



**Association Départementale**

Accueil Écoute & Veille sociale - **LOGEMENT HÉBERGEMENT**

Emploi Formation - Ateliers d'insertion

# BILAN D'ACTIVITE 2018

**ACCOMPAGNEMENT SOCIAL  
RENFORCE DANS LE LOGEMENT  
- ASRL -  
SAINT-BRIEUC  
LOUDEAC**

Janvier 2019

# SOMMAIRE

<b>1. PRESENTATION DU POLE ET DU DISPOSITIF ASRL .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIPTIFS DES MESURES ENGAGEES AU COURS DE L'ANNEE 2018 .....</b>	<b>4</b>
a) Nombre de mesures ASRL.....	4
b) Bailleurs concernés .....	4
c) La situation familiale.....	4
d) Situation logement/hébergement au démarrage de ma mesure.....	5
e) Les sorties en 2018 .....	5
<b>3. ANALYSE QUALITATIVE .....</b>	<b>6</b>
<b>4. CONCLUSION ET PERSPECTIVES .....</b>	<b>8</b>

## 1. PRESENTATION DU POLE ET DU DISPOSITIF ASRL

Le pôle **LOGEMENT-HEBERGEMENT** comprend des actions diversifiées et complémentaires pour permettre aux personnes accueillies ou accompagnées de bénéficier d'un **parcours résidentiel** qui correspond à leurs attentes et à leurs besoins.

- 3 Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale ARGOS, Ker GALLO, Clara ZETKIN (77 places)
- Des places de stabilisation (6places)
- Une maison relais (25 places)
- Hybritel, structure d'hébergement d'urgence (54 places)
- Des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)
- **Des mesures d'Accompagnement Social Renforcé dans le Logement (ASRL)**
- Des mesures d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)
- Des mesures d'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale (AESF)
- Des appartements individuels dans le cadre de l'Aide au Logement Temporaire (ALT)
- L'intermédiation des logements des Programmes Sociaux Thématiques
- Une action visant la préparation à la sortie de maison d'arrêt en partenariat avec le SPIP (DPSMA)
- Un bail à réhabilitation (Loudéac)
- Accompagnement à la constitution de dossiers DALO/DAHO (Saint-Brieuc et Loudéac)
- La formation sur les dispositifs DALO/DAHO
- Des évaluations sociales en tant que structure relais du SIAO

ADALEA gère aussi :

### ■ Des mesures d'Accompagnement Social Renforcé dans le Logement (ASRL)

L'ASRL est un nouveau dispositif mis en place dans le département par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale à titre expérimental (26 mesures par an sur l'ensemble du département à ce jour) dans le cadre d'un cahier des charges signé par l'ADO22, la FNARS22 (devenue la FAS 22) et le DDCS22.

L'accompagnement vise à permettre à un ménage d'accéder ou de se maintenir dans un logement du parc public, d'être autonome ou d'aller vers une plus grande autonomie. Le ménage est locataire du logement et bénéficie d'un accompagnement en fonction de ses besoins et capacités.

Deux mesures peuvent donc être exercées :

- **ASRL Accès** pour des ménages ayant effectué une demande auprès du SIAO, orientés sur le dispositif CHRS éclaté et ayant déposé une demande de logement social.
- **ASRL Maintien** pour des ménages locataires du parc public, rencontrant des difficultés pour se maintenir dans le logement et acceptant un accompagnement renforcé.

L'orientation peut se faire par le SIAO, par les bailleurs, par les travailleurs sociaux. Le préalable est d'avoir l'accord d'un bailleur pour l'attribution ou le maintien dans un logement et l'accord de la personne pour un accompagnement.

Après admission du ménage à l'aide sociale par la DDCS, une rencontre locataire/personne accompagnée, bailleur, association en charge de l'accompagnement est organisée pour la signature d'une convention tripartite fixant les engagements de chaque partie.

L'accompagnement, d'une durée de 6 mois (renouvelable après demande de prolongation à la DDCS) s'exerce au travers de rencontres à domicile, au bureau ou en accompagnement extérieur, le rythme et la durée sont adaptés aux besoins du ménage. Il s'agit d'un accompagnement global, sur la base d'un projet individualisé portant sur les plans administratif, budgétaire, familial, formation et emploi, santé, logement...

Des rencontres tripartites peuvent être organisées tout au long de la mesure. Un mois avant le terme de la mesure, un bilan est réalisé, il peut conclure à un arrêt de l'accompagnement, une demande de renouvellement ou une proposition d'autre orientation. Il est transmis à la DDCS.

Une première mesure a été mise en œuvre par l'association en 2013-2014, les prescriptions se sont plus favorablement étoffées les années suivantes.

