



**ENTRAIDE PIERRE VALDO**

**ACCOMPAGNEMENT**

**SOCCIAL**

**LIE AU**

**LOGEMENT**

**Bilan d'activité – Octobre 2010**

Ce rapport présente l'activité d'Accompagnement Social Lié au Logement notifiée par le Conseil Général à l'Entraide Pierre Valdo, et destinée au public migrant et réfugié.

La période de référence est celle du 1<sup>er</sup> Janvier au 30 Septembre 2010.

Ce bilan permet de porter un regard sur les neuf premiers mois de l'année, de dégager un certain nombre d'observations et d'apporter des éléments qualitatifs et quantitatifs.

Il se présente de la manière suivante.

Une première partie rend compte des éléments quantitatifs concernant les mesures d'ASLL : leur nature, leurs caractéristiques géographiques et temporelles ainsi que leurs modalités d'orientation. Par ailleurs, des éléments concernant la composition familiale, l'origine géographique, la situation administrative des ménages ainsi que la représentation des bailleurs (en termes de logements loués) sont également présentés.

Puis, une seconde partie, est consacrée aux éléments d'ordre qualitatif relatifs aux problématiques rencontrées auprès des ménages mais également des observations sur la pratique professionnelle de l'intervenant ASLL.

## A. Profil quantitatif des mesures d'accompagnement social lié au logement

### ➤ Nombre de mesures d'ASLL

➔ **34 mesures d'ASLL** ont été suivies depuis le 1<sup>er</sup> Janvier jusqu'au 30 Septembre 2010, ce qui représente **118 personnes accompagnées**.

Ce chiffre comprend les mesures, en suivi constant, sur les années 2009-2010. Sur ces 34 mesures, 21 ont démarré en 2010.

### ➤ Typologie, durée et modalités d'orientation des mesures d'ASLL

#### 1) Typologie de mesures

Type de mesures initiales	Mesures Accès	Mesures Recherche	Mesures cat. 5
Nombre	30	3	1
En %	<b>88 %</b>	<b>9 %</b>	<b>3 %</b>

Sur l'ensemble des mesures suivies depuis janvier 2010, on compte **88% de mesures ASLL accès, 9% de mesures ASLL recherche et 3% de mesures ASLL catégorie 5.** ( 1 situation nouvelle)

#### 2) Durée des mesures

Durée des mesures initiales	3 mois	6 mois
Nombre	25	9
En %	<b>73,5 %</b>	<b>26,5 %</b>

Sur l'ensemble des mesures réalisées depuis Janvier 2010, on compte **73,5% de mesures d'une durée de 3 mois et 26,5% de mesures d'une durée de 6 mois.**

➔ Les mesures accès d'une durée de trois mois sont les plus fréquemment prescrites. Les mesures ASLL recherche, sont toujours sollicitées mais beaucoup moins nombreuses. Correspondant à des besoins réels pour des publics non hébergés, il serait souhaitable de les voir se développer.

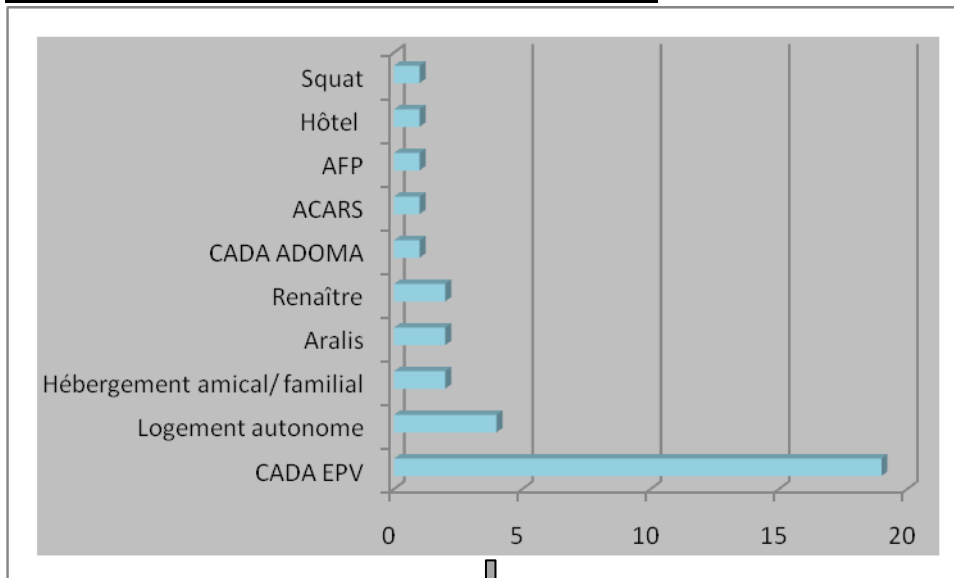
### 3) Renouvellement des mesures ASLL

Nb de mesures initiales	34
<b>Nb de renouvellements</b>	<b>10</b>
Nb total (mesures initiales +renouvellements)	44

