

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

Bilan d'activité 2019
Mars 2020

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU POLE ET DU DISPOSITIF ASRL	3
2. DESCRIPTIFS DES MESURES ENGAGEES AU COURS DE L'ANNEE 2019	4
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 2019	5
3. ANALYSE QUALITATIVE	7
4. CONCLUSION ET PERSPECTIVES	10

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 pension de famille (30 places)
- Hybritel, structure d'hébergement d'urgence (54 places)
- Des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)
- **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 Locative (IML)
- FNAVDL DALO Bail Glissant Accompagné
- 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 dispositif expérimental mis en place dans le département par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (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 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 étoffées au cours de l'année 2015 tout d'abord de manière progressive à partir de mars et plus intensément à partir de novembre.

2. DESCRIPTIFS DES MESURES AU COURS DE L'ANNEE 2019

a) Nombre de mesures et secteur

7 mesures ont été effectuées sur l'année 2019, ce qui représente 6 ménages accompagnés :

- 1 ménage a démarré une mesure accès en 2019 et 2 ménages une mesure maintien.
- 2 ménages ont terminé leur mesure accès en 2019, commencées en 2018 et 1 ménage a pu poursuivre sa mesure maintien démarrée en 2018 et demander ensuite un renouvellement en 2019.

	Nombre de mesures exercées	Saint Briec	Loudéac
ASRL Maintien	3	3	-
ASRL Accès	4	4	-
TOTAL	7	7	-

En 2019, aucune mesure n'a concerné le secteur de Loudéac.

b) Bailleurs concernés

prescripteurs	Mesures	Accès	Maintien
Terre et Baie Habitat	3	1	2
Côtes d'Armor Habitat	2	1	1
Bâtiments et styles de Bretagne	2	1	1
TOTAL	7	3	4

On observe aujourd'hui un équilibre entre les mesures accès et les mesures maintien exercées sur l'année. L'ensemble des bailleurs rencontrés par notre association dans le cadre des dossiers Capacité à Habiter sont preneurs, aujourd'hui, de la mesure. Il en découle une répartition équilibrée des mesures au niveau des bailleurs.

c) La situation familiale

Composition familiale	Nombre	Accès	Maintien
Personnes isolées	4	1	3
Familles monoparentales	3	3	0
Couples avec enfants	-	-	-
TOTAL	7	4	3

Nous n'avons accompagné aucun couple en ASRL cette année.
 Nous avons accompagné majoritairement de personnes isolées en maintien.
 Les familles monoparentales sont toutes les trois des femmes avec respectivement 1,2 et 3 enfants.

d) Situation logement / hébergement au démarrage de la mesure

Nombre de ménages	
Sortie ALT/ CHRS vers logement parc public	1
logement Autonome dans le parc public	6
TOTAL	7

6 mesures sur 7 concernent des personnes en situation de logement autonome dans le parc public (en entrée ou en maintien dans le logement).

Deux exemples sont à noter cette année :

- Une femme victime de violences conjugales que nous nous apprêtions à accueillir sur le CHRS dédié, apprenait au même moment qu'elle avait une attribution en logement. Nous avons travaillé avec elle afin qu'elle puisse intégrer directement son logement. La mesure ASRL nous a permis de l'accompagner de la même manière que dans l'un de nos hébergements diffus dédié aux femmes victimes de violences conjugales.
- Une seconde femme victimes de violences, mais cette fois déjà entrée au sein du CHRS, a appris une attribution quelques mois après son entrée. En effet, sa demande de logement social avait été formulée en amont de son entrée en CHRS et elle s'est vue recevoir une réponse favorable par un bailleur. Nous avons pu, les conditions de sécurité le permettant, proposer un accompagnement en situation de logement. L'entrée a pu se travailler en CHRS.

e) Les fins de mesure en 2019

■ Configuration familiale :

	Nombre de mesures	Accès	Maintien
Personnes isolées	2	-	2
Familles monoparentales	3	2	1
Couples avec enfants	-	-	-
TOTAL	5	2	3

Il est à noter qu'il s'agit du même ménage dans les personnes isolées ayant terminé leur(s) mesure(s) en 2019. Il s'agit de la personne ayant demandé un renouvellement.