## 2. DESCRIPTIFS DES MESURES AU COURS DE L'ANNEE 2018

### a) Nombre de mesures et secteur

7 ménages ont été accompagnés sur l'année 2018

- **6 ménages ont eu une proposition de mesure ASRL accès, 1 maintien.**  
Dans le cadre des accès, il est intéressant de noter qu'un ménage a pu voir la mesure se mettre en place suite à une attribution de logement peu de temps après son entrée au Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Clara Zetkin (spécifique aux femmes victimes de violences). Nous avons pu faire en sorte que son accompagnement global et renforcé ne s'interrompe pas en lui permettant une continuité dans son entrée en logement avec la même référente.
- 2 mesures débutées en 2017 étaient encore en cours en 2018
- Aucune mesure sur le secteur de Loudéac. Nous avons été sollicités par un bailleur mais suite à une rencontre et un premier diagnostic, il a été convenu avec le couple qu'un suivi de secteur était suffisant. Un lien avec la MDD a pu être fait suite à la rencontre et la mesure n'a donc jamais démarré, elle n'apparaît donc pas dans les mesures de l'année.

	Nombre de ménages	Saint Brieuc	Loudéac
ASRL Maintien	1	1	(-)
ASRL Accès	6	6	(-)
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>(-)</b>

### b) Bailleurs concernés

prescripteurs	Ménages	Accès	Maintien
Terre et Baie Habitat	4	3	1
Côtes d'Armor Habitat	2	2	(-)
Bâtiments et styles de Bretagne	1	1	(-)
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>

### c) La situation familiale

Composition familiale	Nombre	Accès	Maintien
Personnes isolées	3	2	1
Familles monoparentales	3	3	(-)
Couples avec enfants	1	1	(-)
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>

d) Situation logement / hébergement au démarrage de la mesure

Nombre de ménages	
Sortie ALT/ CHRS vers logement parc public	(-)
logement Autonome dans le parc public	7
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

e) Les sorties en 2018

■ Configuration familiale :

	Nombre	Accès	Maintien
Personnes isolées	2	2	(-)
Familles monoparentales	(-)	(-)	(-)
Couples avec enfants	1	1	(-)
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>(-)</b>

■ Situation logement :

Les 3 ménages pour lesquels l'accompagnement a pris fin ont conservé leur logement et ont répondu aux objectifs liés aux bailleurs.

Des relais ont pu être mis en place notamment autour des questions de l'enfant pour le couple. (TISF, PMI, ...).

Pour une autre personne l'ASRL a permis de mettre du lien avec des partenaires avec qui le dialogue était rompu (pôle emploi, CAF ...).

Enfin pour la troisième personne, différents liens ont également été mis en place et la personne a pu nommer à son bilan se sentir repérée pour la suite. Elle sait aujourd'hui à qui faire appel en cas de besoin.

■ Accompagnements réalisés

L'ASRL consiste en un accompagnement global au plus près des besoins et attentes des ménages.

Nous pouvons préciser en axe prioritaire à travailler dans les demandes :

	Nombre	Accès	Maintien
Ouverture de droits	3	3	(-)
Santé	1	1	(-)
Endettement/Surendettement	1	1	(-)
Emploi	2	2	(-)

### 3. ANALYSE QUALITATIVE

#### ■ L'intervention au domicile

Nous avons retenu ce thème pour cette année dans l'idée de réfléchir à la spécificité de l'accompagnement au domicile lorsque la personne est en situation de locataire.



Dans le cadre d'une mesure ASRL, tout comme en CHRS, l'intervention à domicile fait partie intégrante de l'accompagnement de la personne, à la différence près que la personne est ici locataire de son logement et n'arrive pas dans un hébergement temporaire. Cette différence de statut nous invite à questionner nos modalités d'interventions, la construction du projet de la personne accompagnée et la manière d'introduire les différents professionnels de l'équipe dans l'accompagnement global.

Dans le cadre de la contractualisation de la mesure ASRL, trois objectifs sont communs à l'ensemble des contrats :

- ✓ Le règlement du loyer
- ✓ L'entretien du logement
- ✓ Le respect du règlement intérieur et notamment du voisinage

Nous avons souhaité, à travers le bilan 2018, questionner les équipes sur la manière d'aborder ces différents aspects en incluant ces grandes thématiques liées à la location d'un logement.

