de faire parler la personne de ce qu'elle aime, de ses compétences, de ses envies, de ses projets : de la valoriser.... Notre rôle est alors de créer un espace pour donner sa place à l'Autre, le considérer comme une personne à part entière qui traverse une phase complexe comme cela peut arriver à tout à chacun.

Il est essentiel de se mettre à la hauteur de l'Autre, le valoriser dans ce qu'il est, dans ce qu'il renvoi, dans ce qu'il est capable de faire.

B. BOUQUET et C. GARCETTE définissent l'accompagnement social comme « *une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans une relation de solidarité, de réciprocité et d'engagement de part et d'autre.* »

Bien que nous fassions preuve d'empathie pour les personnes rencontrées, il est essentiel de rester objectif quant à leurs difficultés. Il est important de ne pas énumérer trop de solutions/options lors de cet entretien afin de ne pas être uniquement dans la résolution de problèmes de forme mais bien analyser la situation afin d'entrapercevoir les problématiques de fond.

La qualité de la première rencontre est un droit pour les ménages et un devoir pour nous professionnels. Il est indispensable donc de trouver la bonne équation entre empathie, écoute, valorisation de la personne et cadre imposé par le financeur et les réalités de terrains.

L'outil interne utilisé dans le cadre du diagnostic social est disponible en annexe 3.

## Le contenu de l'accompagnement social

### L'accompagnement social classique

Il se veut être axé sur le logement tout en ayant une vue globale des problématiques rencontrées. Cet accompagnement a pour objectif de rétablir une situation locative saine.

Nos missions s'articulent autour de quatre grands thèmes :

#### ❖ Information sur les droits et devoirs du locataire

- Informer le ménage sur ses droits et devoirs
- Travail à l'hygiène, à l'appropriation et l'entretien du logement
- Respect de la vie en collectivité (nuisances sonores, entretien des parties communes ...)

#### ❖ Accompagnement dans la gestion budgétaire

- Apprentissage dans la gestion budgétaire
- Gestion des priorités financières
- Rétablir les droits (droits communs : RSA, CMU ....)
- Gestion des dettes (dossier banque de France, plan d'apurement...)
- Veiller au règlement du loyer

#### ❖ Connaissance de l'environnement

- Repérer les partenaires du secteur et savoir les mobiliser
- Repérer les instances de droits communs

#### ❖ Partenariat et orientation

- Orientation vers les partenaires de secteur
- Rencontre avec les personnes en charge de la gestion locative
- Mobiliser les partenaires pour favoriser l'autonomie des ménages
- Orientation vers les services internes à l'association EOLE (service d'insertion professionnelle, l'atelier de l'Orange Bleue)

Au-delà, il s'agira d'un accompagnement plus spécifique nécessitant la mobilisation plus importante d'un partenariat sur le versant santé mentale notamment.

### L'accompagnement vers un habitat adapté

Dans certaines situations plus rares et plus complexes, le maintien dans le logement est irrémédiablement compromis et nécessite une orientation vers un habitat adapté aux besoins de la personne. Cette orientation est partagée en aval du diagnostic social réalisé avec le concours du ménage. Elle nécessite l'adhésion du ménage qui aura pris conscience de sa situation et de la



pertinence de cette orientation vers un habitat adapté. En effet, sans cette adhésion, il nous sera impossible d'engager un accompagnement social vers une sortie du logement. Une autre forme d'accompagnement social pourra ainsi être envisagée, notamment de type maintien par exemple.

Notre mission s'articule autour de 3 axes :

❖ **Approfondissement du diagnostic social et des besoins de la personne en vue de mobiliser le partenariat**

- Poursuite du diagnostic et accompagnement vers l'idée d'un changement
- Recherche et mobilisation des partenariats adaptés aux besoins de la personne
- Mise en place d'un contrat d'accompagnement

❖ **Mise en place d'un accompagnement social visant un habitat adapté**

- Mise en place d'un accompagnement social
- Réalisation d'un contrat d'objectif signé par le ménage
- Mise en lien avec les partenaires adéquats et suivi des avancées, réalisation de réunions de synthèse, mobilisation de HABITAT HAUTS DE FRANCE