Cette année<sup>1</sup>, dix renouvellements ont été réalisés (sollicités en 2009 ou 2010).

### 4) Modalités d'orientation des mesures d'ASLL

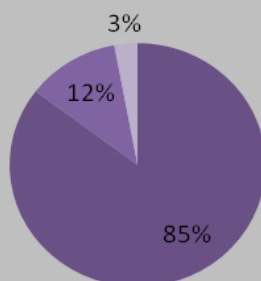
#### Lieu d'hébergement et d'habitat des usagers avant la mesure d'ASLL accès et services instructeurs des demandes d'ASLL



CADA EPV	19
Logement autonome	4
Hébergement amical/ familial	2
Aralis	2
Renaître	2
CADA ADOMA	1
ACARS	1
AFP	1
Hôtel	1
Squat	1

## Services instructeurs des demandes d'ASLL

■ Associations ■ Services sociaux départementaux ■ CCAS



**79,5% des personnes bénéficiaires d'un accompagnement social lié au logement sortent de différentes structures d'hébergement.**

Les personnes vivant en logement autonome ou hébergés par un tiers (amis, famille) représentent toujours une part importante des mesures ASLL (17,5%). Pour les personnes vivant déjà dans un logement, il s'agit le plus souvent de logements inadaptés voire insalubres. Une mesure ASLL Recherche est, alors, demandée.

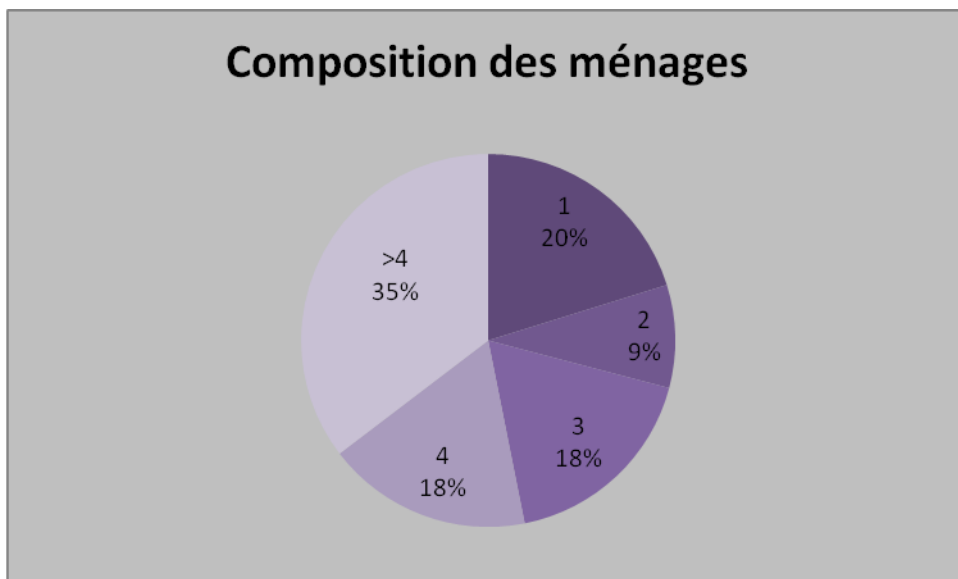
D'autre part, **85% des demandes formulées par les ménages sont instruites par les associations, 12% par les services sociaux départementaux et 3% par le CCAS.**

