

**PLAN DEPARTEMENTAL D'ACTION POUR LE LOGEMENT  
DES PERSONNES DEFAVORISEES DES COTES D'ARMOR**

**FONDS DE SOLIDARITE  
POUR LE LOGEMENT**

**Volet  
ACCOMPAGNEMENT  
SOCIAL LIE AU  
LOGEMENT**

**BILAN ANNEE 2010**

**Nom de l'ASSOCIATION : ADALEA**

# 1

## ANALYSE QUANTITATIVE

Ces données chiffrées concernent les ménages ayant fait l'objet d'une décision de la commission spécifique (1ère demande et/ou renouvellement)

durant l'année concernée par le bilan ou en accord de principe de l'année précédente et ayant été réellement suivis

(hors annulation et forfait).

**Veillez à ce que les informations soient les plus complètes possibles et assurez vous de la répartition pour retrouver le nombre total de personnes ou de ménages ou de mesures.**

**Il vous est possible de commenter ces données chiffrées au fur et à mesure des tableaux ou en conclusion de cette partie d'analyse quantitative, notamment pour préciser les évolutions éventuelles que vous avez constatées.**

**TABLEAU 1 / MESURES ACCORDEES et ANNULATIONS**  
(voir tableau joint)

	½ mesure	mesure entière
Nombre de première demande	15	74

  

	sur 3 mois	étalé sur 6 mois
Nombre de premier renouvellement	37	4
Nombre de deuxième renouvellement	8	8
Nombre de 3ème renouvellement exceptionnel	3	0

  

Nombre d'annulation sans forfait	3
Nombre de forfait	8

**TABLEAU 2 / PRE-VISITE**

En 2009, le Conseil général a mis en place une expérimentation d'une pré-visité systématique sur les secteurs du Trégor(AMISEP), de Guingamp et Paimpol (CLL Guingamp) et de Lamballe (Penthièvre-Actions).

● Si vous n'êtes pas concerné par cette expérimentation, en avez-vous cependant réalisée à la demande ? OUI

- Si vous êtes concerné par cette expérimentation :  
 Nombre de pré visites prévues :  
 Nombre de pré-visites réalisées :  
 Nombre de pré visite avec conclusion d'une mesure ASLL  
 Nombre de pré visite sans conclusion de mesure ASLL  
 Nombre de pré visite avec à postériori annulation de la mesure

Que pensez-vous de cette pratique ?

**TABLEAU 3 /ORIGINE DE LA PREMIERE DEMANDE**

	Nombre de ménages	%
Structure assurant l'ASLL	8	9 %
Travailleurs sociaux des circonscriptions du CG	77	87 %
Organismes Hlm	1	1 %
Autres travailleurs sociaux	3	3 %
Nombre total de ménages	89	100 %

**TABLEAU 4 / SITUATION FAMILIALE**

Ne considérer que les enfants à charge (sans ressources vivant au foyer).

	Nombre		%	
	H	F	H	F
<b>Personne isolée</b>				
. sans enfant	28	13	31 %	15 %
. ayant 1 à 3 enfants	6	21	7 %	24 %
. ayant 4 enfants et +	0	2	0 %	2 %
<b>Sous Total</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>38 %</b>	<b>41 %</b>
<b>Couple</b>				
. sans enfant	9		10 %	
. ayant 1 à 3 enfants	9		10 %	
. ayant 4 enfants et +	1		1 %	
<b>Sous Total</b>	<b>19</b>		<b>21 %</b>	
<b>NBRE TOTAL DE MENAGES</b>	<b>89</b>		<b>100 %</b>	

**TABLEAU 5 / AGE des adultes composant les ménages**

(retrouver le même nombre d'hommes et de femmes que dans le tableau précédent)

	Nombre Personnes		%	
	H	F	H	F
<b>18 - 25 ans</b>	7	10	6 %	9 %
<b>26 - 39 ans</b>	14	16	13 %	15 %
<b>40 - 59 ans</b>	27	28	25 %	26 %
<b>+ 60 ans</b>	4	2	4 %	2 %
<b>non renseigné</b>	0	0	0 %	0 %
<b>SOUS TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>56</b>	<b>48 %</b>	<b>52 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>		<b>100 %</b>	

**TABLEAU 6 / NATURE DES RESSOURCES**

Pour chaque ménage (personne ou couple), ne tenir compte que d'une ressource, celle qui est prédominante.

NATURE	Nombre ménages	%
Sans ressources	0	0 %
RMI - RSA socle	29	34 %
Indemnités Chômage	17	19 %
Indemnités journalières	4	4 %
Invalidité	5	6 %
AAH	2	2 %
PF ou API – RSA maj	7	8 %
Indemnités de Stage	3	3 %
Contrats aidés	1	1 %
Salaire cdi Salaire cdd (intérim)	13	15 %
Retraite	4	4 %
RSA + SALAIRE	4	4 %
Non renseigné	0	0 %
<b>TOTAL MENAGES</b>	<b>89</b>	<b>100 %</b>

**TABLEAU 7 / Montant moyen des ressources mensuelles (hors aides au logement)**

Montant	Nombre ménages	%
0 à 299 €	1	1 %
300 à 599 €	35	39 %
600 € à 1000 €	27	31 %
+ de 1000 €	26	29 %
<b>Total ménages</b>	<b>89</b>	<b>100 %</b>

**TABLEAU 8 / LOGEMENT AU DEBUT DE LA MESURE**

<b>STATUT</b>	<b>Nombre de ménages</b>	<b>%</b>
<b>Logement Précaire (Hôtel, chambre meublée, caravane...)</b>	4	4 %
<b>Hébergement chez tiers (Parents, Amis)</b>	15	17 %
<b>Hébergement en foyer, CHRS</b>	0	0 %
<b>Hébergement en milieu carcéral</b>	0	0 %
<b>Hébergement en milieu hospitalier</b>	1	1 %
<b>Aide au Logement Temporaire</b>	7	8 %
<b>Sous locataire parc privé</b>	0	0 %
<b>Sous locataire parc Hlm ou communal</b>	2	2 %
<b>Locataire parc privé</b>	40	45 %
<b>Locataire parc Hlm ou communal</b>	20	23 %
<b>Accédant ou Propriétaire</b>	0	0 %
<b>Non renseigné</b>	0	0 %
<b>TOTAL MENAGES</b>	<b>89</b>	<b>100 %</b>