❖ **Accompagnement à la sortie du logement**

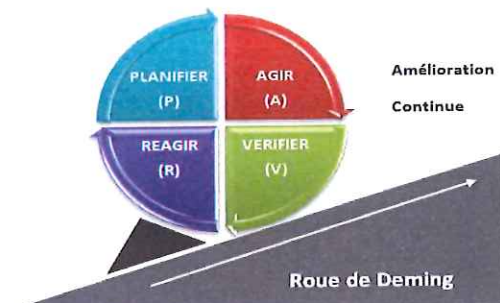
- Préparation de la sortie (hébergement, logement, logement adapté ...)
- Préparation du déménagement et de l'ensemble des démarches permettant un déménagement dans les meilleures conditions
- Suivi de l'organisation du déménagement
- Suivi de l'organisation de la sortie du logement quitté (état des lieux de sortie, démarches administratives ...)

### III.2.3 Des objectifs fixés avec le ménage

L'accompagnement social est proposé aux familles, leur **participation est indispensable** quant à la « réussite » du projet. L'objectif étant que le ménage soit acteur dans la résorption de ses difficultés. Son investissement permettra à ce que le maintien en logement soit pérenne et aura également pour objectif d'éviter de nouveaux incidents. **Un contrat d'objectifs** est signé entre le ménage, l'association et HABITAT HAUTS DE FRANCE. Ce contrat décrit les objectifs communément visés et les moyens à mobiliser par les trois acteurs pour parvenir à les atteindre.

Les mesures d'accompagnement social sont mobilisables à chaque étape d'un parcours locatif. Il est important de garder à l'esprit qu'un accompagnement ne peut être linéaire. On ne va pas d'un point A à un point B sans embûches. Notre rôle est de soutenir les ménages dans le démarrage ou le redémarrage d'une étape de leur vie, il faut les aider à ne pas abandonner, à se mobiliser malgré les difficultés en prenant en compte que le rapport au temps est différent pour chaque individu.

Autour des valeurs qui animent l'association EOLE, afin de structurer nos échanges et mise en question et de rendre effective notre démarche, nous travaillons autour de La Roue de Deming . Ce principe s'organise autour de 4 étapes successives (voir schéma ci-après) :



- Planifier
- Agir
- Evaluer
- Réagir

Cette démarche nous permet une remise en question de tous les instants afin de proposer un accompagnement au plus près des besoins des personnes

Lorsque **nous rencontrons la famille, nous échangeons** autour de son parcours, de ses difficultés actuelles, de ses souhaits, **nous nous attardons sur les axes de travail** proposés lors du diagnostic social et **les réajustons au besoin**, enfin **nous les validons et signons conjointement avec la famille un contrat d'objectifs** (cf annexe 4) ; Ce contrat d'objectif permet de matérialiser les actions très concrètes à mettre en œuvre sur un temps plutôt court, mais également les moyens mobilisés pour y parvenir.

Si l'intervention est préconisée dans le cadre d'une problématique logement, c'est bien face à une multitude de difficultés et de questionnements que nous nous retrouvons au quotidien. C'est pourquoi il est nécessaire d'effectuer au minimum **une rencontre toute les trois semaines en moyenne**. Certaines situations nécessitent bien évidemment des rencontres plus soutenues.

Régulièrement certaines familles sont dépassées par la gravité de la situation. De ce fait, il arrive qu'elles n'arrivent pas à s'organiser dans la concrétisation des démarches à accomplir. Lors de la première rencontre et suite à l'entretien qui a été mené, nous établissons et signons conjointement un contrat d'objectifs qui s'appuie sur des objectifs généraux engageant le ménage et le professionnel.

**Les objectifs opérationnels choisis sont contractualisés, les axes de travail prioritaires sont mis en lumière.** C'est une manière formelle d'exprimer la volonté d'atteindre des résultats avec une échéance donnée.

Ce contrat d'objectifs est **réévalué tous les trois mois**, il est établi en deux exemplaires, un pour la famille, un pour le dossier du professionnel en charge de la famille en amont du bilan entre HABITAT HAUTS DE FRANCE et l'association.