Pour les familles monoparentales, il s'agit des deux femmes victimes de violences conjugales pré-citées et pour lesquelles l'accompagnement s'est bien déroulé, les relais ont pu être facilement mis en place avant la fin de la mesure initiale de manière effective.

Pour la troisième personne, il s'agit d'une femme qui était en mesure maintien dans le logement. Malheureusement, malgré une relance de l'ASS de Madame, du bailleur et de nos services, nous n'avons pu reprendre contact avec Madame après la signature du contrat tripartite. (Visites à domicile, messages vocaux, courriers...). Aucun projet global n'a donc pu être formalisé. Nous avons donc été contraints d'annuler la mesure. Il faut savoir que plusieurs mois après, la personne est revenue vers les services sociaux.

■ Situation logement :

Les deux personnes en accès ont pu intégrer leur logement et sont dans une situation de location stable aujourd'hui.

Sur les trois mesures maintien : la personne ayant fait l'objet d'une annulation de mesure est encore aujourd'hui dans une situation instable. Cependant, nous avons pu après l'annulation contacter Madame via le bailleur et le dialogue a pu reprendre entre eux. Nous restons à ce titre disponible si Madame retrouve le sens d'un accompagnement plus global au-delà de ce dialogue instauré autour des dettes du ménage.

Pour le deuxième ménage ayant fait l'objet d'un renouvellement, la situation logement s'est grandement améliorée. La question de l'entretien et des fortes dégradations a pu être travaillées et des actions posées. Monsieur a pu faire l'objet d'une réorientation vers un logement plus adapté par la suite mais en étant à jour et en ordre vis-à-vis de son ancien logement.

3. ANALYSE QUALITATIVE

Comment accompagner la personne au-delà de sa capacité à habiter ? ou COMMENT TRANSFORMER LES « OBJECTIFS BAILLEURS » EN PROJET PERSONNALISE CO-CONSTRUIT AVEC LA PERSONNE ?

■ CONSTATS

L'Accompagnement Social Renforcé au Logement (ASRL) est un dispositif d'accompagnement expérimental dont la mise en place doit découler d'une volonté partagée **entre le titulaire du bail, le bailleur social et Adalea**. Ce dernier est censé évaluer les besoins des ménages. En ce qui concerne l'ASRL accès, les personnes bénéficiaires de la mesure devraient être celles qui ont une demande de logement social en cours ainsi qu'une orientation CHRS dans le cadre de l'évaluation SIAO. L'accès direct au logement permet alors la mise en place de l'accompagnement global et renforcé sans passer « par la case hébergement ».

En pratique, en ce qui concerne l'ASRL accès, la demande de mesure émane principalement du bailleur, qui, pressentant une fragilité au moment de l'entrée, propose au ménage un accompagnement pour sécuriser l'accès au logement. Adalea est alors contacté pour évaluer et/ou proposer la mesure.

Pour l'ASRL maintien, sont ciblés les ménages sous procédure d'expulsion ou en passe de l'être. Les difficultés rencontrées par le ménage ne se limitant pas à la gestion budgétaire, le bailleur propose la mise en place d'un accompagnement. Adalea prend alors contact avec le ménage pour définir un projet global et renforcé.

Nous constatons donc qu'il existe un écart entre théorie et pratique, le bailleur ayant un rôle prépondérant tant pour l'ASRL accès que maintien dans l'orientation et le repérage des ménages. Malheureusement le bailleur ne connaît les ménages qu'à travers ses capacités de paiements ou les plaintes pouvant émaner du voisinage. L'orientation a donc nécessairement un aspect curatif et l'évaluation globale des besoins est bien souvent faite une fois l'accompagnement mis en place. Les personnes découvrent alors souvent le sens du mot « global » et « renforcé » lorsque l'accompagnement est démarré.