## B. Composition familiale et origine géographique des ménages accompagnés

### 1) Composition des ménages

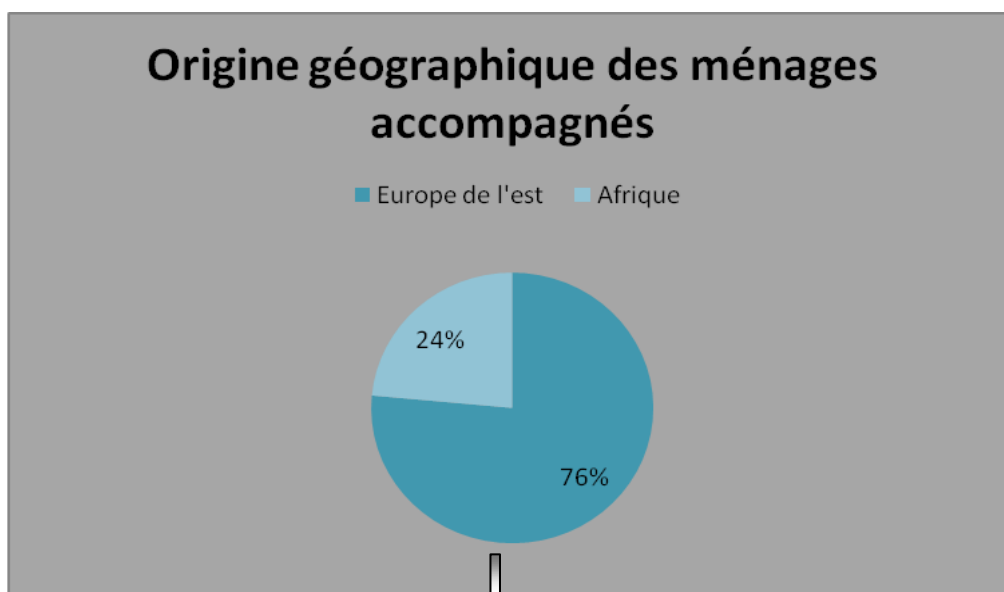
Composition des ménages (en nombre de pers.)	1	2	3	4	> 4
<b>Nombre de ménages</b>	7	3	6	6	12

- 7 personnes accompagnées vivent seules soit 20 % de l'effectif.
- 3 ménages accompagnés sont composés de deux personnes soit 9 %.
- 6 ménages accompagnés sont composés de trois personnes soit 18 %.
- 6 ménages accompagnés sont composés de quatre personnes soit 18 %.
- 12 ménages accompagnés sont composés de plus de quatre personnes soit 35 %.



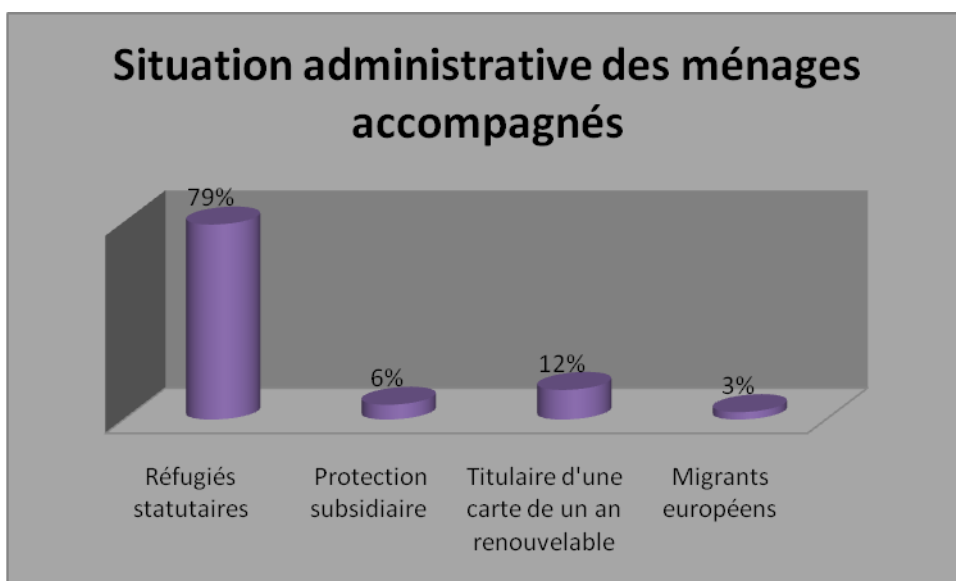
La part de personnes isolées représente **20%** des accompagnements. Les ménages comptant deux à trois personnes représentent 26 % des suivis. Les familles de quatre personnes et plus représentent une part conséquente de l'effectif total (53%)  
Ces situations familiales diversifiées impliquent donc des méthodologies d'intervention individualisées.