### III.2.4 Le schéma d'intervention

Le schéma d'intervention est disponible en annexe 5. Il retrace la méthodologie de diagnostic et de démarrage de l'accompagnement.

### III.2.5 Les partenaires de proximité

Certains des locataires que nous accompagnons sont en grandes difficultés sociales, se mobiliser hors de leur lieu de vie n'est pas toujours chose aisée. Fréquemment les personnes préfèrent que nous les rencontrions à leur domicile. Cela peut s'expliquer par une certaine forme d'angoisse à se rendre dans un lieu inconnu pour aborder des sujets délicats.

Pour diverses raisons, l'accompagnement social ne peut se faire uniquement au domicile des personnes. Que cela soit pour des raisons d'ordre logistiques comme par exemple la nécessité d'obtenir des photocopies de documents administratifs pour l'instruction de certains dossiers type FSL, dossier banque de France ...

De plus, une de nos missions est de pouvoir rendre aux personnes accompagnées une certaine forme d'autonomie, de valoriser leur potentialité afin que notre accompagnement ne soit qu'un passage dans leur vie. Si nous n'avons cessé de venir à eux, de les conforter dans une certaine forme d'immobilisme, l'accompagnement mis en place perd tout son sens.

Nous devons donc avec ces familles évoquer, organiser, évaluer le moment opportun à une rencontre hors du lieu d'habitation. Cela peut prendre du temps, plusieurs mois parfois ou que cela n'arrive jamais. Nous travaillons dans le cadre d'objectifs partagés avec la famille avec toute l'importance qui doit y être accordée mais sans obligation fondamentale de réussite.

## **III.3 Le travail partenarial et de réseau**

### III.3.1 Définition

Le Partenariat est une méthode d'action coopérative fondée sur un engagement libre, mutuel et contractuel d'acteurs différents mais égaux, qui constituent un acteur collectif dans la perspective d'un changement des modalités de l'action et élaborent à cette fin un cadre d'action adapté au projet qui les rassemble, pour agir ensemble à partir de ce cadre. Les différentes formes de partenariat sont la coopération, la coordination et la mise en place de réseau. (*Le travail social au travail ensemble. Le partenariat dans le champ des politiques sociales. ASH*)

Le Réseau rassemble temporairement des personnes très disparates, et se présente comme un bout de réseau fortement activé pendant une période relativement courte, mais qui permet de forger des liens plus durables qui seront ensuite mis en sommeil tout en restant disponible. (*BOLTANSKY Luc, sociologue français*)

## Les principes

Il s'agit de joindre les compétences, les ressources et les efforts pour tenter de faire mieux ou autrement. Le partenariat constitue un enjeu important dans la mesure où il peut apporter une réponse aux limites rencontrées au niveau des compétences professionnelles et aux missions financées.

Il s'agit de fonctionner avec plus de qualité et au moindre coût. Le réseau permet, d'une part de gagner en efficacité par une meilleure circulation et de gestion de l'information entre les acteurs et une approche plus globale de la personne, de la situation.

D'autre part, il permet d'approfondir les relais entre intervenants en évitant des ruptures ou des approches, interventions contradictoires.

*L'objectif de la mission est une résolution des problématiques dans le temps et après de fin de l'intervention du travailleur social missionné. La sensibilisation et l'orientation des locataires dans leur réseau local fait partie de l'action éducative et participe à leur autonomisation.*

*Dans l'intérêt des ménages accompagnés, le partenariat permet de diriger vers l'extérieur pour permettre de les réinscrire dans une dimension sociale.*

L'ouverture vers l'extérieur est un moyen :

- d'inscription dans des processus de coopération
- de mobilisation d'autres outils pour l'accompagnement
- d'appui sur des ressources extérieures
- de positions médiatrices favorisant des changements de relation
- d'apport dynamique venant parfois lutter contre la dépendance des locataires aux institutions

