

Le PROJET : Les Visites Sociales

L'évolution sociétale se caractérise par différents phénomènes qui ont un impact sur l'occupation sociale et les missions des bailleurs sociaux (taux de pauvreté grandissant, précarité de l'emploi, montée de l'isolement, augmentation du nombre de personnes souffrant de troubles qui semblent relever de la santé mentale...).

lnh, comme tous les bailleurs sociaux, accueille dans des proportions de plus en plus importantes, des ménages en situation de paupérisation ou fragilité sociale.

Dès l'entrée dans les lieux, la question de l'accompagnement social est centrale. Or les mesures existantes, principalement financées par le FSL, ne peuvent pas toujours répondre aux besoins. En effet, elles ne couvrent pas l'ensemble des situations, notamment celles des ménages nécessitant un accompagnement plus global, élargi à la problématique « emploi », « liens familiaux » ou les situations relevant d'un accompagnement plus ciblé sur la « santé ».

Par ailleurs, elles ne sont pas mobilisables dans des délais très courts, délais qui s'imposent au bailleur pour l'accueil de ménages en situation d'urgence ou encore tout simplement compte tenu des délais de relocation des biens.

De plus, il arrive que lnh détecte une fragilité au moment de l'entrée dans les lieux sans pour autant avoir la compétence pour réaliser un diagnostic social.

Par ailleurs, en 2008, lnh et l'ANEF FERRER ont mis en place un partenariat afin d'intervenir auprès de locataires rencontrant des difficultés autour du logement, l'action « remobilisation des locataires ». Il s'agit de proposer un accompagnement dont l'innovation réside dans la complémentarité d'un suivi individuel allié à de l'action collective (annexe 1).

Or, certains locataires ne peuvent adhérer à cette mesure, soit parce qu'ils sont en rupture et ne peuvent être mobilisés, soit parce que l'action collective ne répond pas à leurs besoins.

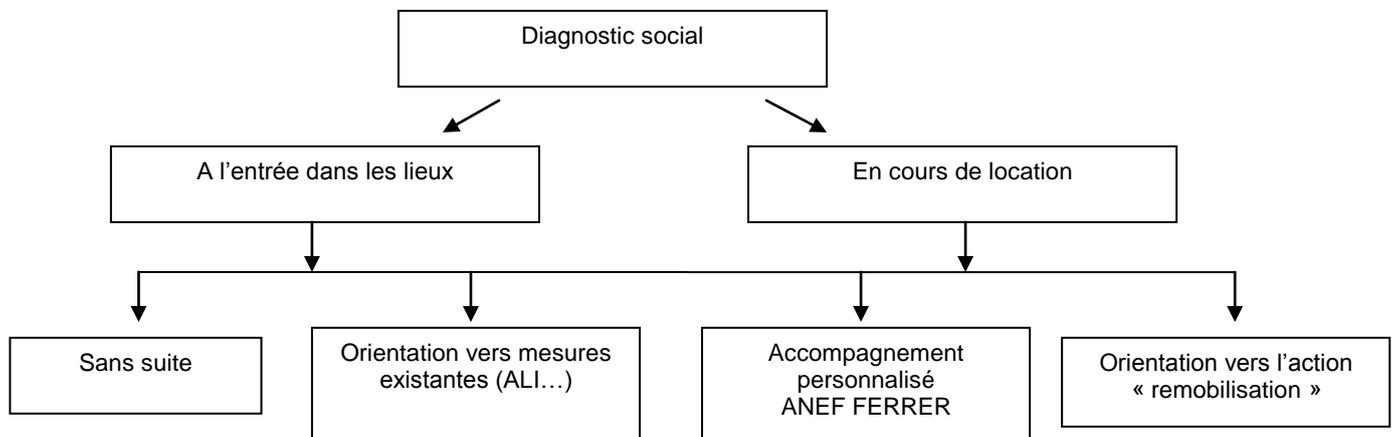
Aussi, lnh souhaite s'appuyer sur des personnes ressources pour :

- Au moment d'une proposition de logement : évaluer la capacité du ménage à s'insérer dans le logement et son environnement (voisinage, parties communes.....) et **réaliser une évaluation sociale individualisée visant la préconisation d'orientations.**
- diagnostiquer les besoins d'un ménage (demandeur ou locataire) au regard des **différents facteurs influant sur la capacité d'habiter.** Ceci à partir d'une approche globale des difficultés des personnes : travail sur les addictions, les liens familiaux, l'emploi dans la mesure où la situation par rapport à l'emploi a des répercussions sur le budget).

