****

**L’élaboration d’un diagnostic social.**

****

*LA PRESTATION CONSISTE* ***A REALISER UN DIAGNOSTIC SOCIAL ARTICULE AUTOUR D’UNE ENQUETE SOCIALE ET D’UNE NOTE DE SYNTHESE***

*PERMETTANT DE :*

* *CONNAITRE LE MENAGE*
* *MIEUX APPREHENDER SA SITUATION*
* *Informer le bailleur*
* *CREER LES CONDITIONS ET PRECONISATIONS POUR UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ADAPTE A CHAQUE FAMILLE*

Ce diagnostic permettra précisément de :

* déterminer la situation familiale et financière (composition familiale, activité, ressources, budget, dettes, emprunts)
* évaluer l’adaptation du logement
* définir ses besoins en matière de logement
* préconiser, en cas de besoin, un accompagnement social adapté ou médico-social
* préconiser si nécessaire un suivi sanitaire

## LES PREALABLES

1. **Les demandes de diagnostics seront validées par la « commission spécifiques » créée dans le cadre du projet.**
2. Afin d’entrer en contact avec le ménage et d’assurer un rôle de médiation entre le bailleur et le locataire, un courrier précisant le cadre d’intervention sera envoyé à la famille par le PACT de la Région Dunkerquoise. Ce dernier, (au-delà des propositions de rendez-vous et de contacts) précisera la démarche d’étude de la situation du locataire à la demande du bailleur.

## Visite à Domicile : notre première étape

* **La prise de contact et de rendez-vous**

La démarche de prise de contact consiste à tout mettre en œuvre afin d’obtenir une date de rencontre et un rendez-vous avec le locataire, en présence du référent lorsque c’est nécessaire pour la réalisation du diagnostic social.

* Contact auprès du ménage : par téléphone, courrier, mail et démarche d’aller vers pour fixer une date de rencontre
* Transmission de la date de rencontre au bailleur

Description

* Dès réception du bon de commande, le travailleur social prendra contact auprès du ménage par téléphone pour fixer un Rendez-Vous et confirmera la date convenue par courrier dans la foulée. Notre objectif est d’obtenir une date de visite à domicile dans les meilleurs délais et en fin de première semaine suivant la réception du bon de commande au plus tard afin de pouvoir nous déplacer à domicile au début de la seconde semaine et ainsi être en mesure de rédiger le diagnostic dans le respect raisonnable de 30 jours.
* Au cas où le téléphone ne serait plus attribué, ou cette démarche resterait infructueuse, le travailleur social fera un courrier afin de proposer une date de rendez-vous. Ce courrier donnera une explication de la démarche et soulignera la nécessité de la présence du locataire dans l’apport d’éléments complémentaires permettant l’établissement du diagnostic social.
* Le travailleur social laissera dans tous les cas, ses coordonnées téléphoniques afin que le locataire puisse le joindre et convenir d’une date commune.
* Si le requérant est placé sous une mesure de Tutelle ou de Curatelle, le rendez-vous sera pris avec le curateur ou le tuteur. Le travailleur social en informera le Cottage social des Flandres.
* Les contacts à domicile seront le mode de rencontre privilégié par le PACT ; cependant d’autres lieux de rencontre pourront être proposés (siège du PACT, antenne locale partenaire, centre social, CCAS, mairie, …) pour favoriser la mise en confiance des locataires. Une seconde visite aura lieu si toutes les informations n’ont pas pu être collectées par exemple et /ou si le travailleur social le juge opportun afin d’approfondir la connaissance qu’il aura pu avoir sur les problématiques sociales soulevées par la famille. Celle- ci se déroulera au domicile du locataire de préférence également.
* Toute situation d’impossibilité temporaire des locataires sera justifiée et reportera le Rendez-Vous à domicile à un moment opportun pour la réalisation du diagnostic. Si le travailleur social connaît la raison de cette indisponibilité (hospitalisation, vacances, etc…), il en informera le Cottage social des Flandres et reprendra Rendez Vous avec le locataire à son retour.