### III.3.2 Nos partenariats habituels au sein du service logement

Comme nous l'avons vu, le partenariat est une méthode d'action coopérative fondée sur un engagement libre, mutuel et contractuel d'acteurs différents mais égaux, qui constituent un acteur collectif dans la perspective d'un changement des modalités de l'action – faire autrement ou faire mieux- sur un objet commun- de par sa complexité et/ou le fait qu'il transcende le cadre d'action de chacun des acteurs-, et élaborent à cette fin un cadre d'action adapté au projet qui les rassemble, pour agir ensemble à partir de ce cadre\* \*DHUME, F. (2001). *Du travail social au travail ensemble. Le partenariat dans le champ des politiques sociales.* ASH éditions P 108

L'accès aux droits des personnes en difficultés sociales nécessitent de mobiliser des réponses, des moyens. Pour cela, une connaissance actualisée des droits et politiques publiques est indispensable dans un contexte politique, réglementaire, budgétaire, en évolution permanente.

Les salariés d'EOLE n'ont cessé de se former et d'actualiser leurs connaissances, leur réseau et leur partenariat afin de répondre de manière rapide et pertinente aux besoins et attentes de la famille accompagnée.

Nous ne pouvons détenir seuls les multiples compétences nécessaires à l'accompagnement social. Nous mobilisons donc des compétences extérieures complémentaires, via un travail en liens étroits avec les acteurs travaillant dans un intérêt commun qui est la famille.



L'importance du partenariat a tout son sens car l'on sait que les mesures d'accompagnement social ne sont pas éternelles, de ce fait si les familles ont connaissances des partenaires de proximité et qu'elles prennent « l'habitude » de les solliciter en cas de difficultés cela aboutira à une de nos missions qui est de rendre le ménage autonome.

En fonction des territoires d'intervention, le service logement accompagne les familles avec l'aide des associations et dispositifs suivants :

#### Sur le plan administratif:

- La CAF
- La CPAM
- La CARSAT
- La MDPH
- Les Associations tutélaires
- Les CLIC
- Les CCAS/ mairie de quartier
- La Banque de France
- Les services de l'OFII et de l'OFPRA

#### Sur le plan juridique :

- La Maison de la justice
- Le Service juridique / permanence avocat (MEL/ TGI de Lille)
- L'ADIL
- CIDFF : centre d'information du droit des femmes et des familles
- Le SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de probation en milieu ouvert
- La Cimade

#### Sur le plan de la solidarité :

- Les petits frères des pauvres
- Emmaüs
- Le Secours catholique
- Le Secours populaire
- La Fondation Abbé Pierre
- La Fondation de Lille
- Epiceries solidaires
- Groupements d'entraides mutuelles
- CCAS

#### En matière de santé, santé mentale et addictologie :

- Les services de l'E.P.S.M : C.M.P, C.A.M.P.S, Centre de santé mentale, CPAA, Diogène...
- Les Centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (C.S.A.P.A)
  - *Le Cèdre bleu et Réagir*
  - *A.N.P.A.A*
  - *La Sauvegarde du Nord*
  - *Boris Vian/EPSPM*
- Un chez soi d'abord: Association ABEJ
- Ligue contre le cancer
- M.D.P.H
- Les G.E.M
- Réseau Solidarité Lille Métropole
- Les Centres Hospitaliers
- Les centres de santé de quartier

### L'Accompagnement des femmes victimes de violences conjugales :

- Association SOLFA
- Association l'Echapée
- Le planning familial
- C.I.D.F.F : centre d'information du droit des femmes et des familles
- Association Louise Michel

### En matière de logement :

- Le fond de solidarité au logement/ MEL
- Emmaüs
- Les différents fournisseurs d'énergie et leur pôle solidarité (ILEO, Engie, EDF...)
- Association Donaqui
- ADIL

### En matière d'emploi :

- Pôle Emploi/ Mission locale
- Les Maisons de l'emploi
- Les PLIE
- Mob Emploi
- Contact entreprise
- Emmaüs connect'
- Cap emploi
- Association la clé

### En matière d'accompagnement et de soutien sur le plan familial :

- UTPAS/ PMI
- Services d'AEMO
- EMOP (équipe mobile en parentalité du cèdre bleu)
- Maison de quartier
- Services de prévention spécialisée
- CAMPS

### III.3.3 Le partenariat interne à l'association

L'association EOLE tient aujourd'hui une place importante dans un environnement départemental où le besoin d'aide de certaines populations ne cesse de grandir, c'est pour cela que l'association n'a cessé de se développer et ce dans l'intérêt de répondre aux différents besoins des personnes accompagnées.

