



**ENTRAIDE PIERRE VALDO**

**ACCOMPAGNEMENT**

**SOCIAL**

**LIE AU**

**LOGEMENT**

**Bilan d'activité - 23 octobre 2008**

Ce rapport présente l'ensemble de l'activité d'Accompagnement Social Lié au Logement à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008, notifiée par le Conseil Général à l'Entraide Pierre Valdo, destinée au public migrant et réfugié. La période de référence de ce rapport s'articule donc du 1<sup>er</sup> janvier au 30 septembre 2008.

Le nombre de mesures prescrites a progressivement augmenté depuis le début de l'année 2008. Ainsi ce bilan permet de porter un regard sur les neuf mois d'activité écoulés, de dégager un certain nombre d'observations et d'apporter des éléments qualitatifs et quantitatifs.

Ce rapport se présente de la manière suivante. Une première partie rend compte des éléments quantitatifs concernant les mesures d'ASLL : leurs natures, leurs caractéristiques géographiques et temporelles. Par ailleurs, des éléments concernant la composition familiale, l'origine géographique des ménages ainsi que la représentation des bailleurs (en termes de logements loués) sont également présents au cœur de ce bilan.

Puis, dans une seconde partie, il y a la présentation des éléments d'ordre qualitatifs concernant les problématiques rencontrées auprès des familles 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

⇒ **28 mesures** ont été suivies depuis le mois de janvier 2008, ce qui représente **95 personnes accompagnées**.

⇒ **1 mesure** a été validée par la CLU mais reste **en attente** depuis mars 2008 car la famille n'a pas encore trouvé de logement. La mesure commencera donc dès l'obtention d'un logement.

### ➤ Typologie et durée des mesures d'ASLL

#### 1) Typologie de mesures

Type de mesures	Mesures Accès	Mesures Recherche
Nombre	26	2
En %	<b>93</b>	7

Sur l'ensemble des mesures suivies depuis janvier 2008 on compte **93% de mesures accès et 7% de mesures recherche**.

#### 2) Durée des mesures

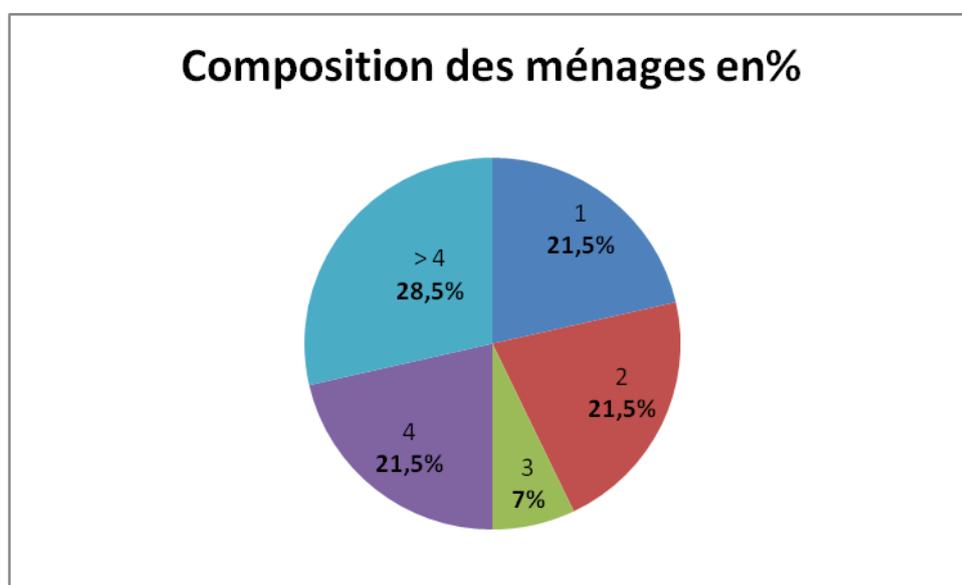
Durée des mesures	3 mois	6 mois
Nombre	16	12
En %	<b>57</b>	<b>43</b>

Sur l'ensemble des mesures réalisées depuis janvier 2008 on compte **57% de mesures durant 3 mois et 43% de mesures durant 6 mois**.