## La réalisation du diagnostic : Notre seconde étape.

* **La grille de diagnostic social lié au maintien**
* Il complètera ou mettra à jour les données relatives à la composition familiale, aux ressources et aux charges, à la situation de la famille au regard de l’emploi, de la santé, de l’environnement/logement, de chacun des membres de la famille.
* Il fera le nécessaire pour obtenir tous les justificatifs requis (bulletin de salaire, feuilles d’imposition, livret de famille, attestation CAF, …) nécessaires à l’actualisation des éléments de situation. Cette demande aura été formulée au préalable dans le courrier informant ou confirmant le Rendez-vous à domicile.
* Dans un document créé à cet effet, sont répertoriés tous les domaines dans lesquels les membres de la famille connaissent des difficultés :
  + Gestion administrative (droits non ouverts liés au maintien, à l’emploi, à la santé, …)
  + Gestion budgétaire
  + Apurement des dettes (présence d’une garantie, plan d’apurement des dettes, dossier de surendettement …)
  + Appropriation du logement
  + Insertion professionnelle
  + Santé (âge, troubles psychiques, accès au soin, ressenti du locataire sur son état de santé, observations ou constatations du travailleur social …)
  + Bien vivre ensemble (relations de voisinage, insertion dans le quartier, …)
  + Tout autre domaine jugé nécessaire (comportement au sein du foyer, lien dans le quartier, accompagnements pré existants, partenaires gravitant autour de la famille…)

Description

* Le diagnostic social se déroulera au domicile du locataire, en présence de la tutelle ou curatelle, lorsque c’est le cas.
* Le travailleur social adoptera une posture neutre et prendra soin d’expliquer la démarche d’enquête et du bien-fondé des éléments complémentaires demandés afin de permettre l’établissement du diagnostic dans les meilleures conditions.
* Concernant la note sociale et le schéma d’intervention dans la famille, le diagnostic permettra d’avoir une vision globale de la situation et dépassera la simple collecte des données déclaratives. En effet, le travailleur social pourra appréhender le mode d’habiter, l’appropriation du logement, les éléments permettant d’apprécier l’autonomie ou non, les besoins en matière d’accompagnement ou d’orientation, et capitalisera toutes les informations nécessaires à l’analyse de l’attitude, du comportement, à la posture des occupants.
* Le diagnostic sera signé par le locataire et les colocataires éventuels, complété par la production de pièces justificatives par le requérant, en veillant à ce que ce soient les copies et non les originaux. La note sociale sera également signée par le travailleur social qui aura réalisé le diagnostic avec le locataire.

Le diagnostic social permettra d’affiner :

* En préalable, une description sommaire du parcours logement du locataire.
* la description de la situation familiale, budgétaire et capacité financière de la famille (impayés, crédits, surendettement)
* le projet d’insertion globale (insertion professionnelle, formation, éducatif etc.)
* le mode d’habiter (appropriation, entretien du logement, investissement, relations de voisinage, présence d’animaux) et projet de logement au regard des souhaits de la famille (typologie de logement, secteurs de relogement)
* étude de la situation administrative et financière (droits non ouverts, ….) et étude des droits liés au maintien
* accompagnements préexistants, partenaires gravitant autour de la famille et connaissance des services ressources par la famille
* changements éventuels survenus dans la situation du ménage et raisons de ces changements
* analyse globale de la situation : cohérence du discours, autonomie, mobilisation et implication dans la démarche, acteur de son propre projet…
* **La note sociale**

Afin de proposer des axes de travail à développer pour répondre au mieux aux besoins sociaux identifiés, le PACT élaborera une note sociale à partir, entre autre, de la synthèse des données recueillies pendant le diagnostic et des problématiques identifiées. Cette note permettra d’affiner l’analyse de la situation globale des locataires et de préconiser des axes d’accompagnement à développer.

Description

* Outre la synthèse rapide des éléments factuels, déclaratifs et objectivés, cette note donnera sur argumentation, des éléments complémentaires d’appréciation de la situation, à savoir l’appropriation et investissement du logement, l’autonomie de la personne, l’attitude de la personne, les démarches entreprises par la personne, le mode d’habiter, les préconisations si besoin en matière d’accompagnement social.
* Ces préconisations seront bien évidemment proposées préalablement au ménage afin d’obtenir son adhésion quant à ces perspectives proposées et le concernant.
* La note sociale reprendra les éléments issus du diagnostic.