**Nombre de ménage ayant déposé avant la mesure ASLL une demande de logement HLM :**

**TABLEAU 9 / PRINCIPAL MOTIF D'INTERVENTION PAR RAPPORT AU LOGEMENT**

(Un seul motif par ménage)

		Nombre de ménages	%
<b>ACCES</b>	Recherche de Logement	7	8 %
	Recherche de Logement et Aide à l'installation	52	58 %
	Aide à l'installation	9	10 %
	Sous Total	68	76 %
<b>MAINTIEN</b>	Traitement des impayés	8	10 %
	Prévention expulsion	10	11 %
	Problèmes de voisinage	1	1 %
	Entretien - Dégradation	0	0 %
	Vétusté - Insalubrité	1	1 %
	Autres	1	1 %
	Sous Total	21	24 %
<b>TOTAL MENAGES</b>		<b>89</b>	<b>100 %</b>

**PREVENTION DES EXPULSIONS**

En début de mesure, nombre de ménages ayant :

- Une procédure de résiliation du bail engagée auprès d'un tribunal : 3
- Un bail résilié par décision de justice : 0
- Reçu un commandement de quitter les lieux :

## **TABLEAU 10/DIVERSITE DES MOTIFS D'INTERVENTION DE L'ASLL**

(Relever les divers motifs pour chaque ménage)

	<b>Nombre de motifs</b>	<b>% par rapport au nombre de ménages suivis (89)</b>
<b>Gestion budgétaire</b>	65	73 %
<b>Gestion administrative</b>	73	82 %
<b>Vie sociale</b>	7	8 %
<b>Recherche de logement</b>	62	70 %
<b>Aide à l'installation dans logement</b>	60	67 %
<b>Aide au maintien dans logement</b>	11	12 %
<b>TOTAL</b>	278	

### **EXEMPLE :**

On comptabilise tous les motifs de chaque contrat de mesure ASLL.

Un ménage peut, par exemple, relever de la gestion budgétaire, d'une recherche et d'une aide à l'installation.

#### **S'il y a 10 ménages suivis :**

- \* Gestion budget : 9 90 %  
(9 des 10 ménages ont une problématique de gestion budgétaire, soit 90 % des ménages suivis)
- \* Gestion administrative : 5 50 %
- \* Vie sociale : 2 20 %
- \* Recherche : 3 30 %
- \* Aide installation : 6 60 %
- \* Aide maintien : 4 40 %

#### **Nombre de ménages ayant constitué un dossier de surendettement dans le cadre des mesures ASLL :**

- Avec l'aide de la conseillère ASLL : 16
- Avec le TS : 8
- De façon autonome : 0

#### **Nombre de ménages ayant un dossier de surendettement ayant nécessité un suivi dans le cadre des mesures ASLL : 20**

#### **Nombre de ménages ayant constitué un dossier de recours devant la commission de médiation DALO (Droit au Logement Opposable) :**

- Avec l'aide de la conseillère ASLL :
- Avec le TS :
- De façon autonome :



**TABLEAU 11/ FIN DE MESURE**

Total des mesures terminées durant l'année 2010	85
qui ont débuté en 2010	16
qui ont débuté en 2009	48
qui ont débuté en 2008	21

Nombre d'Accompagnements en cours : 64

**TABLEAU 12****LOGEMENT EN FIN DE MESURE**

(Retrouver le nombre de ménages en fin de mesure en 2010)

	Nombre de ménages	%
N'ont pas changé ni de logement, ni de statut	36	42 %
N'ont pas changé de logement <u>mais</u> ont changé de statut (par ex : ALT vers sous location)	2	2 %
Ont changé de logement - en régression	4	5 %
Ont changé de logement - en progression	37	44 %
Non renseigné	6	7 %
<b>TOTAL MENAGES</b>	<b>85</b>	<b>100 %</b>

**TABLEAU 13 / STATUT EN FIN DE MESURE**

<b>STATUT</b>	<b>Nombre de ménages</b>	<b>%</b>
<b>Logement précaire (Hôtel, chambre meublée, caravane...)</b>	0	0 %
<b>Hébergement chez tiers (Parents, Amis)</b>	3	4 %
<b>Hébergement en foyer et CHRS</b>	4	5 %
<b>Hébergement en milieu carcéral</b>	0	0 %
<b>Hébergement en milieu hospitalier</b>	0	0 %
<b>Aide au Logement Temporaire</b>	1	1 %
<b>Maisons-relais – résidence accueil</b>	0	0 %
<b>Sous locataire parc privé</b>	0	0 %
<b>Sous locataire parc Hlm ou communal</b>	0	0 %
<b>Locataire parc privé</b>	37	43 %
<b>Locataire parc Hlm ou communal</b>	34	40 %
<b>Accédant ou Propriétaire</b>	0	0 %
<b>Non renseigné</b>	6	7 %
<b>TOTAL MENAGES en fin de mesures</b>	<b>85</b>	<b>100 %</b>

TABLEAU 14

**BILAN DES MESURES** ayant pris fin durant l'année 2010

Tenir compte de la durée réelle de l'accompagnement, y compris lorsque les renouvellements ont été étalés sur six mois

Durée de la mesure	Objectifs atteints		Objectifs Partiellement atteints		Objectifs non atteints		Sous-Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
3 mois	0	0 %	1	1 %	0	0 %	1	1 %
6 mois	4	5 %	3	4 %	6	7 %	13	16 %
9 mois	8	9 %	3	4 %	7	8 %	18	21 %
12 mois	10	12 %	6	7 %	7	8 %	23	27 %
+ de 12 mois	13	15 %	13	15 %	4	5 %	30	35 %
<b>Sous-Total</b>	35	41 %	26	31 %	24	28 %	85	100 %
<b>TOTAL des mesures ayant pris fin en 2010</b>							85	100

## ANALYSE QUALITATIVE

### I – EVALUATION DU DISPOSITIF ASLL :

- **Comment appréciez-vous globalement votre activité ASLL sur l'année 2010 ?**

La problématique des ménages de plus en plus complexe donne le sentiment de manque de temps pour répondre aux demandes et besoins

- **Avez-vous connu beaucoup :**

→ **De refus** : Pas de refus de renouvellement

**Quelles en sont les raisons ?**

→ **D'annulations de mesures : 11 annulations** : baisse des annulations de plus de 50%, on peut penser que les ménages adhèrent davantage à l'accompagnement et / ou que la présentation de la mesure tant sur les objectifs que son déroulement par les travailleurs sociaux référents est en adéquation avec les attentes des bénéficiaires.