*« De l'hébergement d'urgence pour personnes sans domicile fixe aux personnes en logement autonome, les services sont multiples, il faut les articuler, les coordonner avec comme objectif unique l'appropriation pour la personne accompagnée de son parcours. Il s'agit de combattre le cloisonnement, la segmentation, la filiarisation uniforme (toutes les personnes en difficulté seraient à chaque fois orientées vers les mêmes types de prise en charge, ce qui entraînerait une perte d'individualisation des prises en charge).*

*L'accompagnement se veut global et généraliste. Il concerne les droits administratifs et sociaux, la santé, la gestion budgétaire, la formation, l'emploi, le logement, la parentalité. La priorité des actions, tel un fil rouge, demeure l'accès et le recours plein et entier aux dispositifs de droits communs indéfectibles d'une citoyenneté accomplie. »* Extrait du Projet Associatif



L'évolution du travail social dans sa globalité amène l'association à imaginer d'autres formes de réponses, c'est pour cela qu'elle se mobilise afin de créer et développer de nouveaux outils afin de s'approcher au plus près des fondamentaux de EOLE c'est à dire rendre la personne autonome et actrice de son projet de vie. Les différents services et dispositifs de l'association permettent un travail en continu, l'objectif n'étant pas de s'auto suffire mais plutôt d'apporter des réponses adaptées et pertinentes aux problématiques rencontrées chez les ménages accompagnés *pour garantir la continuité de l'accompagnement et la progression des parcours d'insertion*. Chaque personne accompagnée par notre service peut bénéficier des dispositifs internes à notre association, dans les domaines de la précarité énergétique, de l'emploi et de la Culture.

❖ **L'atelier l'Orange bleue** a pour objectif de permettre aux personnes allocataires du RSA de résoudre leurs difficultés à travers des ateliers créatifs et une approche de la culture au sens large du terme.

L'Orange bleue bénéficie du soutien financier du Conseil Départemental du Nord, du Conseil Régional et de la Ville de Lille pour réconcilier les habitants d'un quartier, les allocataires du RSA du bassin lillois, avec les vertus de l'exercice d'une meilleure citoyenneté.

Les actions de l'Orange Bleue ont pour principal objectif de permettre aux personnes allocataires du RSA de résoudre leurs difficultés, de s'épanouir, favorisant ainsi leur insertion sociale par le biais d'ateliers créatifs et mieux être. Ainsi, l'accent est mis sur les différentes formes de créativité, la valorisation du potentiel, des capacités de chacune des personnes, tout cela dans le respect des rythmes de chacun. Après un entretien initial, la personne peut bénéficier d'un accompagnement personnalisé ainsi que d'une prise en charge globale selon ses besoins et ses attentes. Ces actions sont encadrées par une équipe pluridisciplinaire (intervenants permanents, vacataires et partenaires). L'Orange Bleue permet à des personnes en situation d'exclusion sociale de sortir de leur isolement et de reprendre confiance en leurs potentialités.

❖ **L'entreprise d'insertion : Le relais travail.** Les objectifs du dispositif reposent sur l'accompagnement des personnes très désocialisées, les plus éloignées de l'emploi vers une requalification sociale et professionnelle. Un accompagnement socioprofessionnel s'organise pour favoriser ainsi l'évolution de la professionnalisation qui permet de préparer l'accès à l'emploi de droit commun ou une montée en qualification. Grâce à leur référent en insertion professionnelle, les personnes peuvent être positionnées en vue d'obtenir un poste au sein de l'entreprise.