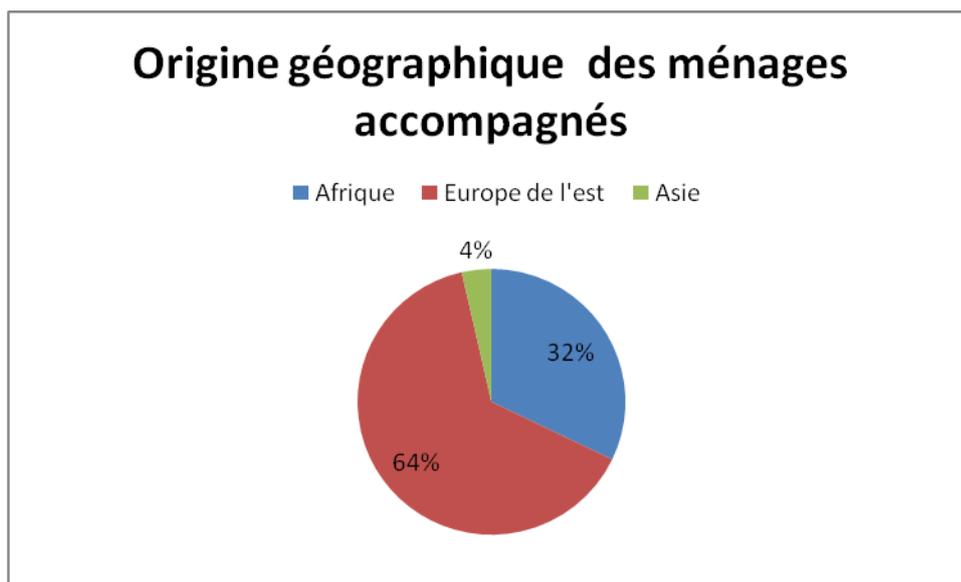
## B. Composition familiale et origine géographique des ménages accompagnés

Composition des ménages (en nombre de pers.)	1	2	3	4	> 4
<b>Nombre de ménages</b>	6	6	2	6	8

- 6 personnes accompagnées vivent seules soit 21,5% de l'effectif
- 6 ménages accompagnés sont composés de deux personnes soit 21,5%.
- 2 ménages accompagnés sont composés de trois personnes soit 7%.
- 6 ménages accompagnés sont composés de quatre personnes soit 21,5%.
- 8 ménages accompagnés sont composés de plus de quatre personnes soit 28,5%.



Ainsi, l'ASLL réalisé durant la période de référence a concerné des familles nombreuses puisque 50 % des ménages accompagnés sont composés de 4 personnes et plus.



**64%** des ménages accompagnés sont originaires d'Europe de l'Est. Par ailleurs **32%** sont originaires du continent africain. Enfin **4%** sont originaires de l'Asie.

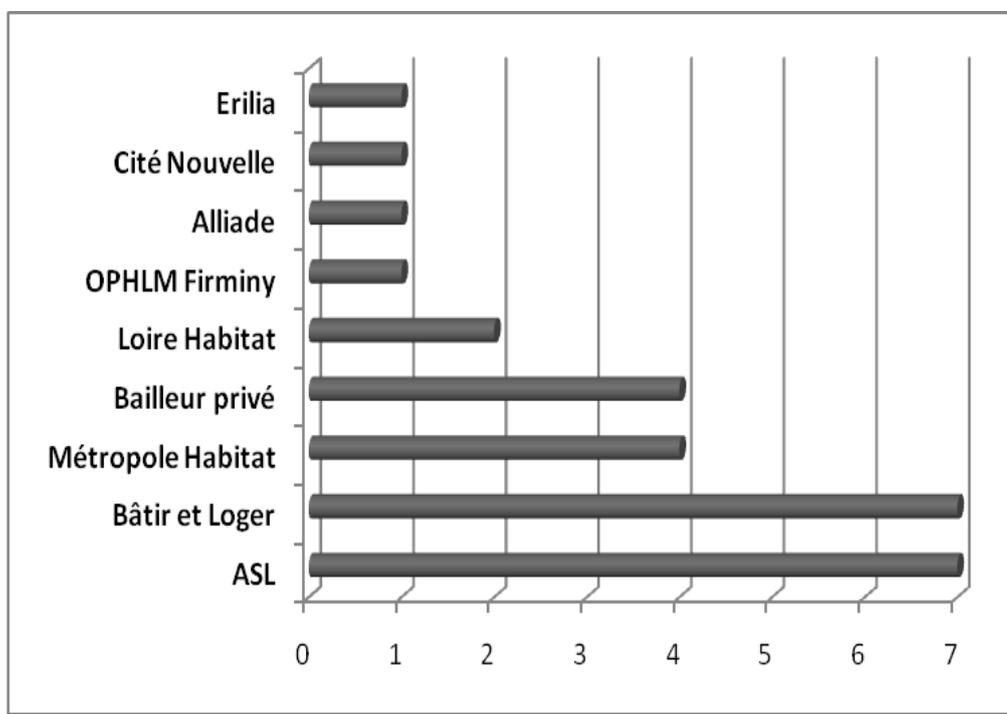
### C. Territoires d'intervention des mesures d'ASLL

Territoires d'intervention	Saint-Etienne (dont couronne nord)	Ondaine
<b>Nombre</b>	21	7
<b>%</b>	75	25



**75%** des ménages suivis habitent sur Saint-Etienne et **25%** habitent sur la Vallée de l'Ondaine.

## D. Représentation des Bailleurs



\*Nombre de logements/bailleurs



◀ Du 1<sup>er</sup> janvier au 30 septembre 2008, l'ASLL a été réalisé en lien et en partenariat avec 9 bailleurs différents.

