



***Solidarité Logement 16***

## **CAHIER DES CHARGES**

**Accompagnement Social lié au Logement de Niveau I et II.**

# SOMMAIRE

## **I. Définition de l'accompagnement social de niveau I et II.**

A ) Le niveau I.

B ) Le niveau II.

## **II. Publics concernés.**

## **III. Objectifs.**

A ) Objectifs dans le cadre d'un accès au logement.

B ) Objectifs dans le cadre du maintien dans un logement.

## **IV. Domaines d'intervention.**

A ) L'accès au logement.

B ) Le maintien dans le logement.

## **V. Modalités de mise en œuvre.**

A ) Les moyens.

B ) La durée du suivi.

C ) La fréquence des rencontres.

D ) La mise en place de la mesure.

E ) La contractualisation.

F ) La coordination.

## **VI. Evaluation.**

## **I. Définition des niveaux.**

### **A ) Le niveau I.**

Il s'agit d'intervention à caractère uniquement financier. L'aide éducative et budgétaire est la base de cette intervention.

Elle est particulièrement ciblée sur les domaines suivants :

- Mise en place d'un budget prévisionnel lié au logement dans le cas d'un accès,
- Prise de conscience de l'importance du paiement du loyer,
- Aide à l'apurement d'un arriéré de loyers,
- Suivi de l'intervention financière du FSL,
- ...

### **B ) Le niveau II.**

Le niveau II s'appuie sur le niveau I en y ajoutant des interventions liées à la relation avec l'environnement :

- appropriation du logement,
- prise en compte des problèmes d'hygiène,
- insertion sociale dans l'immeuble, le quartier, la commune,
- recherche d'un logement plus adapté à la situation de la famille,
- ...

Il existe un accompagnement social lié au logement de niveau III, pour les ménages cumulant les handicaps, qui fait l'objet d'un cahier des charges spécifique.

## **II. Publics concernés :**

Il s'agit de ménages de tous âges présentant des difficultés pour accéder ou se maintenir dans un logement, y compris les accédants à la propriété en difficultés, pour lesquels les CESF peuvent être amenées à servir de relais pour la mise en œuvre d'une solution élaborée par le GIP.

Ce sont des ménages rencontrant des difficultés d'ordre budgétaire, relationnel ou familial voire d'appropriation du logement et/ou de l'environnement.

Il peut s'agir également de ménages dont le logement a été déclaré non décent voire insalubre.

L'opportunité d'un accompagnement social lié au logement est laissée à l'appréciation des commissions FSL ou de la cellule de recours.

### **III. OBJECTIFS**

Rappel de la définition de l'accompagnement social lié au logement telle que définie dans la lettre circulaire du 7 juin 2001.

- ***L'aide à la définition d'un projet logement ( analyse de la situation des ménages, en particulier de leurs besoins en logement, recherche de la ou des solutions logements possibles :localisation, coût, statut, information réciproque des bailleurs et des ménages...)***
- ***L'aide à l'installation dans un logement ( pour l'ouverture des aides personnelles, l'obtention de garanties )***
- ***Le conseil pour l'entretien et la bonne utilisation du logement et des parties communes***
- ***L'aide à la gestion du budget logement, médiation avec le bailleur, en particulier pour le paiement régulier des loyers***
- ***L'aide à l'intégration dans l'immeuble, le quartier, la ville ( rencontre avec le voisinage, accès aux services et équipements collectifs, interface avec les travailleurs sociaux...)***
- ***Le conseil pour résorber les dettes locatives, le suivi du respect du plan d'apurement***

Conformément à la circulaire du 7 juin 2001, l'accompagnement social lié au logement doit être distingué de l'action sociale en général.

Les objectifs se répartissent entre les difficultés d'accès à un logement et celles liées au maintien dans les lieux.

Par ailleurs, il convient de rajouter le rôle important de médiation que peuvent développer les CESF dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne.

#### **A ) Objectifs dans le cadre d'un Accès au logement :**

- ❑ Aide Educative et Budgétaire
- ❑ Budget prévisionnel lié au logement
- ❑ Recherche d'un logement
- ❑ Appropriation du logement
- ❑ Insertion sociale dans l'immeuble, le quartier ou la commune
- ❑ Médiation avec le bailleur notamment dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne.

## **B ) Objectifs dans le cadre d'un Maintien dans le logement :**

- ❑ Aide éducative et budgétaire
- ❑ Aide dans la reprise du paiement du loyer
- ❑ Apurer la dette de loyer
- ❑ Intervention auprès de la famille en complément de l'action du GIP sur la prévention des expulsions.
- ❑ Travailler à un relogement plus adapté.
- ❑ Médiation avec le bailleur notamment dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne.

## **IV. Domaines d'interventions**

Le respect des droits et des obligations tant du locataire que du propriétaire est la base de l'intervention.

Tout travail entrant dans le champ de l'accompagnement social lié au logement est effectué en collaboration avec tous les partenaires concernés.

Le travailleur social référent est tenu informé régulièrement de l'évolution de la situation.