Aux vues de la diversité des problématiques rencontrées par les personnes accompagnées, nous pensons que nos services internes sont un atout dans l'accompagnement social que nous pouvons proposer. L'insertion sociale, l'accès à la Culture, l'accompagnement vers l'emploi ou la formation sont autant de facteurs permettant un retour à l'autonomie de la personne, une meilleure estime d'elle-même et, à terme, un maintien dans le logement dans de meilleures conditions.

Ainsi, la souplesse de notre Association, nos engagements, nos valeurs et notre investissement nous permettent d'accompagner, d'orienter et de favoriser l'autonomie des personnes et des familles que nous rencontrons afin de leur permettre de devenir acteurs de leurs projets de vie.

Si l'Association est retenue sur ce projet, l'ensemble de ces actions, dispositifs pourront être proposés aux locataires en fonction des problématiques repérées et des objectifs fixés avec le ménage.

### **III.4 Les modalités d'évaluation et d'articulation avec Habitat Haut de France**

#### **III.4.1 A l'interne du service**

##### **1. Les réunions d'équipe internes au service**

Les réunions d'équipe sont des lieux d'élaboration de la réflexion, de régulation et de proposition d'actions. Une réunion d'équipe a lieu une fois par semaine avec l'équipe logement et le cadre socio-éducatif.

Lors de cette réunion il est débattu des situations en cours, à venir, de la logistique propre au fonctionnement du dispositif et des difficultés et facilités rencontrées.

Elles ont lieu une fois par semaine en général le jeudi, et réunissent les membres de l'équipe éducative et le cadre du service. Lors de ces réunions sont abordées :

- Les remarques liées à la gestion du collectif/logistique (aspects fonctionnels)
- Echanges sur les situations préoccupantes nécessitant la définition d'actions à entreprendre.
- Evocation du suivi social par le référent (bilan ; présentation énergétique, point sur l'évolution de la situation.....)
- Questions diverses

Il existe également des groupes d'analyse de la pratique animés par une psychologue ainsi que toutes réunions d'informations et instances de réflexions (FNARS...) auxquelles les salariés sont invités à participer.

##### **2. Le management et la coordination sociale**

Le coordinateur rencontre régulièrement les membres de l'équipe afin de faire un point en individuel sur les situations familiales. Pour ce faire, le travailleur social prépare en amont ses éléments: situation familiale, situation à l'entrée, situation actuelle, observations et perspectives.

Ce point permet un échange entre le coordinateur et le salarié sur l'état de la situation à un moment donné, les ressentis, les difficultés éventuelles et les axes de travail dégagés. Il est un temps privilégié durant lequel le travailleur social peut prendre du recul et le coordinateur donner ses appréciations concernant les situations présentées. Cet entretien peut permettre de compléter l'analyse de la situation, de réajuster les priorités et d'élargir éventuellement les perspectives.

Cette rencontre est également l'occasion de faire un point quant aux obligations relatives à l'accompagnement.

*L'articulation et la coordination des différents acteurs est un élément prépondérant dans l'atteinte des objectifs de notre mission. Il apparaît nécessaire de penser et d'organiser notre implication avec HABITAT HAUTS DE FRANCE. Ainsi, nous souhaitons organiser différents temps de rencontre afin de répondre efficacement aux missions d'accompagnement social individualisé lié au logement.*



### III.4.2 Avec Habitat Haut de France

#### 1. La réunion de lancement

Cette réunion est le démarrage de notre travail conjoint. Elle permet de poser les fondations de notre collaboration à venir.

Ce temps sera l'occasion de **se présenter et d'échanger autour des modalités d'accompagnement**. Cela nous permettra de **faire connaissance et d'enrichir les pratiques** de chacun de l'expérience des autres, de mettre en place des outils permettant la mise en commun des informations recueillies et d'établir les modes de fonctionnement entre nos deux entités.

#### Objectifs :

- Présentation des référents dans chacune des parties
- Présentation du mode opératoire de l'intervention
- Elaboration des modalités de transmission des commandes, du suivi et des résultats de celles-ci
- Coproduction d'un calendrier annuel (dates comité de suivis par exemple)

#### Moyens :

- Présentation d'un power point reprenant les éléments du projet
- Réalisation d'un calendrier prévisionnel des rencontres
- Rédaction d'un compte rendu

#### 2. Les comités de suivi trimestriel

Un bilan est organisé avec HABITAT HAUTS DE FRANCE afin **d'entériner certaines orientations, de réfléchir collectivement aux hypothèses de compréhension et d'actions à engager**.