**Quelles en sont les raisons ?**

- Entre la demande initiale de la mesure et le rendez-vous tripartite, il peut y avoir un changement de la situation d'où une démobilisation des ménages. Ils ne se retrouvent pas toujours dans les objectifs de départ et ne perçoivent pas de fait l'intérêt de l'accompagnement.
- Sentiment pour la famille que l'accompagnement est imposé (ex : demande à l'initiative d'un bailleur). Elle n'en perçoit donc pas l'intérêt et donc rejette la mesure.

→ **Quelles propositions feriez-vous pour améliorer le dispositif ASLL ?**

- Laisser plus de temps à la famille pour s'approprier l'accompagnement avant de le contractualiser et définir des objectifs communs en favorisant la mise en place des pré-visites en concertation avec le travailleur social référent et l'association missionnée pour effectuer l'accompagnement.

### II - EVOLUTION DES PROBLEMATIQUES DU PUBLIC SUIVI PAR L'ASSOCIATION

#### ☞ **Sur la situation familiale et sociale**

- Beaucoup de personnes isolées (78 %) : majoritairement des hommes seuls et des femmes seules avec enfants
- La tranche d'âge la plus accompagnée est la tranche 18-25 ans.
- Les ménages sont souvent isolés socialement (peu de relations sociales) et sont demandeurs de soutien dans leurs démarches.

#### ☞ **Sur les ressources**

- Le RSA reste la ressource principale des ménages accompagnés.
- La 2<sup>ème</sup> ressource des ménages accompagnés est l'allocation chômage.
- Les personnes qui ont un salaire ont souvent des contrats précaires (CAE, intérim...)

## ☞ Sur la gestion budgétaire

- Les motifs d'intervention de l'ASLL restent les mêmes que l'an dernier : la gestion budgétaire, la gestion administrative, l'aide à l'installation dans le logement et recherche de logement,
- Notre mode d'intervention nous amène parfois à réfléchir sur un budget prévisionnel notamment pour les personnes hébergées chez un tiers ou en ALT. L'appréhension réelle du budget est travaillée dans l'objectif de l'accès à un logement autonome,
- Nous conseillons également les familles sur les économies d'énergie. Nous instruisons les demandes de FSL Energie.
- La constitution et le suivi d'un dossier de surendettement nous amènent à un travail administratif et téléphonique très conséquent (notamment auprès de la Banque de France et des différents créanciers). Au delà de ce travail technique, nous sommes vigilants à expliquer aux personnes le déroulement de la procédure, l'écoute est alors très importante. De plus, nous pouvons accompagner les familles lors de l'audience dans le cadre des procédures de rétablissement personnel.

## ☞ Sur les rapports à l'environnement, aux partenaires

- Cette année encore, nous avons été en contact avec les agents de médiation et les gardiens des offices publics de l'habitat.
- Nous avons également accompagné physiquement les ménages vers les différents services et équipements de proximité.

## III - EVOLUTION DES BESOINS DU PUBLIC EN TERME DE LOGEMENT ET DECALAGES EVENTUELS AVEC LES POSSIBILITES DU MARCHE

Comme les années précédentes, l'accès reste le motif d'intervention majoritaire.

Il n'en demeure pas moins qu'il s'agit encore d'une forte demande d'accompagnement qui reflète les difficultés que rencontrent les familles à obtenir un logement adapté à leurs besoins. Elle peut être en décalage entre les besoins et les possibilités du marché.

Il est important de préciser que l'accompagnement (en accès) ne signifie pas forcément que la famille est sans logement, même si 32 % sont en situation de logement précaire en début de mesure. En effet, l'objectif de l'ASLL peut être aussi :

- une demande de mutation et/ou recherche de logement adapté :
  - à la taille de la famille, au mode de vie de la famille ;
  - aux problématiques de santé (recherche de logement avec ascenseur ou RDC...);
  - aux ressources (licenciement) ;
- une recherche de logement suite à la vente prochaine d'un bien suite à une séparation ;
- une recherche de logement suite à une expulsion programmée.

Nous observons des difficultés à l'accès avec quelquefois un cumul de problématiques et une précarisation des situations :

- Les familles éprouvent des difficultés à entrer dans un logement faute de garanties : avance FSL Accès (dépôt de chèque par exemple), caution solidaire.... Peu de personnes peuvent justifier d'un emploi stable (intérimaire). L'accès à un logement autonome est alors compromis.

- L'augmentation croissante des loyers rend difficile l'entrée dans un logement ; cette augmentation est surtout significative dans le parc privé où l'Aide au Logement n'est pas en adéquation avec les prix du loyer.
- La prospection de logement par les familles est difficile : recherche de petites maisons avec un jardin en limite de ville afin d'éviter les problèmes de voisinage ou les troubles liées à la présence d'animaux. Le logement collectif n'est en effet pas du tout adapté à certains publics. Et malheureusement, il existe peu de mouvements et de vacances dans les logements PST qui répondent davantage à ces critères.
- Les familles à reloger dans le cadre de l'ANRU sont prioritaires par rapport aux familles demandant une mutation ou un logement.

**Il est important de remarquer qu'à la fin des mesures ASLL, peu de familles ont changé de logement et sont en régression (5 %). 44 % des familles sont en progression.**

L'ASLL facilite l'accession et aplanit les difficultés qui l'entourent : difficultés administratives, budgétaires, rétablissement du lien, médiation avec les bailleurs, "sas" entre l'hébergement et le logement autonome : ALT, sous-location, CHRS.