## 2) Origine géographique des ménages



**76%** des ménages accompagnés sont originaires d'Europe de l'Est. Par ailleurs **24%** sont originaires du continent africain. Cette année, on peut observer une diminution de la représentation des familles africaines.

### 3) Situation administrative des ménages



Les réfugiés statutaires ou bénéficiaires de la protection subsidiaire représentent 85% des accompagnements. Les titulaires d'une carte de séjour temporaire représentent par ailleurs 12% des usagers accompagnés et les migrants européens, 3% des accompagnements.

### **C. Territoires d'intervention des mesures d'ASLL**

Territoires d'intervention	Nombre de mesures	En %
Saint-Etienne (dont couronne )	26	76,5%
Gier	4	11,5%
Roannais	2	6%
Forez	1	3%
Ondaine	1	3%

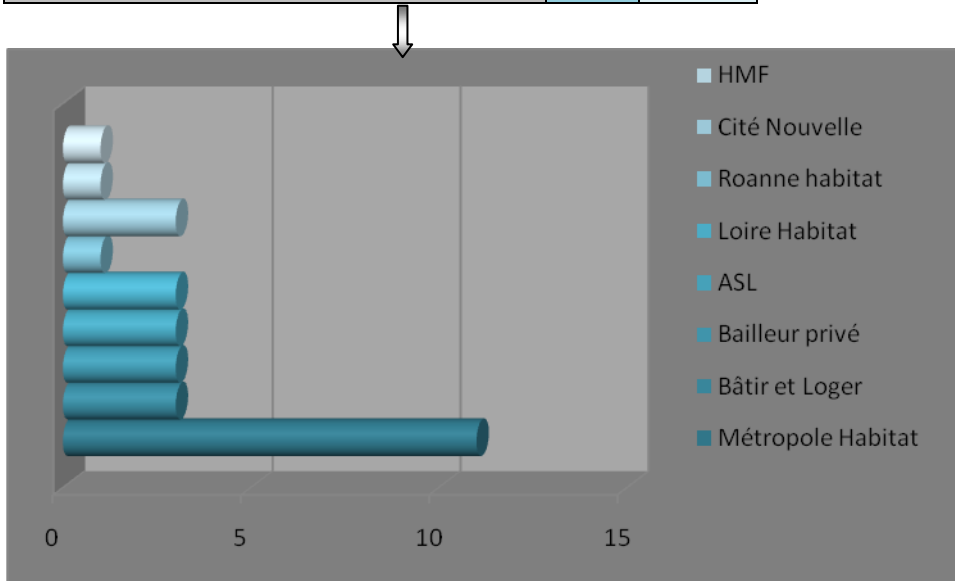


Comme en 2009, les usagers accompagnés habitent principalement sur Saint-Etienne. Par ailleurs, une intervention de type ASLL a été sollicitée sur le Roannais, sur la Vallée du Gier, le Forez et l'Ondaine.

On observe une augmentation des accompagnements sur le Gier ainsi que sur le Forez (qui n'était pas représenté territorialement en 2009). En effet, 76,5% des ménages accompagnés habitent sur Saint-Etienne, 11,5% habitent la Vallée du Gier, 6% habitent dans le Roannais, 3% habitent dans le Forez et 3% dans la vallée de l'Ondaine.

## D. Représentation des Bailleurs

Métropole Habitat	11	38%
Bâtir et Loger	3	10%
Bailleur privé	3	10%
ASL	3	10%
Loire Habitat	3	10%
Roanne habitat	1	4%
Cité Nouvelle	3	10%
HMF	1	4%
Immobilière 3F	1	4%



\*Nombre de logements loués/bailleurs

◀ Durant ces neuf premiers mois d'activité, l'ASLL a été réalisé en lien et en partenariat avec 9 bailleurs différents.



## **E. Démarche professionnelle et problématiques observées**

### **1. Les axes d'intervention de l'ASLL**

La méthodologie professionnelle et les axes travaillés restent sensiblement les mêmes d'une année sur l'autre. C'est pourquoi, les éléments suivants seront simplement complétés par de nouveaux, si cela est nécessaire.