#### Objectifs

- Un bilan quantitatif
- Un bilan qualitatif
- Valider la poursuite à l'arrêt des accompagnements en cours

#### Moyens

- Fiche de suivi individuel
- Fiche récapitulative des diagnostics sociaux

Ces temps de rencontres sont le complément d'échanges réciproques réguliers sur les situations sociales des locataires n'entravant pas au respect de leur vie privé. Le principe retenu étant celui du secret partagé sachant que l'ensemble des documents communiqués est signé par le ménage accompagné.



## **IV. Annexes**

- 1) L'organigramme de l'association
- 2) Le compte-rendu d'entretien
- 3) L'outil diagnostic social utilisé dans le cadre de l'accompagnement
- 4) La fiche de suivi imposé par le projet
- 5) Le contrat d'objectif en accompagnement social individualisé
- 6) Le schéma d'intervention en accompagnement social individualisé

# **ANNEXE 1**



**Jean-Max LEFEBVRE**  
**PRESIDENT**



## **ANNEXE 2**



# COMPTE RENDU ENTRETIEN



DATE NATURE LIEU	PRESENTS	OBJET	SUJETS EVOQUES

## **ANNEXE 3**



1<sup>le</sup> .... / ..... / .....

Réalisé par : .....

Adresse	Date d'entrée dans le logement : .....
	Typologie : ..... Adaptée : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Ville :	Surpeuplement : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Sous-peuplement : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

❖ Identification du titulaire de bail :

Titulaire : Mr <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/>	Nom : Prénom : Date de naissance :     /     / Téléphone :
Co- titulaire : Mr <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/>	Nom : Prénom : Date de naissance :     /     / Téléphone :
Situation familiale : <input type="checkbox"/> célibataire <input type="checkbox"/> marié(e) <input type="checkbox"/> pacsé(e) <input type="checkbox"/> vie commune <input type="checkbox"/> séparé(e) <input type="checkbox"/> séparation en cours (date ONC :     /     /     ) <input type="checkbox"/> divorcé(e) (date du jugement :     /     /     ) <input type="checkbox"/> veuf(ve)	

❖ Autres personnes vivant dans le foyer :

Nom Prénom	Date de naissance	Lien de parenté	Scolarisé(e)	Emploi	Au foyer	Hors foyer
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

❖ Situation professionnelle :

Titulaire du bail :	<input type="checkbox"/> Retraité	
	<input type="checkbox"/> C.D.I	<input type="checkbox"/> C.D.D (date de fin :    /    /    )
	<input type="checkbox"/> Intérim	<input type="checkbox"/> Contrat aidé (date de fin :    /    /    )
	<input type="checkbox"/> sans activité professionnelle <input type="checkbox"/> formation professionnelle <input type="checkbox"/> Etudiant  Inscrit à Pôle Emploi : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Inscrit à la mission locale : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Reconnaissance M.D.P.H : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

Co-titulaire du bail :	<input type="checkbox"/> Retraité	
	<input type="checkbox"/> C.D.I depuis :	<input type="checkbox"/> C.D.D (date de fin :    /    /    )
	<input type="checkbox"/> Intérim	<input type="checkbox"/> Contrat aidé (date de fin :    /    /    )
	<input type="checkbox"/> sans activité professionnelle <input type="checkbox"/> formation professionnelle <input type="checkbox"/> Etudiant  Inscrit à Pôle Emploi : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Inscrit à la mission locale : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Reconnaissance M.D.P.H : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	



❖ Situation financière :