Les bailleurs sociaux ont intégré l'outil ALT comme moyen d'évaluation des capacités de la famille à vivre dans un logement autonome.

L'ASLL peut "rassurer" les bailleurs qui peuvent être "frileux" à un accès direct. En effet, les offices publics de l'habitat sollicitent fréquemment ces outils et proposent ensuite un logement autonome. Cependant, il est important que la famille soit volontaire.

L'accès à un logement autonome peut être freiné par la stigmatisation des familles : un passé avec parcours de vie difficile et chaotique (parcours de rue, une période longue d'alcoolisation, ancienne dette de loyer et problèmes de troubles de voisinage, dégradations...).

Nous notons aussi quelquefois, un décalage entre le souhait de la famille lié à l'ancien statut (licenciement, séparation et de fait chute de ressources, vente d'une belle maison...) et les possibilités, la réalité du marché. L'acceptation du changement est souvent difficile et même douloureuse. On observe alors le besoin pour la famille de prendre du temps pour s'approprier le nouveau projet afin qu'il prenne sens pour elle et qu'il ne se fasse pas sous la contrainte ou par défaut.

Certaines familles ont des difficultés à avoir un projet réaliste. Elles souhaitent pouvoir accéder à une maison en centre ville de Saint-Brieuc avec des minimas sociaux.

Ces aspirations sont légitimes mais la violence du principe de réalité demande du temps, une prise de conscience et certaines familles ne feront jamais ce deuil.

Le rendez-vous avec un conseiller logement lors du dépôt du dossier auprès Terre et Baie Habitat est très intéressant. Il permet à l'organisme de présenter le parc de logement dont il dispose et d'expliquer son positionnement compte tenu des ressources du ménage. A l'issue de cet entretien, il peut alors s'opérer un travail quant à l'élargissement des choix du ménage en terme de quartier ou de réactualiser le projet si celui s'avère irréaliste.

On peut émettre l'hypothèse que l'augmentation du nombre de mesures de plus de 12 mois (35 % en 2010 contre 12 % en 2009) peut se justifier par cette multitude de problématiques qui ajoutées les unes aux autres rendent encore plus difficile notre accompagnement et demande un prolongation.

#### **IV - EVOLUTION DE VOS MODES ET MOYENS D'INTERVENTION**

(Dans les divers domaines traités dans le cadre de l'ASLL)

En 2010, nous avons de nouveau participé à des CPC (Commission Pluridisciplinaire de Circonscription). En effet, nous observons des situations sociales, financières et familiales (problèmes éducatifs) de plus en plus

complexes qui nécessitent des rencontres entre les différents travailleurs sociaux intervenant auprès d'une même famille.

Ces situations de plus en plus complexes expliquent le cumul des motifs d'intervention. En plus de la recherche de logement, nous accompagnons souvent les familles dans la gestion budgétaire et administrative ainsi que dans les démarches liées à l'installation.

## **1. le logement**

### **1.1. : procédure d'expulsion**

Cette année encore, nous sommes intervenus dans le cadre de procédures d'expulsion.

Dans certaines situations d'expulsion, l'accompagnement peut être principalement axé sur l'accès car le maintien dans le logement n'est plus envisageable pour différentes raisons : procédure engagée depuis plusieurs mois ce qui rend les négociations difficiles, loyer inadapté aux ressources... Nous pouvons également orienter le ménage vers un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale afin qu'il puisse se poser et bénéficier d'un accompagnement social adapté.

Dans le cas des procédures d'expulsion, Le Responsable du Pôle Logement - Hébergement participe aux Commissions d'Arrondissement à la Préfecture. Le recours de la force publique peut parfois être évité ou différé lorsqu'il y a déjà un travail d'engagé dans le cadre de l'ASLL (recherche de logement, attente ALT, CHRS...).

D'autre part, le dispositif ALT est souvent un outil d'une mesure ASLL. Cela peut être lié à l'orientation des bailleurs sociaux vers ce dispositif pour certains ménages, notamment ceux qui sont hébergés ou qui ont un logement précaire. Ils souhaitent vérifier les capacités des ménages à être autonomes dans un logement (paiement de la participation, entretien du logement, respect du voisinage,...).

### **1.2. : accès et installation**

De plus, nous accompagnons toujours régulièrement les personnes lors de rendez-vous à Terre et baie Habitat suite au dépôt d'un dossier ou à Côtes d'Armor Habitat afin de mettre en place un plan d'apurement, un protocole ou faire le point sur la situation notamment en cas de difficultés.

Un travail important est aussi réalisé au niveau de l'accompagnement pour l'achat de mobilier ou d'électroménager ainsi qu'au niveau des démarches liées à l'installation. Nous accompagnons souvent physiquement les personnes lors de l'état des lieux, la signature du bail, aux Ateliers du Cœur ou autres magasins pour le choix du mobilier...

Nous avons également des contacts téléphoniques réguliers avec ces services.

## **2. le budget**

Dans le cadre de l'accession, le travail sur la gestion budgétaire reste un point important de notre intervention notamment lors de l'accès à un logement. En effet, cela entraîne des dépenses importantes pour les familles. De plus, elles doivent faire face à des charges liées au logement qu'elles n'avaient pas auparavant, si elles étaient hébergées par des proches, en ALT ou CHRS, à l'hôtel...

Dans le cadre du maintien au sein du logement, nous sommes régulièrement amenés à négocier des plans d'apurement auprès des bailleurs sociaux, d'EDF/GDF, d'opérateurs téléphoniques,...

Nous pouvons également solliciter des demandes de remise gracieuse auprès du Trésor Public, des impôts, de la CAF et faire des demandes d'aides auprès des Caisses de Retraite...

Aujourd'hui, la rationalisation des moyens et la création de ces plates-formes téléphoniques au niveau d'EDF/GDF et l'arrivée sur le marché d'autres opérateurs (POWEO, Direct Energie,..) compliquent nos interventions et nécessitent un temps beaucoup plus important.