#### ➤ **Un diagnostic de départ**

Ce diagnostic permet de prendre en compte la singularité de chaque situation afin d'avoir une approche personnalisée de la problématique du ménage. C'est également **un temps « structurant » qui permet de définir les bases et le cadre de l'accompagnement.**

D'autre part, **un temps de relais avec le travailleur social ayant instruit la demande d'ASLL reste essentiel afin d'établir un diagnostic partagé.** Ce relais est aussi nécessaire aux ménages, soit pour distinguer les différents intervenants ainsi que leurs missions respectives, soit pour changer de référent. De plus, ce temps permet de **reprendre les objectifs de l'ASLL** et parfois de **mettre en place un travail commun entre les travailleurs sociaux.** Le ménage suivi est dès lors inscrit dans un accompagnement social renforcé et est, par là même, engagé dans une démarche d'insertion. Enfin, les engagements respectifs du ménage et du travailleur social sont contractualisés par la signature d'un contrat d'accompagnement.

#### ➤ **L'articulation de la « méthodologie » professionnelle dans le cadre spécifique de l'ASLL :**

Les axes de travail restent sensiblement identiques pour l'ensemble des mesures de même typologie. Toutefois, **les problématiques et les besoins restent singuliers.** Les outils de travail sont donc adaptés aux difficultés de chacun ainsi que la fréquence des interventions qui est également ajustée au rythme des ménages (le minimum étant de deux visites mensuelles). **La démarche de travail ne sera pas la même si la famille est francophone ou si elle ne l'est pas,** si elle maîtrise ou non le français à l'écrit et à l'oral. **La composition familiale et la situation professionnelle détermineront également les conditions de l'accompagnement.** Certains membres de la famille seront, de fait, plus ou moins acteurs de l'ASLL (présence irrégulière aux rendez-vous, retrait des femmes ou des hommes pour des raisons professionnelles, linguistiques ou parfois culturelles). Il s'agit donc ici d'analyser les besoins spécifiques des ménages puis de définir les pratiques professionnelles les plus pertinentes pour chaque accompagnement.

Par ailleurs, l'ASLL est une démarche pédagogique au cours de laquelle des « savoirs ordinaires » propres à une société donnée sont transmis. De fait, cela exige, de la part du travailleur social, **une posture de travail non-ethnocentrique afin de mettre en confiance les usagers, de les respecter dans leur singularité et de les rendre pleinement acteur du suivi social mis en œuvre.**

**L**es axes d'intervention principaux restent donc les suivants:

➤ **Aide dans la recherche de logement :**

- Inscription au fichier départemental des demandeurs de logements prioritaires.
- Inscriptions et prospection auprès des bailleurs.

*Le temps de la recherche de logement est un temps où il est essentiel d'aider les ménages à assimiler les réalités complexes de cette recherche et à comprendre les différentes démarches et procédures qui y sont liées. Il s'agit aussi d'aider les ménages à anticiper sur les futures dépenses et à se préparer à leur changement de situation.*

➤ **Aide à l'installation :**

- Demandes de FLU et de LOCAPASS (dépôt de garantie et parfois garantie).
- Formulation de prêts première installation auprès de la CAF ou de prêts associatifs.
- Ouverture des compteurs d'eau, d'électricité et de gaz.
- Demande d'APL qui peut parfois être réalisée avec les familles.
- Accompagnement à la signature du bail, à l'état des lieux et à toutes autres démarches.

*Ces démarches peuvent paraître complexes aux yeux des ménages. Dans un premier temps, il s'agit de leur rappeler leurs droits. De plus, il est essentiel de leur expliquer les procédures ainsi que le coût engagé, parfois sur le long terme, pour chacune de ces démarches. Le règlement du prêt première installation peut parfois paraître limitatif aux ménages, il s'agit donc d'en expliquer le cadre et de leur permettre d'en accepter les contraintes (choix de meubles et de produits électroménagers de première nécessité). Enfin, le délai de versement du premier mois d'APL peut parfois être long et mettre les ménages en difficulté. Un accompagnement permet d'anticiper ce type de difficultés ou d'y remédier rapidement.*

➤ **Une description des réalités de la vie locative et de l' « habiter » :**

- Diagnostic initial sur le parcours résidentiel des ménages.
- Identification avec les ménages des différents postes de dépense liés au logement.
- Reprise de tous les aspects techniques (sécurité, travaux, utilisation des équipements et prévention des accidents domestiques).

*Ce temps de description est un temps participatif (repérage et organisation de la gestion globale du logement dans tous ses aspects : budget, factures, règles de l'immeuble, situation du quartier, etc.) D'autre part, il s'agit également d'observer l'appropriation de l'espace de vie par le ménage.*

➤ **Une explication du fonctionnement socio-administratif français**

- Description et distinction des différentes structures administratives, de leurs rôles et de leurs actions respectives.
- Orientation et accompagnement pour certaines démarches administratives.