Le référent de la mesure peut s'appuyer sur les équipes des CHRS qui sont composées d'éducatrices spécialisées, de monitrice-éducatrice ainsi que d'une maîtresse de maison et/ou une technicienne en intervention sociale et familiale. Cette pluridisciplinarité lui permet, de diversifier l'accompagnement éducatif, les interventions et de dédier certains rendez-vous au domicile de la personne accompagnée à l'acquisition de savoir-faire techniques. En concertation avec la personne accompagnée, la maîtresse de maison et/ou la technicienne en intervention sociale et familiale (TISF) peuvent proposer un accompagnement flexible mais régulier en respectant le rythme de la personne. Pour cela, elles prennent le temps d'une phase de diagnostic sur le lieu de vie pour pouvoir proposer des conseils. Ce temps permet aussi de mettre en place, en concertation avec la personne accompagnée, un calendrier de réalisation pour des objectifs facilement atteignables. Ces objectifs vont être intégrés au projet personnalisé, et dans le cadre d'un travail en partenariat avec le référent éducatif.

Pour ce bilan, nous avons fait le choix de mettre en avant cette spécificité d'intervention au regard des objectifs liés aux bailleurs sociaux et au contrat d'accompagnement des personnes

#### ■ L'appropriation du logement

ASRL accès : Dans le cadre de cette mesure, l'accompagnement a pour objectif d'aider la personne à s'approprier son nouveau logement, à l'accompagner pour l'équipement en mobilier ou électroménager (réalisation de devis, recherches de produits d'occasion), à travailler sur les gestes de la vie quotidienne tels que : le règlement des factures et des loyers, une consommation raisonnée des fluides (eau, gaz, électricité), gérer un budget contraint...

#### ■ L'entretien du logement

Les interventions dans le quotidien ont surtout concerné l'ASRL maintien : les objectifs d'accompagnement ayant été fixés dans le cadre d'une convention avec le bailleur social. Bien souvent le référent social va proposer une intervention de maîtresse de maison et/ou de TISF sur des points très spécifiques comme l'aide à l'entretien du logement et/ou à l'occupation des lieux de vie. Avec l'accord de la personne accompagnée, le temps du 1<sup>er</sup> rendez-vous au domicile sera un temps d'observation et d'échanges sur le mode de vie, sur les difficultés rencontrées, sur la manière dont l'entretien du lieu de vie est réalisé, sur les produits ménagers présents dans le logement et sur leur utilisation. Ce temps d'échange permet de pouvoir proposer une aide concrète, un apport de savoir-faire techniques, d'échanger des conseils et des astuces, et surtout de faire des propositions d'accompagnement et de pouvoir répondre aux demandes d'accompagnement spécifique des personnes.

Ce temps permet de remotiver/restimuler la personne et de lui donner envie de faire certaines choses, tout en étant accompagnée dans la réalisation concrète. De ne plus être seule mais soutenue dans des actes de la vie quotidienne, dans une relation de confiance.

L'intervention au logement permet d'avoir une vision globale de l'environnement de vie et d'aborder de nombreuses thématiques sous-jacentes aux objectifs principaux :

- ✓ Rythme de vie (horaires de sommeil, des repas...)
- ✓ L'alimentation : rangement des denrées alimentaires, gestion des produits frais, nettoyage du réfrigérateur, lavage de la vaisselle
- ✓ L'hygiène corporelle : gestion des lessives, changement du linge de lit, propreté de la salle de bains et des WC, achat de produits d'hygiène
- ✓ Etat de vétusté et/ou dégradation du logement, du mobilier
- ✓ Accumulation d'objets, difficulté à trier et jeter
- ✓ Les tâches ménagères : notion de propreté, apprentissage de techniques simples à mettre en œuvre
- ✓ Aération, ouverture des fenêtres et volets

#### ■ La gestion budgétaire (impayés...)

Régulièrement, le deuxième rendez-vous est fixé avec un objectif simple et réaliste à concrétiser dans la quinzaine. Par exemple, un achat de petit équipement comme des ampoules. Dans ce cas de figure, cet objectif permet aussi de pouvoir aborder la question du budget, mais pas par le côté gestion administrative ou financière, qui sera travaillé de manière globale avec le référent éducatif ; mais plus sur la manière de consommer au quotidien, sur les priorités que l'on se donne dans ses dépenses, sur la façon de gérer les petites dépenses courantes (achat de produits ménagers). C'est aussi l'occasion d'aborder la question des économies d'énergie avec des exemples concrets et des conseils : un freezer rempli de glace fait surconsommer le réfrigérateur de 30 %. Ainsi, en dégivrant régulièrement et en assurant l'entretien de l'appareil, la personne peut agir sur ses dépenses d'énergie. Ces conseils peuvent être illustrés grâce au guide réalisé suite à des ateliers menés par l'ABIEG.

Chaque poste de gestion d'un logement peut faire l'objet de conseils et d'un accompagnement. Les échanges concernent principalement la gestion du chauffage (températures conseillées), la limitation de la consommation d'eau...