Au vu de ce fonctionnement, cela peut générer pour les personnes accompagnées un sentiment de contrainte car les objectifs définis dans le contrat tripartite relèvent uniquement du logement :

- *Capacité à occuper et utiliser un logement de manière autonome,*
- *Capacité à assumer financièrement son logement de manière autonome,*
- *Capacité à vivre dans un quartier et en interaction avec un environnement.*

Ces trois objectifs constituent donc la porte d'entrée de notre accompagnement mais ne sont que la pointe émergée de l'iceberg. Notre intervention va donc être de transformer ces « objectifs bailleurs », auxquels tout locataire doit répondre, en projet personnalisé permettant de travailler les problématiques rencontrées par les ménages dans différents domaines (santé, administratif, parentalité...)

■ LE SENS DE LA MESURE POUR LE MENAGE

Lors d'un accompagnement CHRS, la mise à disposition d'un logement va de pair avec un accompagnement social global ; l'un n'allant pas sans l'autre. Les personnes accompagnées s'engagent à respecter le contrat d'hébergement dont la diversité des champs d'intervention est définie.

Dans le cadre d'une mesure ASRL, la personne est soit déjà locataire pour une ASRL maintien, soit en passe de le devenir pour une ASRL accès. Le contenu, le cadre de notre accompagnement se doit donc d'être très clair afin que la personne accepte volontairement de nous « ouvrir sa porte ». La personne accompagnée doit y trouver un intérêt pour être partie prenante de l'accompagnement. Cette mesure ne doit pas représenter une condition pour l'accès ou le maintien dans le logement à proprement parler mais une réelle opportunité d'accompagnement sur sa situation. Ce sens de la mesure peut être difficile à nuancer dans le cadre de la mise en place d'un protocole de cohésion sociale

qui suspend par définition une mesure d'expulsion à condition de la bonne mise en place de la mesure d'accompagnement et du respect des engagements de la personne aux objectifs du contrat tripartite.

Exemple d'un ménage bénéficiant d'une mesure ASRL accès : le couple avait été repéré au préalable comme ayant plusieurs difficultés sociales nécessitant un accompagnement renforcé. Le couple a été consulté ainsi que le bailleur pour la mise en place de la mesure. Chacun a accepté. Une fois le logement intégré, le couple n'a jamais souhaité signé le contrat tripartite car il se sentait « lésé, stigmatisé » vis-à-vis de Monsieur tout le monde. Autrement dit le couple a vécu non pas l'accompagnement comme une chance mais comme une condition/un moyen de pression à leur accès au logement une fois nommé avec le bailleur.

Nous devons donc également être vigilants à mieux communiquer sur le sens de cette mesure auprès des prescripteurs, ou travailleurs sociaux en lien avec les ménages en leur rappelant l'importance de l'adhésion des ménages accompagnés afin que la mesure ait un réel sens pour la personne, que cette dernière y voit un intérêt pour elle-même.

Au vue des diverses expériences, nous ne pouvons que constater l'importance de la première rencontre, base de la relation éducative. Il nous paraît primordial que celle-ci se fasse **avant** la signature du contrat tripartite pour une explicitation et afin de connaître les attentes et besoins du ménage. Ainsi le travailleur social en charge de la mesure ASRL est davantage perçu par la personne accompagnée comme aidant et soutenant, et surtout dissocié du bailleur. La mesure ASRL a donc également pour fonction de faire tiers entre le bailleur et le locataire.

Pour exemple, une personne venait d'intégrer un logement et percevait le bailleur comme persécutant et de fait le bailleur était peu réceptif face aux multiples revendications (dont certaines étaient justifiées). Le travail effectué dans le cadre de l'ASRL accès a permis, par les visites régulières des entretiens d'écoute, des recherches de solution en amont, de créer une relation de confiance. La professionnelle en charge de la mesure a eu un rôle de « passerelle » entre le locataire et le bailleur, venant désamorcer une situation conflictuelle entre ces deux protagonistes.

M. (qui au départ était sceptique sur cette mesure) a pu constater une amélioration des échanges et a fini par demander un renouvellement de mesure afin de consolider le travail entamé.

■ LA MISE EN PLACE D'UN PROJET PERSONNALISÉ GLOBAL

Lors de la signature du contrat tripartite, la personne accompagnée s'engage à respecter les objectifs liés au logement, qui représentent les obligations locatives classiques

- ✓ le paiement régulier du loyer et des charges à l'échéance convenue ;
- ✓ le respect de l'obligation d'entretien courant du logement ;
- ✓ la souscription et le renouvellement de l'assurance liée aux risques locatifs ;
- ✓ la jouissance paisible des locaux privatifs et l'utilisation normale des parties communes.