A l'issue de l'évaluation posée (si besoin) :

- Mettre en place un accompagnement adapté en prenant en compte la dimension de l'environnement.
- Accompagner le ménage vers les mesures existantes.

Les conditions d'examen des situations doivent favoriser la mise en œuvre de réponses adaptées aux demandeurs ou aux locataires à partir d'un diagnostic partagé de situation.



PRESENTATION DE L'ACTION

Intitulé : Visites Sociales pour locataires accédant ou occupant un logement HLM de la Nantaise d'Habitations

1 - Finalité et objectifs de l'action

Les visites sociales ont pour finalité d'offrir une expertise sociale de situations complexes et la partager avec le bailleur social afin de faciliter l'exercice de sa mission.

Elles visent à favoriser un travail de prévention auprès de ménages accédant ou sur le point d'accéder au parc de la Nantaise d'Habitations dans un logement ordinaire ou déjà locataires en titre.

L'objectif général vise à poser un diagnostic sur la situation de :

- demandeurs HLM retenus par Inh pour l'attribution d'un logement en tant que locataires en titre, proposition validée par la commission d'attribution. Il s'agit de proposer une évaluation sociale pour donner toutes les chances de réussite à l'intégration dans le logement proposé.
- Locataires en titre du parc Inh repéré par le bailleur comme étant en difficulté pour assumer ses obligations.

Les objectifs communs visés par l'Association ANEF FERRER et le bailleur Inh sont :

- De favoriser l'adaptation au logement au moment de l'entrée dans les lieux,
- De favoriser l'intégration dans l'environnement de façon durable,
- D'enrayer les processus d'exclusion de locataires en difficulté et en rupture,
- D'instaurer et consolider le rapport bailleur social / locataire en titre.

Les objectifs spécifiques à l'ANEF-FERRER sont :

- Offrir un outil de médiation au bailleur pour aller vers ou à la rencontre des publics visés.
- Dégager sous forme de préconisations des éléments d'évaluation objectifs et constructifs qui faciliteront l'adaptation du locataire à son futur logement ou le maintien dans le logement.

Chacun de ces objectifs est travaillé dans une logique d'accompagnement social, dans le respect de l'utilisateur, de son intégrité et de son libre arbitre.

2 - Public bénéficiaire de l'action

Locataires accédant à un logement ordinaire :

Le bailleur suite à une proposition de logement constate après contact avec le ménage que ce dernier présente à priori des difficultés sociales pouvant faire obstacle à l'aboutissement du processus de relogement : de l'étape de la signature du contrat de location à celle de l'installation. Le bailleur aura préalablement vérifié qu'aucun travailleur social déjà intervenant auprès du ménage ne puisse lui apporter une réponse aux questions qu'il se pose concernant la situation du ménage. Si tel est le cas, il peut actionner la demande de diagnostic.

Locataires occupant un logement ordinaire :

Le bailleur repère sur son parc un locataire dont la situation préoccupante nécessite à son sens un avis social extérieur pour évaluer les risques en matière de maintien dans le logement et proposer éventuellement une ou des orientations adaptées.

La possibilité pour le bailleur de s'appuyer sur l'avis d'un travailleur social référent intervenant auprès du locataire aura été vérifiée.

3 - Préalables à la réalisation de l'action et principes fondamentaux

3/1 - Les Préalables :

- L'action n'est pas un outil permettant d'invalider la proposition d'accès ou le maintien en logement ordinaire mais bien un outil permettant une compréhension objective des situations sociales.
- Il s'agit de permettre l'efficacité d'un diagnostic partagé et complémentaire dans l'intérêt du locataire.
- Le refus d'un locataire ou futur locataire à bénéficier de l'action ne peut pas mettre seul, en question l'attribution ou le maintien dans le logement.
- L'action s'inscrit dans une démarche de complémentarité à la mission du bailleur.