***L’ENTRETIEN, SON OPERATIONNALITE :***

L'objectif est avant tout de mettre à l'aise la personne et créer une relation de confiance. La famille expose une situation souvent difficile et la démarche même d’intervention d’un tiers identifié "service social" est un acte souvent difficile à assumer qui peut se traduire par différents comportements auxquels le travailleur social devra s'adapter. Il est donc primordial de modifier la vision du "travailleur social" et poser tous les moyens afin de mettre à l'aise l'usager. Par exemple, il conviendrait d’avoir une formulation dans le courrier de rendez-vous mettant en avant la relation d’aide proposée en évitant des mots souvent à connotation péjorative pour les familles en difficultés (service social, travailleur social…).

Il sera important de respecter la famille dans sa dimension humaine afin que chaque personne soit reçue dans les mêmes conditions. Un protocole d’accueil est alors mis en place :

*Spécifiquement en cas d’entretien hors domicile de la famille :*

- *Aller chercher la famille à l'heure convenue en salle d'attente en l'appelant par son nom et prénom.*

*- L'inviter à prendre place dans son bureau*

Communément à tous les entretiens (domicile et hors domicile) :

-Se présenter en tant que professionnel lors de la première rencontre et préciser la durée de l'entretien

-Rappeler les règles de confidentialité si la personne exprime un retrait ou des difficultés à exposer sa situation

La relation d'aide implique de se mettre en lien, d'observer, d'écouter, de comprendre, d'analyser l'état d'esprit, le sentiment qui anime la famille à vouloir être aidée et ce afin d'adapter son comportement professionnel.

**L'entretien**

L’entretien sera amorcé par une phrase mettant à l'aise la personne en lui rappelant, en plus, notre devoir de confidentialité quant aux propos évoqués lors de l'entretien. *(Phrases types: Je suis à votre écoute. En quoi puis je vous être utile? Nous allons prendre un temps pour comprendre votre problématique ?...)* et préciser le but de l'entretien en rapport aux infos transmises par le bailleur.

Il est important d’avoir une prise de notes discrète mais suffisante pour permettre d'étayer la synthèse dans un second temps.

Si malgré cela, l'usager n'arrive pas à se confier, le professionnel sera amené à poser des questions plus ciblées sur la situation.

Durant cette première phase, le travailleur social se trouve alors dans une écoute active qui permet d'établir une relation d'aide de qualité avec l'usager. Il est primordial de prendre en considération le comportement non verbal du demandeur: attitude, positions...

Il sera également nécessaire à la fin de cette première phase, de reformuler, afin d'être certain que la situation ait été bien comprise.

Enfin il est évident lors de l'entretien que le professionnel ne commettra pas de jugement de valeur et n'aura aucun propos moralisateur ni discriminant sur la situation de la famille.

Il est important de faire attention que la prise de note ne soit pas trop importante et puisse gêner la famille dans son discours. Il semble pertinent de noter les éléments les plus importants à l’étude de la situation. Les informations plus précises pourront être revues avec la personne par la suite.

**Recueil de données**

Une fiche d'entretien type servira de support au recueil de données et permettra d’avoir une cohésion lors de l’écriture de la note :

-Identité des personnes : état civil, composition familiale, profession.

-Historique : prise en compte du dossier, des rapports, actions préalables engagées

-Gestion administrative : validité des documents, classement.

-Gestion budgétaire : mise en place d’outils de gestion, relation banque…

-Apurement de dettes : recherches de solutions adaptées (plan, aides, Banque de France…)

-Appropriation du logement : entretien du logement, rangement des pièces, fonction des pièces …

-Insertion professionnelle : situation professionnelle, référent professionnel, parcours défini.

-Santé : maladies, dépendances, handicaps

-Bien vivre ensemble : lien relationnel au sein du collectif, du quartier, structure familiale, interactions relationnelle…

-Connaissance des services ressources pour répondre aux besoins de la famille : la famille a-t-elle sollicité différents services ou aides ? Est-elle connue de certains partenaires ?