Le déroulé des interventions : une fois le rythme de rendez-vous posé, en général tous les 15 jours, et sur un temps d'intervention de maximum une heure, nous pouvons organiser des temps d'entretien et de nettoyage du logement. Souvent, le manque d'entretien des lieux est un des objectifs posés par le bailleur social, ou en tout cas un des points relevés par le bailleur. Une fois l'achat du matériel et/ou des produits ménagers manquants fait (en lien avec le premier rendez-vous), et une fois les difficultés liées aux travaux ménagers abordées, nous choisissons la pièce à remettre en état en priorité et nous mettons en place une organisation de travail avec des objectifs concrets à réaliser.

*Cela a pu être, par exemple, le choix d'intervenir en priorité dans la cuisine : dans un premier temps, il a fallu désencombrer l'évier et trier la vaisselle. Puis faire intervenir une entreprise pour déboucher le système d'évacuation d'eau, puisque depuis au moins 2 ans les tuyaux étaient bouchés ce qui rendait impossible l'utilisation de l'évier de la cuisine. Le Mr accompagné devait nettoyer la vaisselle dans le lavabo de la salle de bains, ce qui n'était pas simple pour lui. Une fois l'évier à nouveau opérationnel, nous avons nettoyé et vidé ensemble toute la matière grasse figée qui stagnait dans l'évier. A la fin de ce temps de travail, Mr a pu me dire « on dirait que l'évier est neuf, c'est comme un modèle de magasin », et il a ainsi pu faire le constat : « du coup, il faudrait nettoyer maintenant le meuble sous évier et les portes, on voit que c'est sale ». Nous nous sommes mis d'accord pour nettoyer ce meuble sous évier au prochain rendez-vous.*

En travaillant étape par étape dans une même pièce, en sectorisant nos interventions, cela permet à la personne accompagnée de nettoyer à son rythme et qu'à la fin de l'heure que nous passons ensemble, nous puissions avoir un résultat concret et valorisant, sans que la personne accompagnée ne se sente dépassée en constatant la somme de travail qu'il faudrait pour remettre les pièces en état « correct » voire en état de propreté.

Il faut laisser le temps au temps, et redonner envie à la personne accompagnée de faire des efforts pour réinvestir son logement ou d'apprendre à faire les choses d'une autre façon, et plus régulièrement.

#### ■ Le respect du règlement de fonctionnement (respect du voisinage, médiation...)

Troisième point lié à la capacité à habiter en logement et pouvant être travaillé avec différents membres de l'équipe éducative : le respect du règlement lié à l'habitation et le respect du voisinage. Ce point peut être travaillé selon les besoins uniquement avec le référent de la mesure par un système de veille ou, toujours selon les situations, nécessiter davantage de temps d'interventions, de dialogue, voire de travail coopératif avec le bailleur pour trouver des solutions (cellule de médiation par exemple lorsqu'un conflit concerne plusieurs locataires).

Dernièrement, nous avons accompagné une famille dans le cadre d'une mesure ASRL. Cette jeune femme avait un parcours d'hébergement d'urgence en région parisienne. Elle est arrivée dans le département où elle ne connaissait personne et a fait une demande d'hébergement en CHRS et en parallèle une demande de logement social au vu de la précarité de sa situation. Cette jeune femme n'a jamais vécu seule en logement autonome, cependant un bailleur social lui a fait une proposition très rapide, ce qui a conduit son assistante sociale à faire une demande de mesure ASRL. Peu de temps après l'aménagement de Madame, plusieurs plaintes de voisins sont apparues pour finalement se concrétiser en pétition à son encontre. Madame, s'exprimant fort par nature, a eu des difficultés à comprendre pourquoi les voisins se plaignaient de sa présence. Une cellule de médiation a été mise en place en lien avec le bailleur et la TISF de l'équipe a pu s'appuyer sur la relation de l'équipe avec Madame afin de ramener du dialogue durant la commission. Cette médiation n'aurait pas été possible avec l'intervention d'un travailleur social inconnu. Bien que n'ayant pas tout réglé du jour au lendemain, ce temps de concertation a permis aux différentes parties d'échanger et d'exprimer les limites de chacun dans le vivre ensemble.

## 4. CONCLUSION et PERSPECTIVES

Au terme de 5 années d'expérimentation, il nous semblerait intéressant de relancer un groupe de travail sur cette mesure avec les autres structures gestionnaires, les bailleurs sociaux, le SIAO, comme cela a été le cas au démarrage.

Ce groupe permettrait de faire le point sur le fonctionnement (circuits, outils...), dresser un bilan quantitatif et qualitatif, capitaliser les bonnes pratiques, valoriser le travail accompli et réfléchir à des perspectives dans le cadre du plan quinquennal du Logement d'abord.