**85 %** des logements occupés sont des logements sociaux contre **15%** de logements privés

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

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

#### ➤ 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.

D'autre part, un temps de relais avec le travailleur social ayant instruit la demande d'ASLL est essentiel pour établir ce diagnostic. Ce relais est aussi nécessaire aux ménages, soit pour distinguer les différents intervenants, soit pour changer de référent. De plus, ce temps permet de reprendre les objectifs de l'ASLL et de mettre en place un travail de lien entre les travailleurs sociaux. Le ménage suivi est dès lors inscrit dans un accompagnement social renforcé et est par là même engagé dans une dynamique d'insertion.

#### ➤ 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. 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).

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.

***Les axes d'intervention principaux restent donc les suivants:***

- **Aide dans la recherche de logement** : inscription au fichier départemental des demandeurs de logements prioritaires, inscription et prospection auprès des bailleurs. D'autre part, des demandes de FLU et de LOCAPASS sont effectuées.
- **Aide à l'installation** par la formulation de prêts première installation auprès de la CAF, ou de prêts associatifs. Enfin, l'ouverture des compteurs et la demande d'APL sont également réalisés avec les familles.
- **Une description de l'« habiter »** qui consiste à identifier avec les ménages les différents postes de dépense liés au logement ainsi qu'à reprendre tous les aspects techniques (sécurité, travaux, utilisation des équipements et prévention des accidents domestiques). 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** qui consiste à décrire et à distinguer les différentes structures, leurs rôles et leurs actions respectives). Il s'agit de rendre compréhensible la complexité de notre système ainsi que ses manifestations quotidiennes (ex : l'accumulation de courriers) et de transmettre des outils qui permettent d'avoir plus de maîtrise sur le quotidien.
- **Un travail sur la compréhension, le classement, l'organisation et la distinction des documents administratifs.** 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.
- **Un travail sur le budget** avec une recherche d'équilibre adapté à chaque situation. 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 évènements.
- **Aider à la compréhension des factures,** des délais et des modalités de paiement. Il s'agit de distinguer les dates butoirs, les règlements urgents et les paiements pouvant être différés. Les outils utilisés sont la lecture, la description détaillée, le langage visuel : logos, schématisation. D'autre part, les ménages sont conseillés dans leur choix de paiement (mensualisation, prélèvement automatique).
- **Aider à l'intégration sur le quartier et dans l'immeuble.** Un relais est donc passé avec les services sociaux de secteur. De nombreux contacts de médiation ont lieu avec les bailleurs et parfois avec le voisinage. Par ailleurs, les ressources locales (commerces, administrations, mobilité, etc.) sont également mobilisées afin que le ménage s'insère dans les meilleures conditions.

## **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.

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

### **➤ Dans la prescription**

- **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'usager. 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.

Par ailleurs, l'envoi des « avis motivé » de demandes d'ASLL en pièce jointe à la notification d'accord ainsi que la saisine par mail, sont très pertinents. Cela contribue à une fluidité dans la mise en place rapide du dispositif. En effet, le travailleur instructeur de la demande est rapidement joignable. Le relais peut s'effectuer dans les meilleurs délais. D'autre part, cette pièce permet de prendre connaissance de la situation globale des ménages et des objectifs motivants la demande.

- **Les mesures Recherche sont parfois trop courtes.**

En effet, il est parfois compliqué de trouver un logement dans le temps imparti (3 mois).

- **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. Une famille ayant des difficultés notables d'un point de vue linguistique a été accompagnée de cette manière et le suivi est très bénéfique.

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

- L'adhésion des ménages ainsi que leur participation restent les conditions incontournables au bon déroulement de la mesure.
- 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.

⇒ **De faibles ressources ou des ressources irrégulières** qui nécessitent un accompagnement régulier.

⇒ Une pédagogie et un temps nécessaire à **l'appropriation budgétaire**.

## ➤ **Observations professionnelles**

### - **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 ou de trop-perçu (ATA) 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 l'ANPE ou l'oubli de l'envoi de la déclaration de ressources (RMI, API). 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 chez les familles monoparentales qui peuvent fragiliser les ménages, surtout les enfants. Des situations de violences conjugales qui sont également 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, 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. Par exemple des réunions de confrontation ont été organisées afin d'apaiser des situations de conflits.

- **Des contacts avec l'ANAEM 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 coupe les prestations). Par ailleurs, certains ménages ont été accompagnés dans les changements qu'implique le regroupement familial. Par exemple, une famille a été accompagnée dans sa recherche de logement au titre du regroupement familial.

- **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.