Le travailleur social s'engage également à ce que le ménage les respecte. Le maintien dans le logement restant l'objectif principal. Débute alors un accompagnement social plus global, avec des objectifs complémentaires différenciés de ceux définis par le bailleur. Nous utilisons alors le projet personnalisé (outils identique à celui élaboré lors d'un accompagnement CHRS) qui peut aborder différents domaines comme la santé, la parentalité, l'emploi, finance, vie sociale et culturelle.... Il s'agit donc de lever les freins à l'insertion ou au maintien dans le logement.

Ainsi, le logement devient le point de départ à un accompagnement plus global notamment avec une veille administrative et si besoin des démarches avec la personne (déclaration d'impôts pour éviter un surloyer, maintien d'ouverture des droits...) et un travail sur la gestion budgétaire. En fonction de la situation, un partenariat peut être mis en place avec les travailleurs sociaux de secteur pour la mise en place de relais après la mesure.

Ces thèmes, travaillés avec la personne accompagnée, ne sont pas abordés avec les bailleurs sociaux lors des rendez-vous de bilan (à mi-parcours et final) qui n'ont pas à en avoir connaissance. De fait, nous sommes soumis au secret professionnel par le cadre législatif du CHRS. Cependant, il peut arriver que la personne accompagnée puisse elle-même faire part de certaines difficultés rencontrées et/ou traitées, ce qui permet une meilleure compréhension de la situation par le bailleur.

Exemple : Ainsi, une personne accompagnée avait un résiduel de loyer inférieur à 50€ dans l'attente de la régularisation des APL, mais avait des problèmes de santé (nécessitant parfois des hospitalisations) sans avoir de couverture santé à jour. La priorité dans ce cas a été la réouverture des droits et la mise en place de soins, il a pu être expliqué au bailleur, avec accord de la personne, la raison pour laquelle la régularisation de cet impayé n'était pas une priorité, ce qui a été entendu par ce dernier.

La mesure ASRL peut également permettre, avec l'adhésion de la personne et le travail engagé, d'évaluer ses besoins pour éventuellement aller vers une mutation de logement ou vers un dispositif plus adapté à sa situation. Autrement dit, le maintien dans le logement n'est pas toujours la solution la plus adaptée pour la personne.

Exemple : Un monsieur était en situation d'impayés et avec des dégradations du logement par un défaut d'entretien. L'ASRL maintien a permis de travailler la remise en état de celui-ci, de reprendre le paiement de loyers et de constater l'inadéquation du logement à sa situation et sa capacité à l'entretenir. Nous avons donc travaillé la recherche d'un logement plus adapté, qui a abouti à un déménagement à l'initiative de Monsieur, sans être sous le coup d'une mesure d'expulsion ni endetté.

■ CONCLUSION

L'expérience de ces mesures d'ASRL accès ou maintien révèle donc que chaque situation est travaillée au cas par cas mais le postulat est que le travail ne peut être effectué que dans une relation de confiance entre les différents protagonistes. La communication et la compréhension de la mesure par le ménage en amont de l'accord est primordial pour cette future relation de confiance. Un gros travail avec les partenaires est encore à faire aujourd'hui en ce sens pour la connaître, la proposer mais aussi l'expliquer à leur tour.

4. CONCLUSION et PERSPECTIVES

En lien avec ce que cité plus haut :

- **Une communication** plus large aux partenaires avec de la documentation pouvant être remise et explicitée en amont aux ménages ;
- **Un travail de vulgarisation** avec les ménages en amont de la signature tripartite permettrait d'expliciter les objectifs relevant uniquement du logement mais également de mettre des mots sur l'accompagnement global qui en découle.

Une présentation de cette expérimentation va être faite lors d'une journée nationale des acteurs du réseau de la Croix Rouge Française. Il pourrait être intéressant de se nourrir des expériences vécues sur ce dispositif au niveau national afin de travailler l'adhésion du ménage et valoriser l'accompagnement réalisé.