L'ensemble des interventions présentées ci dessous se présente sous forme d'accompagnement, de conseils, sans se substituer à la famille.

### **A ) L'Accès au logement :**

- ❑ **Aide à la définition du projet logement (nouveau budget prévisionnel.)**
- ❑ **Recherche d'un logement**

Contacts avec les agences et les propriétaires, les mairies, les organismes HLM, les ateliers de recherche de logement...

Constitution de demandes de logements dans le parc privé ou public.

Visites de logements avec les ménages.

Sollicitation de la Cellule de Recours du GIP.

□ **Recherche de financements : ( auto-financement, FSL, autres...)**

Pour le dépôt de garantie et le premier mois de loyer.

Pour le déménagement.

Pour les frais d'agence.

Pour l'assurance du logement.

Autres...

□ **Entrée dans les lieux :**

Conseils et ou accompagnement des ménages dans les domaines suivants :

Signature du bail.

Etat des lieux.

Organisation du déménagement.

Ouvertures de compteurs.

Assurance habitat.

Orientation vers les associations de locataires.

□ **Conseils et ou accompagnement dans la constitution de la demande d' Allocation Logement ou d' Aide Personnalisée au Logement.**

□ **Appropriation du logement et des parties communes:**

Travail autour de l'entretien du logement et des parties communes.

Conseils pour l'aménagement du logement (recherche de mobilier, équipements ménagers...).

Informations sur l'utilisation des équipements et sur la consommation des énergies.

□ **Relations avec le voisinage.**

Favoriser les bonnes relations de voisinage. Respect des espaces communs (cages d'escaliers, locaux annexes, espaces extérieurs, gestion du bruit etc...)

□ **Connaissance de l'environnement :**

Accès à la vie locale et au quartier.

□ **Aide Educative et Budgétaire.**

Importance de travailler avec la famille la mise en place de mensualisations.

**B ) Le Maintien dans le logement :**

□ **Impayés de loyers et / ou de charges locatives :**

Rôle de médiateur entre le locataire et les bailleurs ( publics, privés ).

Proposition de délais de paiements, d'échéanciers.

Constitution d'une demande d'aide financière auprès du Fonds Solidarité Logement pour le Maintien dans les lieux.

□ **Eviter l'expulsion :**

Intervention auprès de la famille en complément de l'action du GIP sur la prévention des expulsions.

Travail à la prise de conscience du ménage des risques encourus.

Travail sur la définition du projet ( maintien dans le logement actuel ou relogement ).

Le cas échéant, sollicitation de la cellule de recours pour l'examen de la situation.

□ **Aide éducative et budgétaire :**

Faciliter les paiements des différentes charges liées au logement.

Classement des papiers.

Utilisation de supports budgétaires.

Négociation avec les créanciers.

Accompagnement dans les démarches administratives et le rétablissement des droits.

Travail sur la demande d'aide financière avec le travailleur social référent.

Information sur les économies d'énergie.

Prévention sur les pièges liés à la surconsommation ( crédits à la consommation, démarchage à domicile...). Le cas échéant, aide à la constitution d'un dossier de surendettement, orientation vers une mesure de protection ou autre type de suivi.

## V Modalités de mises en œuvre :

### A ) Les Moyens :

Sept équivalents temps plein de CESF interviennent en Charente, soit :

CIRCONSCRIPTION	SECTEUR
Ruffécois  <i>Une circonscription = 1 temps plein</i>	CONSEIL GENERAL OU GIP <b>Cantons : Aigre, Villefagnan, Ruffec, Mansle, Saint Amant de Boixe.</b>
Charente-Limousine  <i>Une circonscription = 1/2 temps plein</i>	CONSEIL GENERAL <b>Cantons : Chabanais, Champagne-Mouton, Confolens, Montemboeuf, St Claud.</b>
Angoulême Soyaux  <i>Une circonscription = 1 temps plein</i>	CONSEIL GENERAL OU GIP <b>Secteur : Une partie d'Angoulême (le centre) et Soyaux.</b>
Angoulême La Couronne  <i>Une circonscription = 1 temps plein 1/2</i>	CONSEIL GENERAL / CAF <b>Secteurs : Une partie d'Angoulême, Ma Campagne, Petite et Grande Garenne, La Couronne, Nersac. Roullet.</b>
Sud Charente  Une circonscription = ½ temps plein	CONSEIL GENERAL <b>Cantons : Aubeterre, Baignes, Barbezieux, Blanzac, Brossac, Chalais, Montmoreau.</b>
Cognac  <i>Une circonscription = 1 temps plein</i>	C.A.F <b>Canton : Cognac</b>
Angoulême Gond- Pontouvre  <i>Une circonscription = ½ temps plein</i>	CONSEIL GENERAL <b>Cantons : Angoulême Nord (quartiers de l'Hommeau et St Cybard), Gond-Pontouvre, Ruelle.</b>
Jarnac  <i>Une circonscription = 1/2 temps plein</i>	CONSEIL GENERAL <b>Cantons : Châteauneuf, Hiersac, Jarnac, Rouillac, Segonzac</b>
Horte et Tardoire  <i>Une circonscription = ½ temps plein</i>	CONSEIL GENERAL <b>Cantons : La Rochefoucauld, Montbron, Villebois Lavalette.</b>

Le nombre d'accompagnements sociaux par temps plein de conseillère en économie sociale et familiale est de :

- **30 ménages en milieu urbain**
- **28 ménages en milieu rural soit :** Ruffecois,, Charente limousine, Sud Charente, Jarnac et Horte et Tardoire.