*Il s'agit ici de rendre compréhensible la complexité de notre système ainsi que ses manifestations journalières (ex : l'accumulation de courriers) et de transmettre des outils qui permettent d'avoir plus de maîtrise sur le quotidien. C'est une étape particulièrement difficile et anxiogène pour les personnes non francophones. En effet, la non maîtrise de la langue provoque un sentiment d'« insécurité » qui est renforcé par la quantité de courriers reçus et par la diversité notable d'administrations. Un accompagnement est parfois nécessaire pour certaines démarches afin que l'utilisateur se repère davantage, gagne en confiance et devienne plus autonome.*

➤ **Un travail sur la compréhension, le classement, l'organisation et la distinction des documents administratifs**

- Travail commun sur la base de schémas explicatifs, de dessins et usage de logos comme outils de distinction des documents.
- Conseils apportés sur le tri des papiers, sur la conservation des documents et sur les méthodes de rangement.

*Il n'y a pas de classement possible sans compréhension des courriers reçus. C'est pourquoi il est important d'aider les ménages à « lire » activement un courrier et à repérer les références générales de ces derniers. Pour les personnes ne maîtrisant le français ni à l'écrit ni l'oral, il est nécessaire d'utiliser des outils visuels (images, schémas).*

➤ **Un travail sur le budget**

- Une recherche d'équilibre budgétaire adaptée à chaque situation.
- La mise en place de toutes les réductions existantes dont les ménages peuvent bénéficier (TPN, TSS, réduction sociale téléphonique, pass tremplin, etc.)
- Mise en place de mensualisations pour établir un budget mensuel défini. Néanmoins, d'autres possibilités de règlement et de gestion budgétaire sont possibles.
- Calcul avec les ménages des différents budgets (à l'année, au mois, à la semaine) : budget logement, budget nourriture, budget sorties, dépenses mensuelles, dépenses annuelles, etc.

*La gestion du budget est par ailleurs un « bon » indicateur de l'autonomie du ménage et de sa capacité à anticiper sur les dépenses ainsi que sur les événements.*

➤ **Aider à la compréhension des factures**

- Identification des délais et des modalités de paiement.
- Distinction des dates butoirs, des règlements urgents et des paiements pouvant être différés.
- Les outils utilisés sont la lecture, la description détaillée et le langage visuel cité ci-dessus (logos, schémas). D'autre part, les ménages sont conseillés dans leur choix de paiement (mensualisation, prélèvement automatique, espèces, etc.)

*Cette compréhension des factures est essentielle pour l'autonomie des ménages dans leur logement. Une bonne compréhension des factures permet, de fait, une bonne gestion de son budget.*

### ➤ **Aider à l'intégration sur la commune d'habitation, sur le quartier et dans l'immeuble**

- Un relais passé avec les services sociaux de secteur.
- Médiation auprès des bailleurs et parfois avec le voisinage.
- Mobilisation des ressources locales (commerces, administrations, mobilité, etc.) afin que le ménage s'insère dans les meilleures conditions.
- Prévention, le cas échéant, des situations d'isolement par l'orientation de certains ménages auprès d'associations, de centres sociaux ou de maisons de quartier (création de liens sociaux, échanges interculturels, activités partagées).

## **2. Les moyens d'intervention**

- Visites à domicile régulières (minimum de deux rencontres par mois). Rencontres ajustées aux besoins et aux demandes.
- Outils pédagogiques (description des courriers, langage visuel, schématisation, dessins).
- Travail partenarial (Caf, bailleurs, associations, DVS, etc.)
- Accompagnement physique dans certaines démarches (signature de bail, état des lieux, réunion de médiation, etc.)

## **3. Des problématiques à plusieurs niveaux**

### ➤ **Dans la prescription**

#### ▪ **Les modalités de saisine**

Par ailleurs, **l'envoi des « avis motivé » de demandes d'ASLL en pièce jointe à la notification était très pertinent mais n'est malheureusement plus systématique.** Cela contribuait à une meilleure fluidité dans la mise en place rapide du dispositif. En effet, le travailleur instructeur de la demande était rapidement joignable lorsque son nom était précisé. Le relais pouvait alors s'effectuer dans les meilleurs délais. D'autre part, cette pièce permettait de prendre connaissance de la situation globale des ménages et des objectifs motivants la demande. **La saisine par mail était également pertinente mais n'a plus lieu à ce jour.** Il serait intéressant de réactualiser cette pratique.