3/2 - Les Principes fondamentaux :

- L'action est « sur mesure » et nécessite de la part du bailleur une investigation en amont pour déterminer les difficultés repérées, les potentialités, les freins, la part d'investissement du ménage.
- L'adhésion du ménage est incontournable. Il doit être informé de l'objectif de l'action et ses modalités d'organisation en toute transparence et lisibilité. A tout moment, il faut « **faire avec** » le ménage.
- La mise en œuvre de l'action est **réactive** afin de réaliser le diagnostic dans les délais qu'impliquent une proposition de logement ou la gestion d'une situation difficile en terme d'occupation.
- L'inscription dans le réseau partenarial, le lien continu avec le référent social existant ou à activer lorsqu'il n'existe pas et la préparation du passage de relais doivent rester des préoccupations permanentes du référent associatif. En outre, l'action ne peut pas s'exercer dans le traitement de l'ensemble des problématiques repérées mais bien dans un travail d'orientation afin d'aider le ménage à se construire un réseau social et familial sur lequel il pourra s'appuyer si besoin. Le référent associatif mobilise ainsi les ressources du territoire en s'appuyant sur sa connaissance du tissu partenarial développé par l'équipe depuis la création du service d'accompagnement social sur Nantes.
- Le partenariat entre l'opérateur associatif et le bailleur HLM doit s'inscrire dans une démarche de collaboration active, lisible et de proximité afin d'assurer une cohérence dans le parcours du locataire. Nos liens effectifs et efficaces avec LNH dans le cadre des actions déjà menées par le SAS sont à notre sens **des atouts majeurs** qui participent à la réussite de ce partenariat.
- Les échanges avec le locataire durant la phase de diagnostic sont réguliers à domicile, au bureau et par contacts téléphoniques.

4 - Description de l'action

4/1 - La phase de Diagnostic

Les visites sociales proposent la réalisation d'un diagnostic visant la formalisation d'une évaluation sociale de la situation du locataire accédant ou occupant un logement ordinaire.

A - La saisine de l'opérateur par le bailleur : Le bailleur identifie un locataire et lui propose de bénéficier d'une « *visite sociale* ».

En fonction des situations deux modalités de démarrage pourraient être envisagées avec le bénéficiaire:

1. A partir d'une rencontre tripartite entre le demandeur, le bailleur et l'opérateur associatif, forme qui serait à privilégier. Elle viserait les points suivants : présentation des interlocuteurs, précisions des objectifs de l'action à mener, de son déroulement et des modalités d'échanges et de restitution. Puis la date d'un premier entretien individuel serait programmée.
2. Suite à un courrier adressé par le bailleur au locataire, il rappelle son initiative et précise les coordonnées de l'Association partenaire qui le sollicitera pour une rencontre.

Parallèlement, et préalablement, le bailleur informe l'opérateur de sa démarche auprès d'un locataire en lui transmettant une fiche d'orientation.

La 1^{ère} rencontre est enclenchée selon la modalité retenue.

B - Le diagnostic

1. Il vise à poser une évaluation qui permet :
 - Le recensement des problèmes rencontrés par la famille,
 - L'analyse de la situation familiale, sociale et financière,
 - Le repérage des potentialités du ménage et ses leviers de mobilisation,
 - Le repérage du réseau et des liens existants porteur ou non pour le locataire.
2. L'évaluation déclenche des démarches simples pour étayer le diagnostic :
 - Contact avec des créanciers,
 - Recherche de justificatifs de la situation,
 - Contacts divers propices à la compréhension de la situation.
3. L'évaluation doit permettre à son terme de reformuler les besoins et les attentes du ménage et de conclure sur des perspectives en termes de projet résidentiel adapté.