## **B ) La durée du suivi :**

La commission FSL peut demander un diagnostic de la situation familiale et financière. Il devra être retourné à la commission dans un délais de deux mois à la réception de la commande. (Minimum deux sollicitations auprès de la famille).

L'accompagnement social lié au logement a une durée ne pouvant excéder six mois en fonction des objectifs fixés par la commission.

La CESF contacte les familles par le biais de trois sollicitations différentes au minimum (dont une visite à domicile impérative) et se mets en relation avec le prescripteur mentionné dans la commande et le bailleur.

Une mesure d'accompagnement social de niveau I ou II peut être renouvelée si besoin et après évaluation par les membre du Groupe Technique Social. Il se réunit tous les troisième jeudi du mois au GIP.

En moyenne, 6 mois après l'arrêt d'un suivi lorsque les objectifs ont été atteints, la CESF tente un contact avec la famille afin de faire un point de sa situation.

## **C ) La fréquence des rencontres :**

Les rencontres ont lieu au minimum **tous les quinze jours**, au domicile de la famille au centre médico social ou au sein d'une institution.

La fréquence peut augmenter en fonction des difficultés repérées.

## **D ) La mise en place de la mesure :**

L'intervention de la conseillère en économie sociale et familiale peut être sollicitée par :

1. **L'utilisateur**
2. **Le travailleur social référent**
3. **Les commissions du GIP**
4. **Les bailleurs**
5. **La SDAPL**
6. **La CESF elle même ou tout autre personne ou organisme y ayant intérêt.**

Le GIP envoie la commande des accompagnements sociaux liés au logement aux employeurs qui la transmettent à la conseillère compétente sur le territoire.

A la réception de la commande, la CESF effectue une démarche dans le mois qui suit auprès de la famille et de l'ensemble des partenaires concernés dont le travailleur social référent afin de les informer de la teneur de son intervention y compris dans l'hypothèse où il existerait une liste d'attente.

La prise en charge des ménages doit s'effectuer dans l'ordre chronologique de la date des commandes. Seule la cellule de recours est habilitée à demander une intervention en urgence.

### E ) La Contractualisation :

Un contrat doit être signé entre le ménage et la conseillère. Le bailleur public pourra en être informé. Si aucun contrat n'est établi, le GTS devra être informé des raisons ayant empêchées la signature de celui-ci.

Ce contrat est établi lors des premières rencontres.

### F ) La Coordination :

Des points réguliers avec le travailleur social référent et des rencontres communes ont lieu avec les ménages.

En tant que de besoin, des rencontres sont également effectuées entre la conseillère et les différents organismes.

Le GIP centralise toutes les informations liées aux accompagnements sociaux liés au logement.

## VI. Evaluation :

### A ) le Groupe Technique Social ( GTS ).

Sa composition est assurée par le GIP Charente Solidarité logement.

La Présidence est assurée par le Président du Conseil Général ou son représentant.

Le GIP prépare l'ordre du jour, assure l'animation, la coordination et l'évaluation de l'ensemble du dispositif.

A ce titre, le GIP peut être amené en concertation avec les employeurs à proposer des réunions de travail sur différents thèmes.

L'ordre du jour est envoyé par le GIP aux membres du GTS au moins une semaine avant la tenue de la réunion. A cet effet, chaque CESF doit faire parvenir ses fiches techniques au GIP au moins quinze jours avant.

La présentation des dossiers en GTS doit être faite par la CESF chargée du suivi de la famille. Néanmoins, à titre exceptionnel, en cas de non collaboration de la famille, le dossier pourra être présenté par une collègue.

La CESF doit s'assurer en amont de la réalité des informations qui seront diffusées au GTS ( exemples : reprise du paiement du loyer, montant de la dette...).

A la fin de chaque GTS, les listes d'attente de chaque secteur seront transmises.

Le GIP envoie le procès verbal **dans les 72 heures** qui suivent le GTS.

### B ) Bilan

Au terme du délai fixé par la commission lors de la commande d'accompagnement, la CESF rédige un bilan qu'elle présente au GTS.

Si la famille exprime très clairement son refus de collaboration, la CESF doit présenter la situation au GTS suivant.

Au regard des éléments présentés relatifs à l'évolution de la famille, le GTS porte une appréciation et décide de l'arrêt ou du renouvellement ( un à six mois) de la mesure.

### C ) Statistiques :

Un bilan statistique est établi par chaque conseillère une fois par an, pour chaque secteur d'intervention.

Le GIP réalise le bilan de l'ensemble des suivis, nouvelles commandes, bilans effectués sur l'exercice.

**A Angoulême le :**

**Le Président du Conseil Général**