Lors du recueil de données, il est important de vérifier les éléments présentés par la famille. Toutes les ressources, charges (réglées ou non) ou tout autre document devront être demandés à ce moment afin d'être en possession de document appuyant au mieux l'analyse de la situation.

**L'analyse de la situation**

Après le recueil des données, l'analyse de la situation devra permettre d'émettre des hypothèses et d'organiser sa réflexion par axe ou thématique. Elle devra aussi définir ce qui relève de nos compétences ou ce qui ne l'est pas, et ce, afin de répondre au mieux aux problématiques et au questionnement du locataire et de décliner les différents partenaires à mobiliser.

Plus l'analyse sera fine et précise, plus la réponse apportée à la famille sera efficiente.

**La réponse (les préconisations)**

La relation d’aide peut prendre différentes formes : conseil, soutien, information, aide financière, matérielle.

Les différentes formes de réponses, de préconisations envisagées :

- L’écoute : certaines personnes ont uniquement besoin de se confier, d’expliquer leur situation afin de se sentir mieux. Le fait d’être écouté est pour elles important et leur apportent déjà une aide.

- L’information, le conseil : la famille trouve alors une réponse aux questions qu’elle se pose et finit l’entretien avec des pistes personnelles.

-L’orientation : en complément de l’entretien mené, des orientations peuvent avoir lieu vers des partenaires plus compétents dans le champ d’intervention soulevé par la famille. Il est important de connaître les partenaires afin d’orienter au mieux le public en fonction des situations.

-Le contact avec les organismes : le professionnel peut être amené à contacter des organismes afin de mieux comprendre la situation de la personne ou de trouver des arrangements. Aussi, ce contact permet d’avoir une analyse concertée et juste.

-L’accompagnement social : la situation de la personne peut amener à être suivie pendant plusieurs mois. Avec l’accord de la famille, l’accompagnement social est alors préconisé auprès de la commission spécifique du projet 10000 logements accompagnés.

**Terminer l'entretien**

Un entretien individuel est réglé par une plage horaire, un temps défini. C’est au professionnel de gérer ce temps imparti.

Certaines situations peuvent nécessiter plus ou moins de temps. Charge au professionnel de gérer en amont cette durée.

La fin de l’entretien permet au professionnel de faire un récapitulatif avec la famille sur les démarches à accomplir et sur les aspects restants à travailler tant pour le professionnel que pour la famille (définition des objectifs).

Ce temps permet également de vérifier que la personne a compris le but de l’entretien et le ou les objectifs à atteindre.

La fin de l’entretien ne doit pas reprendre toute la situation de la personne, notamment les points négatifs de la situation. La famille doit sortir de l’entretien avec des pistes d’action et voir cette entrevue comme un espoir de sortir de sa situation et non comme une « non-réponse » à sa situation, le mettant encore plus en fragilité.

De plus, en cas de rendez-vous fixé « hors domicile », il est important de raccompagner la personne jusqu’à l’accueil afin de marquer un terme « physique » à l’entretien.

L’entretien se clôture dans la pièce où a eu lieu l’échange. Le couloir n’est pas un lieu approprié pour échanger. Il arrive que certaines personnes puissent avoir beaucoup de chose à dire en fin d’entretien. Il sera alors important de recadrer et de préciser que ceci sera revu lors d’un rendez-vous suivant si nécessaire.

**Travail après l'entretien**

Une fois l’entretien terminé, il reste au professionnel certains points à travailler.

Un travail complémentaire sera nécessaire afin d’affiner l’analyse de la situation. Il passe notamment par un rapprochement éventuel avec les professionnels connaissant déjà la famille (travailleurs sociaux, anciens bailleurs sociaux, sous-préfecture, service FSL, CAF, …).

En complémentarité, le travailleur social pourra être amené à solliciter une seconde fois la famille afin d’étayer ses données.

Le travail administratif peut alors avoir lieu : dossier famille, dossier informatique, préparation du dossier à présenter à la commission.