L'évaluation pourrait être réalisée dans un délai de deux mois à partir de la première rencontre

C - Le Compte rendu

Il est préparé avec le ménage. Les informations communiquées au bailleur sont validées avec ce dernier en amont de la restitution. Celle-ci se fait téléphoniquement en présence du demandeur. Elle vise à communiquer au bailleur les préconisations retenues.

Si la phase de diagnostic suffit à la compréhension de la situation du ménage et permet de mettre en évidence les potentialités d'autonomie et d'adaptation au logement, alors l'action s'arrête à cette étape.

L'évaluation aura mis l'accent sur l'aptitude du ménage à occuper son logement sans accompagnement.

4/2 - La phase d'Orientation

Trois orientations sont possibles :

A - Orientation vers les mesures existantes :

L'évaluation et l'analyse de la situation du locataire incitent à l'orienter vers un dispositif d'accompagnement existant sur le territoire :

- Un suivi assuré par un service social de secteur.
Exemple : assistante sociale du Conseil Général ou d'un CCAS
- Un suivi assuré par un service social spécialisé.
Exemple : service social de l'hôpital ou d'un employeur
- La sollicitation d'un accompagnement social lié au logement de type ALI.
- La sollicitation d'un accompagnement social de type SAVS.
- La sollicitation d'un accompagnement social lié au logement assuré par le financement d'un collecteur du 1%.
Exemple : CIL Atlantique, GIC via Droit de cité Habitat.

B - Proposition d'un accompagnement adapté et personnalisé par l'ANEF FERRER

L'évaluation et l'analyse de la situation peuvent conduire à préconiser un accompagnement sans qu'aucun service ne puisse assurer ce travail. Ainsi, le locataire ne pourrait prétendre à aucune des mesures existantes sur le territoire. Pour autant sont repérées des difficultés sociales, familiales et/ou de santé qui fragilisent l'installation dans le nouveau logement ou le maintien.

Le service d'accompagnement social de l'Association est alors missionné par le bailleur pour accomplir ce travail. Un cadre méthodologique d'intervention relatif à la spécificité de cette intervention est proposé.

Les objectifs de travail sont définis conjointement entre le ménage / le bailleur / l'opérateur.

Ils peuvent conduire à l'élaboration :

- D'un contrat d'accompagnement co-signé par les parties prenantes,
- Au terme de l'intervention, d'un bilan écrit présentant : la situation, son évolution et des conclusions.

L'accompagnement, dans ce cadre vise à soutenir le ménage dans la résolution des difficultés qu'il rencontre et la stabilisation de sa situation à l'égard du logement. Dans le cas où le ménage rencontre un certain nombre de problématiques pouvant venir faire obstacle à l'accès ou au maintien dans le logement, l'accompagnement doit permettre une prise en compte de la globalité de la situation afin de promouvoir un travail d'orientation vers les réseaux adaptés.

Une mobilisation du locataire sera toujours recherchée.

La durée de l'accompagnement réalisé par l'opérateur associatif est prévue pour une durée de 3 mois renouvelable une fois. Des rencontres régulières au domicile seront privilégiées mais elles pourront être complétées par des rendez-vous au bureau de l'association ou des échanges téléphoniques. Le caractère limité dans la durée de cet accompagnement doit favoriser le lien avec les services sociaux de quartier afin d'assurer une cohérence du projet du ménage et garantir les relais en fin d'action

C - Orientation vers l'action «remobilisation »

L'évaluation et l'analyse de la situation du locataire engagent à préconiser l'orientation vers l'action de remobilisation des locataires (cf. fiche de présentation en annexe 1). Le diagnostic social met en effet en évidence que le locataire pourrait tirer bénéfice de la complémentarité d'un accompagnement individuel allié à sa participation à des actions collectives pour l'aider dans la résolution des difficultés qu'il rencontre.

Quel que soit l'orientation préconisée par l'ANEF FERRER, un bilan de la situation sera réalisé et transmis au bailleur afin que la décision soit prise conjointement.

5 - Moyens mis en oeuvre

5/1 - Un accompagnement social spécialisé

Les visites sociales sont confiées aux services d'accompagnement social (SAS) de l'association ANEF-FERRER, l'un basé sur la métropole nantaise et l'autre sur l'agglomération nazairienne.