La plate-forme téléphonique basée à Rennes ne permet pas la proximité et les échanges que l'on pouvait avoir avec le Service Solidarité Energie basée à Saint-Brieuc. En effet, grâce à ce service, nous avons pu négocier en direct la mise en place des plans d'apurement et éviter des coupures programmées.

Lorsque les dettes contractées sont importantes, nous accompagnons parfois les ménages dans le dépôt d'un dossier de surendettement auprès de la Banque de France. Nous soutenons ensuite les ménages tout au long de la procédure qui peut parfois être compliquée et longue en cas de refus d'un des créanciers (phase de recommandation).

La multiplication des opérateurs peut avoir comme incidence la multiplication des créanciers.

Le travail sur la gestion budgétaire peut révéler des difficultés importantes et amener à solliciter une mesure de protection en lien avec le travailleur social référent (co-rédaction de la demande, accompagnement physique chez le juge,...). Cette année nous avons davantage orienté les familles, en relation avec les travailleurs sociaux référents, vers une MASP.

Parler d'argent peut être difficile et être perçu comme intrusif. Notre rôle est d'expliquer l'objet de notre intervention et d'établir une relation de confiance.

### **3. la vie sociale**

Cette année encore, nous avons accompagné physiquement les ménages dans les différentes administrations et le repérage des équipements de proximité. Ce travail de reprise de lien et de responsabilisation progressive est primordial pour l'évolution des situations une fois la mesure terminée.

#### **■ Au cours de cette année, avez-vous expérimenté des pratiques collectives ?**

OUI

NON

Si oui, sous quelle forme ?

#### **▪ L'Atelier de Recherche de Logement**

L'Atelier de Recherche de Logement (ARL) est toujours proposé au public et vient en complément du suivi individuel ASLL.

Cette action collective comprend 4 regroupements de 6-8 personnes et apporte des informations générales sur l'accès, les démarches, droits, devoirs... des locataires ou futurs locataires.

L'effet de groupe a pour avantage de dynamiser les recherches de logement, d'échanger des expériences et des conseils et également de créer du lien social.

Cette action collective complémentaire du suivi individuel ASLL favorise la mobilisation des personnes dans leur recherche de logement. En partant des expériences des participants, les intervenants leur apportent des informations générales sur l'accès, les démarches, droits, devoirs.... Mises à part les connaissances transmises, cet atelier rassure le public et le prépare à un accès au prochain logement dans les meilleures conditions.



## V - EVOLUTION DE VOTRE PARTENARIAT

Les travailleurs sociaux de circonscriptions sont les plus nombreux à demander les mesures ASLL (87 %). Lorsqu'une mesure ASLL a été attribuée, les contacts avec le travailleur social à l'origine de la mesure sont réguliers, ceci d'autant plus que les problématiques difficiles et cumulées de certaines situations freinent l'évolution de celles-ci et entraînent des mises au point et des recadrages. Il peut arriver qu'en amont de la demande des mesures ASLL, des travailleurs sociaux nous sollicitent pour bénéficier d'informations complémentaires relatives à la mesure et au mode d'intervention.

Le partenariat avec les bailleurs privés renvoie à un travail d'information, de médiation de négociation pour le FSL, le LOCAPASS.

Nous maintenons également des contacts réguliers avec la CAF (pour les dossiers FSL, APL) et parfois avec le INICIAL.

## VI - PROBLEMATIQUES ET PERSPECTIVES EN FIN DE MESURE

### *Pourquoi certains objectifs n'ont pas été atteints ?*

Si les objectifs des mesures sont très majoritairement ou partiellement atteints (72 %) Les objectifs non-atteints s'expliquent en partie par :

- Un projet logement irréaliste : la personne est confrontée à d'autres problématiques qui influent sur son parcours et son projet logement : budget, santé, non acceptation de la situation...
- le fait que les personnes ne coopèrent pas ou plus surtout quand elles ont obtenu un logement. Il arrive dans ce cas que la famille ne voit plus la nécessité de la poursuite de la mesure ASLL, l'acceptation d'une mesure d'ASLL par le ménage est en fait perçue comme une condition pour obtenir un logement mais pas comme une aide potentielle à l'installation ;
- des freins importants : il y a moins de logements adaptés à la demande des ménages (ex : PST, maisons, handicap) ; des mesures de protection non-validées par le Juge des Tutelles ou les personnes elles-mêmes, empêchant l'accès à un logement.

Nous notons également une difficulté d'accompagnement et de mobilisation des personnes présentant des troubles psychiques, voire psychiatriques et des conduites addictives importantes. Pour elles, la mesure ASLL ne prend pas toujours sens et les freins à l'insertion par le logement sont nombreux (troubles du comportement pouvant entraîner des troubles du voisinage important ou une stigmatisation du public, utilisation inappropriée des logements ou des parties communes, ...).

Nous constatons que les objectifs partiellement atteints s'expliquent aussi par des écarts entre les objectifs fixés au départ et ceux réalisables au cours de l'accompagnement, du fait d'un cumul des problématiques des personnes et de la non-mobilisation de la personne au cours de la mesure.

Ces remarques nous amènent à penser que l'augmentation des demandes de renouvellement et donc l'allongement de la durée des mesures ces quatre dernières années, est la conséquence d'une précarisation des situations.

On perçoit bien la nécessité d'un accompagnement qui s'inscrit dans la durée compte tenu de la précarisation importante des situations et des histoires de vie douloureuses pour certaines personnes.

### **Le logement en fin de mesure**

40 % des personnes sont locataires du parc HLM et 43 % locataires du parc privé.

Mêmes si les offices publics de l'habitat restent encore des partenaires importants et incontournables lors des accompagnements effectués dans le cadre des mesures ASLL, il n'en demeure pas moins que nous avons été dans l'obligation d'élargir nos recherches sur le parc privé, notamment pour les familles qui ne peuvent accéder au parc public compte tenu d'anciens impayés ou de troubles de voisinage dont les agents locatifs du parc public ont connaissance.