<b>Ressources</b>	Salaire		
	Revenu de Solidarité Active		
	Allocation Adulte Handicapé		
	Prestations familiales		
	Prime d'activité		
	Allocation de Retour à l'Emploi		
	Allocation de Solidarité Spécifique		
	Pension d'invalidité		
	Pension / complément retraite		
	Pension alimentaire		
	APL		
	Autre :		
	<b>Total des ressources</b>		
	<b>Charges mensuelles</b>	<b>Organisme</b>	<b>Pour quelle utilité ?</b>
		Loyer	
		Electricité	
		Gaz	
		Eau	
		Assurance habitation	
		Assurance voiture	
		Autres assurances	
		Internet	
		Téléphone	
		Mutuelle santé	
		Transport	
		<input type="checkbox"/> Ecole <input type="checkbox"/> Cantine	
		<input type="checkbox"/> Frais de garde	
		Impôts sur le revenu	
		Taxe d'habitation	
<b>Total des Charges mensuelles</b>			
<b>Reste à vivre / mois</b>			
<b>Reste à vivre / jour/ pers</b>			
<b>Reste à vivre / jour / pers -endettement</b>			

- ❖ Parcours logement : (préciser les dates, la durée, la nature de l'habitat, motif de départ)

- ❖ Freins repérés :

- Les problématiques logement (gestion budgétaire, état du logement, difficulté dans la gestion administrative liée au logement)

❖ Les autres problématiques repérées (santé, emploi, contexte familial,...) :

❖ Forces repérées :

❖ Partenaires environnants :

Nom Prénom	Structure	Adresse / Coordonnées	Problématique(s) abordé(e)s



❖ Projet logement du ménage :

➤ Définition des besoins et des objectifs

➤ Durée de l'accompagnement

De : ..... au .....

Durée : .....

- L'intervenant reconnaît avoir expliqué au ménage les modalités de l'accompagnement proposé.
- Le ménage partage avec l'intervenant le diagnostic posé.
- Le ménage accepte les modalités de l'accompagnement et s'engage à suivre les actions proposées.

Fait à : .....

Le : .....

Signature titulaire

Signature Co-Titulaire

Signature Référent Social  
Association EOLE

# **ANNEXE 4**

**Service Accompagnement Logement**

**SYNTHESE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL  
EN DATE DU \_ \_ \_ \_ \_**

<b>Date de démarrage de l'accompagnement social :</b>	
<b>Référent EOLE :</b>	
<b>Référent Habitat Haut de France :</b>	
<b>NOM DU MENAGE ACCOMPAGNE :</b>	
<b>Composition familiale :</b>	
<b>Ressources mensuelles (nature et montant) :</b>	
<b>Typologie du logement habité :</b>	



## Rappel des objectifs

## Quelle évolution de la situation selon les différents axes de l'accompagnement ?

### Axe Logement (évolution et moyens mobilisés)

Vécu de la personne :

### Axe Suivi Administratif (évolution et moyens mobilisés)

Vécu de la personne :

**Axe Environnement  
(évolution et moyens mobilisés)**

**Vécu de la personne :**

**Axe Insertion professionnelle et formation  
(évolution et moyens mobilisés)**

**Vécu de la personne :**



**Axe Santé**  
**(évolution et moyens mobilisés)**

**Vécu de la personne :**

**Axe Partenariat (s) mobilisé (s)**

**Vécu de la personne :**

**Décision prise par le comité de pilotage**  
**du** \_ \_ \_ \_ \_

- ☐ **Poursuite de l'accompagnement social**
- ☐ **Arrêt de l'accompagnement social**
- ☐ **Suspension de l'accompagnement social**
- ☐ **Autre décision :**

**Commentaires si besoin :**

<b>VISA HABITAT HAUT DE FRANCE</b>

## **ANNEXE 5**



## CONTRAT D'ENGAGEMENTS MUTUELS DANS LE CADRE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

NOM DE LA PERSONNE : \_\_\_\_\_

*Ce que l'on se propose de réaliser ? Quels objectifs ?*

1)

2)

3)

4)

*Qui fait quoi ? Quels moyens ?*

Actions réalisées par...	
Par la personne	Par le travailleur social

Date:        /        /

Ce contrat d'objectif est établi pour une durée de \_\_\_\_\_ semaines/mois

Date du prochain contrat :

LA PERSONNE	LE TRAVAILLEUR SOCIAL

# **ANNEXE 6**

## Le schema d'intervention