Toutefois, la mise en place du temps de relais avec le service instructeur est parfois tardive en raison d'une impossibilité à identifier le professionnel ayant instruit la demande. **Il serait intéressant que les coordonnées du travailleur social instructeur de la demande apparaissent systématiquement sur les notifications.**

- **Plus la mesure commence tôt, plus elle est efficace.**

En effet, certaines mesures ACCES débutent dès la signature du bail et de l'état des lieux. L'intervenant ASLL est donc rapidement identifié et est, de fait, associé à des moments symboliques de l'entrée dans le logement. Ainsi le suivi est d'emblée plus « logique » pour l'utilisateur. Par ailleurs d'un point de vue technique, le suivi est également continu et plus cohérent. Ainsi il semble pertinent de formuler la demande d'ASLL avant l'entrée dans le logement.

- **Lorsque la mesure ACCES se transforme en mesure RECHERCHE.**

Il est alors difficile d'intervenir dans deux cadres distincts. Toutefois, le prolongement d'une mesure Recherche en une mesure Accès est particulièrement efficace et pertinente. Il a une continuité de l'accompagnement.

### ➤ **Du point de vue des familles**

- L'adhésion des ménages ainsi que leur participation restent les conditions incontournables au bon déroulement de la mesure.
- Une nécessaire régularité des rencontres.
- L'approche spécifique de l'Entraide Pierre Valdo ainsi que sa connaissance du public réfugié apportent, par ailleurs, un véritable soutien aux familles dans leur accès au droit commun et dans leur appropriation de la culture française (ex : l'aspect administratif).
- Les difficultés rencontrées restent identiques :

⇒ **Les difficultés liées à la langue.**

⇒ La nécessité **d'un temps de familiarisation et d'adaptation au fonctionnement des administrations.**

⇒ **Le rapport aux « documents »** : dans certains cas, il n'y a pas de classement et de distinction, confusion avec les publicités, tendance parfois à jeter les courriers et à minorer l'importance de ces derniers, incompréhension, manque d'attention aux dates butoirs. Un temps est nécessaire pour que les usagers s'approprient cet aspect administratif qui peut parfois devenir anxiogène.

- ⇒ De **faibles ressources ou des ressources irrégulières** qui nécessitent un accompagnement régulier.
- ⇒ Une « pédagogie » et un temps nécessaire à **l'appropriation budgétaire**.
- ⇒ Les complications administratives et économiques rencontrées par les titulaires d'une CST.
- ⇒ Le respect du cadre de l'accompagnement (rendez-vous oubliés, retards, etc.) Cette question est travaillée au fil de l'accompagnement pour poser les conditions de l'intervention mais aussi comme « mode préparatoire » à l'entrée dans la vie active, par exemple. En effet, le respect des horaires et le repérage des dates est essentiel en termes d'autonomie.
- ⇒ Le repérage des missions respectives de chaque intervenant.

## ➤ **Observations professionnelles**

### - **La mesure ASLL, véritable outil d'accompagnement des ménages sortants de structures d'hébergement**

On observe la pertinence de ce type de suivi dès l'entrée dans les lieux. En effet, le public que nous accompagnons a souvent un parcours résidentiel complexe, spécifique et a généralement vécu durant plusieurs années en foyers d'hébergement. L'ASLL permet donc de poser les bases d'une nouvelle vie et d'une certaine stabilité. La mesure d'ASLL s'inscrit également dans un temps transitoire, souvent pesant, pour les personnes réfugiées. L'ASLL permet d'accompagner ce changement via la gestion du quotidien et de les soutenir pendant les premiers mois de leur installation.

### - **L'intervenant ASLL devient parfois le référent en cas de difficultés socio-économiques.**

En effet des difficultés administratives sont très régulièrement résolues par l'intervenant ASLL et souvent dans l'urgence. Cela s'explique par le fait que l'accompagnement ASLL est réalisé majoritairement à domicile, que les visites sont régulières et que l'accès aux documents est régulier. De fait, il a une meilleure visibilité des difficultés quotidiennes des ménages.