Nous notons une augmentation de bailleurs privés qui nous proposent des logements à louer.

## VI - REMARQUES COMPLEMENTAIRES ET SUGGESTIONS

### REFLEXION SUR LE CONTRAT

#### I. Le contrat dans l'accompagnement social : approche théorique<sup>1</sup>

##### A. L'accompagnement social

L'accompagnement social se définit comme « le soutien matériel et moral exercé auprès d'une personne en difficulté sociale, par un travailleur social salarié, aux fins d'aider cette personne à se réinsérer dans la société. »

Cette action d'accompagnement se situe dans une **relation contractuelle** et se développe à partir de la résolution d'un certain nombre de problèmes cruciaux tels que le logement ou l'accès à l'emploi. L'accompagnement social nécessite un engagement réciproque entre les bénéficiaires et les professionnels, suppose l'écoute et le respect des personnes concernées ainsi que la confidentialité des informations recueillies. Il consiste en effet, dès la première rencontre, à construire une ou des relations d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide entre des individus afin d'atteindre des objectifs fixés en commun. L'accompagnement social mise aussi sur les capacités des personnes à développer leurs ressources propres, leurs capacités d'initiative et de choix, et leur possibilité de bâtir un projet de vie.

Enfin, l'accompagnement social renvoie à la notion de projet, de trajectoire, d'itinéraire et à la définition d'un parcours d'insertion utilisant les ressources des territoires et des dispositifs publics existants.

L'accompagnement social est donc une relation orientée vers le « **faire ensemble** ».

##### B. Le contrat

###### 1) Définition

Selon l'article 1101 du code civil, le contrat est une convention, un pacte, « un accord de volonté par lequel une ou plusieurs personnes s'obligent, envers une ou plusieurs autres, à donner, à faire ou à ne pas faire quelque chose. »

Cristina de ROBERTIS donne une définition du contrat en Travail Social. Elle affirme que « le contrat n'est pas une fin de soi, il n'est qu'un **moyen** utilisé au cours d'un processus de travail avec un client (individu, groupe, famille). En tant que moyen, il est utilisé pour établir de façon claire et précise les objectifs de changements à atteindre, les moyens qui seront utilisés pour le faire, le plan et la durée de travail.»

Cet instrument par sa souplesse et sa liberté impose inévitablement une autonomie dans la volonté des deux contractants. Une volonté qui doit être certaine et effective, consciente et libre pour être exprimée et pour permettre l'application du contrat en vue de produire à son désir des effets de droits dans le temps.

<sup>1</sup> Extrait du livre de Cristina de ROBERTIS « Le contrat en travail social »

Plus synthétiquement, on peut définir le contrat en association au terme ACIER :

Action	Echéancée
Concrète	Réaliste
Identifiée	

## 2) Construction du contrat

En travail social, le contrat est un accord entre trois parties : l'institution / le travailleur social/ l'utilisateur. Ils vont établir ensemble les objectifs et les moyens de leur projet commun. Le contrat doit être conçu comme un support dans un processus de reconquête, par la personne, d'une place et d'une existence sociale. Cet accord s'inscrit dans un processus méthodologique personnalisé qui comporte différentes étapes :

### 2.1. La phase préliminaire

C'est le démarrage de la relation, la prise de contact, la période d'affiliation. C'est le temps de rencontre pour bâtir une relation de confiance et évaluer les capacités et les ressources.

Elle se caractérise par :

- l'écoute de l'utilisateur,
- l'observation,
- la clarification des attentes réciproques : « **il appartient au travailleur social d'entendre ces rêves impossibles et de faire émerger la réalité d'un avenir proche et possible, d'aider la personne ou la famille à passer de l'expression globale d'un besoin, à la perception de sa capacité limitée mais réelle d'agir.** » p.189 « Le contrat en travail social » C. de Robertis
- la clarification de la place du travailleur social
- l'évaluation des capacités (affectives, intellectuelles, physique) et des ressources de la personne

### 2.2 La phase de négociation du contrat

C'est la recherche d'un accord concernant des points précis. Chacun se doit de rester ouvert et accessible aux idées et aux propositions de l'autre. Pendant cette phase, le travailleur social et l'utilisateur essaye de clarifier les problèmes et aspirations, d'établir des objectifs communs, d'élaborer un plan de travail et de formaliser le contrat.

### 2.3 La phase de mise en œuvre des engagements

Cette phase correspond à l'organisation dans le temps. Il est important de répartir les tâches : il faut solliciter une participation réelle et active de l'utilisateur en le considérant comme responsable du changement de sa situation. Le travailleur social est présent pour aider et écouter, pour soutenir la personne dans ses démarches mais aussi valoriser ses acquis et ses réussites.

A noter que le contrat doit être souple et flexible ; il doit pouvoir être « revu et corrigé » à tout moment.

### 2.4 La phase d'évaluation des résultats

C'est un moment de réflexion, d'échange entre le travailleur social et le « client » afin d'évaluer les résultats de l'action, d'estimer si l'objectif de changement a été atteint et ainsi mesurer les écarts éventuels.

## 3) Les conditions

Le contrat est un outil de nature pédagogique qui a pour objectif de faire reconnaître la parole, la demande et le projet des usagers dans un but d'autonomisation et de socialisation. Pour cela le contrat doit respecter certains principes éthiques :

- l'**autodétermination** des usagers, c'est-à-dire leur droit à choisir en connaissance de cause, ayant toutes les informations en main.
- la **participation** active des intéressés à la résolution de leurs problèmes
- la **reconnaissance** des usagers en tant que sujets actifs, en tant que membres à part entière d'une société au sein de laquelle ils doivent trouver une place ou s'insérer, en tant que citoyens porteurs de droits fondamentaux.

D'autres conditions comme la négociation, la flexibilité du contrat et la durée limitée dans le temps sont essentiels à l'établissement d'un contrat.

#### **4) L'intérêt et l'utilité du contrat**

Tout d'abord, le contrat apporte une **direction** et focalise les activités du travailleur social et de l'utilisateur sur des points précis préalablement définis. Ceci favorise la mobilisation commune des énergies et apporte un sentiment de sécurité et de confiance.