Les services d'Accompagnement Social (SAS) sont spécialisés dans l'accompagnement vers, dans et par le logement.

Ces services se composent de professionnels diplômés de formation sociale : conseillères en économie sociale et familiale, assistants de service social, éducateurs spécialisés.

En fonction des lieux d'habitations des locataires, ils pourront respectivement réaliser l'évaluation sociale souhaitée. Ils mettront au service de cette intervention leurs compétences et connaissances professionnelles. Ils bénéficieront de tous les moyens matériels et organisationnels de l'Association pour répondre à la mission notamment des réunions d'équipe hebdomadaires proposant des temps d'analyse de situations et de mutualisation des connaissances du champ d'activité.

Cette action sera supervisée par un encadrant chef de service qui veillera au respect du cadre méthodologique validé. Il aura la responsabilité des rendus comptes et sera l'interlocuteur privilégié pour toutes les questions de mise oeuvre et de suivi du projet. La direction sera garante de la bonne exécution des engagements contractualisés.

5/2 - Une intervention sur le territoire du bailleur en Loire Atlantique

L'action concerne les logements de la Nantaise d'Habitations en Loire Atlantique sur les communes correspondant aux territoires d'intervention des services d'accompagnement social de Nantes et Saint Nazaire. Mais le secteur d'intervention en fonction des besoins du bailleur et des possibilités du service pourra être étendu.

5/3 - Les modalités de mise en oeuvre

Les services d'accompagnement social sont opérationnels pour réaliser les visites sociales à la demande du bailleur en fonction des besoins à partir de janvier 2015.

L'action est validée par convention pour une année. Cette convention est reconductible.

5/4 - L'évaluation

Les services d'accompagnement rendent compte de leur action :

- Chaque mois, un comptage mensuel des actions en cours est réalisé. Présenté sous forme de tableaux de bord, ils sont transmis au bailleur pour vérification et suivi de l'activité.
- Trimestriellement, un groupe de suivi se réunit. Il permet de garantir la coordination et l'opérationnalité de l'action entre les intervenants de terrain. Ce groupe de suivi organise des points d'étape en vue de dégager les perspectives et les réajustements nécessaires à la mise en oeuvre de l'action.
- Un comité de pilotage élargi aux partenaires locaux (DDCS, Nantes Métropole, Conseil général, FNARS, USH) se réunira au minimum une fois par an.

- Des bilans annuels seront réalisés par l’Anef Ferrer. Ils sont fondés sur l’analyse globale, quantitative et qualitative de l’ensemble des accompagnements individuels menés, pour chaque action, au cours d’une année. Ils recouvrent plusieurs finalités :
 - Ils permettent de porter un regard sur l’activité de l’année écoulée pour la rendre lisible, pour dégager des tendances et des évolutions, pour formuler des perspectives et des orientations.
 - Ils rendent compte de l’activité auprès du bailleur par l’envoi d’un document écrit de présentation de nos chiffres et de l’analyse que nous en faisons.
 - ils constituent à la fois un outil d’évaluation et de communication interne et externe

5/5 - Le partenariat financier

La Nantaise d’habitations finance, pour l’année 2015, la réalisation d’environ 35 actions diagnostic et 20 actions d’accompagnement réalisées par l’association et ce dans la limite de 30 000 € pour une année.

- Le cout du diagnostic : 460 € sur deux mois.
- Le cout de l’accompagnement : 230 € par mois.

Cette expérimentation fera l’objet en 2015 d’une demande de subvention auprès du Fonds d’Innovation Sociale des ESH. Par ailleurs, les partenaires locaux pourront être également sollicités.

6 - Annexes jointes

ANNEXE 1 - « Action de remobilisation des locataires de la Nantaise d’Habitations » (action déjà en place depuis 2008)

ANNEXE 2 - Les principes d’intervention partagés par les professionnels de l’Anef Ferrer

ANNEXE 3-1 et ANNEXE 3-2 - Présentation synthétique du projet et tableau (supports de présentation requis)