Par exemple, à plusieurs reprises l'accompagnement ASLL a permis de pointer des problèmes de surendettement, de trop-perçu ou d'amendes jusque là ignorés et ne cessant de s'aggraver. Les retards de versement d'APL sont également fréquents. De nombreux contacts ont lieu avec la CAF pour agir rapidement sur les causes du retard et pour anticiper sur de possibles difficultés rencontrées par les ménages. D'autre part, une présence régulière permet d'éviter certains incidents aux ménages dont les

conséquences peuvent parfois être nuisibles, comme par exemple, l'absence à un rendez-vous avec Pôle Emploi ou l'oubli de l'envoi de la déclaration de ressources (RSA). Enfin, cet accompagnement permet de rencontrer les ménages dans leur environnement personnel et de mieux cerner les relations intrafamiliales. Par exemple, on peut observer des situations d'isolement (accompagnées parfois de souffrance psychique) chez les familles monoparentales qui peuvent fragiliser les ménages, surtout les enfants. Des situations de violences conjugales peuvent également être présentes. Il s'agit encore ici de faire le lien avec la DVS et de renforcer le suivi commun de ce type de problématique.

Ainsi, cela permet de s'interroger sur les limites de l'ASLL et sur le rôle quotidien de l'intervenant de l'ASLL. En effet, le cadre d'intervention de l'ASLL peut dans des circonstances d'urgence, et par prévention, être élargi à d'autres champs d'intervention.

- **Un travail de lien avec les travailleurs sociaux de la DVS ou de la DIE, de la mairie ou des associations est donc indispensable** au bon déroulement de la mesure.
- **Un travail de lien avec la Passerelle Emploi Réfugiés qui reste essentiel** afin de réaliser un suivi global des situations et du processus d'insertion de l'utilisateur (si ce dernier est suivi par la PER). Un point régulier a lieu avec la PER afin d'avoir une vision globale de la situation de ménages, d'identifier les freins de leur bonne insertion socioprofessionnelle mais aussi les atouts à valoriser.
- **Un rôle de médiation avec les bailleurs publics et privés.** Le suivi ASLL permet d'une part de pointer des problèmes techniques dans les logements, de les traiter rapidement et de veiller au bon état de la chose louée. Des demandes de travaux ont parfois été formulées. D'autre part, le suivi permet aux bailleurs d'identifier l'intervenant ASLL comme une personne ressource. Des contacts sont aussi réguliers concernant la recherche de logement. Par ailleurs un réel travail de médiation est réalisé pour les ménages dont les difficultés relationnelles sont les plus notables.
- **Une identification des pratiques abusives de certains propriétaires privés.** L'intervenant ASLL a une responsabilité par rapport aux comportements de certains propriétaires et doit en informer ses supérieurs. En effet, certains bailleurs ont un patrimoine immobilier très étendu, parfois très localisé et peuvent louer des logements non-décents. Un diagnostic de non-décence a ainsi été réalisé par le Cal Pact pour le logement d'une famille accompagné.
- **Une vigilance à avoir par rapport au phénomène de ségrégation territoriale.** En effet, on a parfois pu observer la récurrence de certaines propositions adressées à des ménages de même origine, dans des quartiers dits « sensibles » de l'agglomération stéphanoise.
- **Des contacts avec l'OFII et la Préfecture** concernant la validité des titres de séjour et les procédures de régularisation. En effet, de nombreux usagers réfugiés statutaires rencontrent des difficultés à cause des récépissés de trois mois dont ils bénéficient avant l'obtention définitive de leur carte de dix ans. Dans cette situation là une

prévention ainsi qu'une anticipation sont fortement nécessaires (ex : la CAF suspend les prestations).

- **Un soutien moral apporté aux ménages.**

En effet l'entrée dans un logement autonome est un moment symbolique et transitoire qu'il est essentiel d'accompagner. En effet après parfois plusieurs années d'hébergement en CADA ou dans une autre structure, le changement peut-être difficile. En effet, l'accès au logement et l'entrée dans un mouvement d'insertion global, impliquent une prise de responsabilité et une nouvelle gestion du quotidien. Cela entraîne parfois de l'anxiété et des doutes, surtout si les personnes maîtrisent mal le français. Ainsi l'intervenant ASLL a aussi un rôle de soutien, d'aide à la prise de confiance et de fait à la prise d'autonomie. D'autre part, l'ASLL permet parfois de pointer des difficultés d'ordre psychologique plus sérieuses.