Ensuite, il implique la **reconnaissance** de l'utilisateur comme responsable de sa vie. Cela affirme l'importance de la participation active de l'utilisateur, le situant en tant qu'acteur et sujet plutôt qu'en tant qu'objet d'aide.

De plus, il aide à **réduire les écarts** entre les attentes de la personne et celles du travailleur social, et ainsi de faciliter l'engagement sur des bases claires et explicites.

Enfin, le contrat apporte une base d'évaluation des résultats, repère pour mesurer le chemin parcouru.

#### **5) Les difficultés rencontrées**

##### 5.1 Difficultés liées à l'utilisateur

- **L'utilisateur n'est pas demandeur :**

Le contrat ne peut-être isolé ni établi hors du contexte de la relation d'aide, car cette relation se bâtit sur des bases d'accord et de confiance réciproque. **L'aide forcée ou imposée** est perçue par le client comme une intrusion, comme une humiliation, elle devient alors inefficace.

Par exemple, « en service social clinique, on passe énormément de temps – sans résultats – dans des relations peu claires, ambiguës et secrètement conflictuelles avec des clients récalcitrants. L'usage du contrat avec un client non motivé ou hésitant lui donne une certaine garantie qu'il ne sera pas traité derrière son dos pour des choses qui ne lui ont pas été dites clairement. »

La passivité de la personne peut aussi amener le travailleur social à « faire à la place de » or il faut solliciter la participation réelle et active de l'utilisateur **sans toutefois se substituer à lui**. En effet, le travailleur social, dans son désir de bien faire, doit être attentif à **ne pas assumer des tâches à la place de la personne**.

- **L'utilisateur est incapable de s'organiser dans le temps :**

Il devient alors difficile de prévoir l'avenir à moyen terme et de formaliser un contrat. De même, si la personne est très instable, changeante, si elle ne sait pas se tracer une ligne de conduite et s'y tenir, la mise en place d'un contrat est très aléatoire et peut prendre beaucoup de temps avant que la personne ne se mobilise vraiment.

- **Les résistances au changement :**

La personne se retrouve « emprisonnée » entre des sentiments ambivalents: d'une part on espère mieux et d'autre part on craint de perdre ce qu'on a déjà, ce qu'on connaît. Cette opposition entre espoir et crainte, désir de changer et peur de l'inconnu peut provoquer chez l'utilisateur de l'hostilité ouverte et de l'apathie envers le travailleur social.

##### 5.2 Difficultés liées à la situation externe de l'utilisateur

- **Pauvreté des réseaux primaires:**

La distanciation des liens affectifs et familiaux, les ruptures et l'isolement entraînent plus de difficulté à faire face aux aléas de la vie. La faiblesse des réseaux primaires fait que la personne est peu intégrée socialement, peu soutenue affectivement, peu aidée pour assumer des problèmes mineurs de vie quotidienne.

- **Insuffisance des ressources disponibles:**

L'inexistence des ressources matérielles, financières, ou en équipements appropriés et adaptés à la situation de l'utilisateur rend difficile l'élaboration d'objectifs de changement centrés sur lui et pouvant être atteints avec un degré suffisant de réussite.

## 5.3 Difficultés liées au travailleur social

- **Le poids de la routine**

Faire « comme d'habitude » est plus simple, nécessite moins d'effort, donne des résultats satisfaisants.

Préconisation : pour dépasser cette barrière, l'information, l'expérimentation et le soutien de la réflexion en groupe se révéleront des leviers efficaces.

- **La dépendance administrative**

Le statut du salarié du travailleur social lui impose une certaine dépendance administrative de l'institution qui l'emploie. Cette dépendance peut-être assimilée par certains à un rôle d'**exécutant**.

## **II. Réflexion sur notre pratique**

### **A. Nos pratiques actuelles dans l'élaboration du contrat**

Pour faire émerger le projet de la personne ou de la famille, nous utilisons comme outil le contrat.

#### **1) La demande de départ**

Lors de l'entretien tripartite, nous présentons la mesure et nous affinons le diagnostic en faisant émerger la demande de la personne et en se basant sur la demande initiale « évaluation diagnostique » rédigée par le travailleur social. Pour élaborer le projet d'intervention avec la personne, à l'aide du contrat, nous l'amenons à définir ses souhaits de changement. Ainsi, nous sollicitons la personne pour qu'elle s'exprime sur la perception qu'elle a de sa situation, des difficultés qu'elle rencontre, de l'importance et du niveau d'urgence du problème à régler. Ces éléments permettent de mesurer le niveau d'insatisfaction ressenti dans la situation actuelle. Lorsque le foyer est composé de plusieurs personnes, nous pouvons recueillir également l'expression de chaque personne afin de mesurer le consensus ou les écarts de perception entre les différentes parties.

Nous recensons les démarches qui ont été entreprises au niveau du logement ainsi que les obstacles rencontrés. Ces informations permettent d'évaluer les capacités des personnes, les appuis au niveau de l'entourage et les freins qui risquent de limiter les possibilités de changement. Ce sont des indicateurs pour mesurer la motivation de la personne, de la famille, pour évaluer son dynamisme, ses potentialités et sa volonté à trouver elle-même des solutions à ses difficultés.

Lors de cette phase de recueil d'information, nous recensons les interventions sociales en cours, ces connaissances sont nécessaires pour clarifier les rôles de chacun pour la famille, pour les intervenants afin de travailler en partenariat et en complémentarité.

Pendant l'entretien, nous rappelons à la personne que nous restons en lien avec le travailleur social référent tout au long de l'accompagnement social lié au logement.

#### **2) La phase de négociation et la formalisation du contrat**

Pour formaliser le contrat avec les personnes, nous nous focalisons d'emblée sur les changements souhaités par la personne et par chaque membre de la famille au niveau du logement, de la gestion budgétaire et administrative, de l'aménagement et l'appropriation, de la vie sociale. Nous laissons les personnes si elle le souhaite rédiger les objectifs. Pour faciliter l'expression de l'utilisateur et créer une relation de confiance, nous dédramatisons le contrat en rappelant que ce dernier n'est pas figé et qu'il est évolutif, qu'il va être un contrat entre nous pour nous fixer une ligne directrice. Lors de la rédaction du contrat, les différentes parties en présence s'expriment sur les objectifs et les moyens à mettre en œuvre dans le domaine du logement, la négociation permettant d'aboutir à un projet d'intervention commun.

#### **3) L'évaluation**

Le contrat nous sert également de base pour évaluer l'accompagnement avec la personne et mesurer l'atteinte (totale, partielle ou nulle) des objectifs définis.

## **B. Les contraintes**

### **1) Le manque de temps**

Pour créer une relation de confiance, il faut du temps et « **le contrat ne peut s'établir que dans le cadre d'une relation confiante et chaleureuse, car sans confiance, sans accord, point de contrat, point de relation d'aide** » p 179 « Le contrat en travail social »

Sur notre secteur où il n'y a pas de pré-visite, nous sommes souvent contraints de signer le contrat lors du premier rendez-vous avec la personne pour des raisons de financement de mesure contrairement à Lamballe et Guingamp où une pré-visite est en expérimentation. Il n'y a pas de période d'évaluation prévue pour qu'on puisse créer une relation de confiance et affiner un diagnostic. Du fait de la formalisation et la signature du contrat lors de la première rencontre, il est parfois difficile pour le ménage de comprendre et de s'approprier l'accompagnement proposé. La demande initiale par le travailleur social et l'évaluation diagnostic sont souvent réalisées deux mois avant la signature du contrat, le ménage ne se souvient pas toujours de la demande d'intervention et n'y met pas forcément de sens. Il est important d'accorder du temps pour mesurer l'adhésion et définir le projet.

Le temps de la mesure n'est pas forcément celui de la personne accompagnée. En effet, dans le cadre de la mesure ASLL, il y a un bilan obligatoire au bout de 6 mois. Cette période est parfois le temps nécessaire à l'*affiliation* entre les parties et à la définition d'un projet. Chaque personne s'approprie les choses à son rythme, la période de mise en confiance et de prise de conscience peut-être plus ou moins longue selon l'individu. Aussi, parfois au bout de 6 mois la réalisation d'objectifs concrets comme le dépôt d'un dossier HLM n'aura pu se faire....Cependant, le temps pris pour créer une relation de confiance et prendre en compte la demande et les besoins du ménage est primordial pour éviter certains « échecs », qui fragilisent d'autant plus le ménage qui n'a pas été écouté. Dans ce sens une prise de conscience trop rapide des principes de réalité peut parfois être néfaste pour la personne quand elle n'est pas prête au changement.

Ex : refus du ménage d'accéder à un logement lorsqu'il y a une proposition car il n'est pas prêt ou que tout simplement ce n'est pas son souhait **mais** celui du travailleur social (**poinds de la norme sociale**)

### **2) la personne n'est pas ou plus demandeuse et a la perception de sa situation a évolué depuis la demande initiale**

### **3) Un « projet irréaliste »**

*« il appartient au travailleur social d'entendre ces rêves impossibles et de faire émerger la réalité d'un avenir proche et possible, d'aider la personne ou la famille à passer de l'expression globale d'un besoin, à la perception de sa capacité limitée mais réelle d'agir. »* p.189 « Le contrat en travail social » C. de Robertis

### **4) La passivité de la famille**

Lorsque la famille est passive, le risque est que le travailleur social « porte les choses » à la place des personnes et donc ignore non seulement leur demande mais aussi leurs potentialités et leurs compétences. Il convient de clarifier le projet réel des familles et le projet des Travailleurs Sociaux. Dans l'accompagnement, nous veillons à respecter les choix et les décisions des personnes et à leur reconnaître des capacités à agir pour résoudre les difficultés qu'elles rencontrent.

### **5) La culpabilité de l'échec pour le travailleur social**

Les situations rencontrées sont souvent complexes avec un cumul des problèmes : problème économique, éducatifs, de solitude, d'addictions, de violence intrafamiliale, troubles psychiques, etc. Ces problématiques

peuvent interférer dans l'accompagnement et il est parfois difficile de mesurer l'adhésion réelle de la famille au contrat.

La famille voit parfois le Travailleur Social comme le « sauveur », comme s'il avait « une baguette magique » capable de régler rapidement les problèmes. Parallèlement le financeur est en attente d'un résultat tangible en un minimum de temps. De ce fait, le Travailleur Social peut culpabiliser de ne pas réussir à « apporter » des réponses concrètes rapidement.

Au-delà de la « violence » que peuvent nous renvoyer certaines situations (« misère sociale »), s'ajoute une pression sociale de plus en plus forte (parfois le sentiment qu'il faut un « résultat »).

### **C) Les préconisations**

**Les objectifs doivent dépendre de la personne et non d'un tiers.** Nous veillerons à employer dans la formulation des objectifs et des moyens, des verbes d'action : « l'approche contractuelle ne peut engager des tiers ». Ainsi « rechercher un logement » implique la personne, « avoir un logement » implique un tiers : les bailleurs.

Il nous semble important de veiller à ce que les objectifs soient :

- **réalisables et assumables,**
- **concrets et explicites,**
- **partagés,**
- **importants** pour la personne et ressentis comme demandant un **effort.**

Dans certaines situations, la **pré-visite** semblerait intéressante afin de permettre à la personne de mieux comprendre ce qu'est l'accompagnement social lié au logement avant de solliciter l'intervention et donc de s'approprier la mesure.

Il est important d'agir dans la cadre d'un **consentement éclairé** c'est-à-dire que pour que le contrat soit valide il faut que les signataires soient en « état de réceptivité adulte » : entendre et comprendre ce que dit l'Autre. « Est-ce que j'ai pris le temps de comprendre ce que l'utilisateur veut dire et est-ce qu'il comprend ce que je dis ». Cela permet ainsi de favoriser « l'autodétermination des usagers » c'est-à-dire « leur droit à choisir en connaissance de causes, en ayant toutes les informations en main ». *Extrait du Contrat en travail social C De Robertis*