



# L'Accompagnement des ménages

## Proposition de structuration du document de synthèse

### **Introduction : pourquoi cette réflexion à la Fapil ?**

#### **1/ Ce que l'on fait : la diversité des fonctions**

Accueil de la demande

Accompagnement social au logement

Observation de la demande sociale

#### **2/ Ce qui nous anime : les valeurs sur lesquelles se fondent ces fonctions**

L'inscription dans le Droit

La promotion des personnes (co-construction et aide à la décision)

La disponibilité dans la durée

#### **3/ Ce que cela exige : les champs de connaissance et d'intervention sollicités**

Le travail social

Le Droit (des personnes, de l'habitat, des droits sociaux)

La santé des personnes

L'insertion professionnelle

La technicité logement

#### **4/ Ce que cela demande en terme de moyens : méthodologies et outils requis**

La formation des intervenants, le soutien aux équipes (organisation)

L'accompagnement individuel / collectif au logement

Des outils de connaissance de la demande et des parcours

Le travail partenarial : être agent de liaison

L'évaluation : pourquoi évaluer, comment évaluer, qu'est-ce qu'on évalue, qui évalue, quelles suites à l'évaluation ?

## Introduction : pourquoi cette réflexion à la Fapil ?

Accompagner les ménages en matière de logement, c'est ambitionner d'apporter une aide adaptée et souple à des personnes qui en expriment, plus ou moins explicitement, le besoin.

Pour les adhérents de la Fapil, cette aide ne se limite naturellement pas à la capacité de proposer un logement et à le gérer. Elle ne se limite pas non plus aux actions menées via des financements fléchés spécifiquement vers l'accompagnement social. Elle regroupe en réalité une multitude de métiers, qui interviennent à des moments différents de la relation des personnes au logement, qu'elles en soient très éloignées ou au contraire soucieuses de leur capacité à se maintenir chez elles.

Pourquoi une telle diversité des métiers ? Parce que les situations des personnes sont elles-mêmes variées, et parce que les réponses ne peuvent être uniformes. Derrière ce qui peut sembler être une banalité apparaît l'ambition des associations d'assurer ce lien étroit, toujours renouvelé, entre une situation et une réponse possible, elle-même à multiples facettes. Mais, les associations identifient bien les risques que cette diversité fait peser sur la reconnaissance de leurs interventions, sur leur pertinence, leur efficacité. Comment bien faire ce qui demande des compétences aussi vastes, aussi différentes, aussi dépendantes de la mobilisation d'autres acteurs ? Comment faire accepter l'intérêt de son travail, y compris par la personne qui en bénéficie, lorsqu'il se traduit par un enchevêtrement d'actions parcellaires qui peuvent sembler incohérentes ? Et donc, comment rendre visibles et lisibles aux pouvoirs publics des processus d'accompagnement, que ne peuvent illustrer de simples données quantitatives et statistiques, dont sont pourtant friands ces mêmes pouvoirs publics ?

L'émiettement des financements, la complexification et le durcissement des dispositifs ne facilitent pas la construction d'une approche raisonnée de l'accompagnement. Mais, au-delà des dimensions techniques et financières, ce sont aussi les valeurs sur lesquelles se fondent les interventions des associations qui doivent être réaffirmées, fortement. D'autant plus fortement dans un contexte de crise économique où l'impératif de solidarité envers ceux qui sont en difficulté est moins bien compris par l'opinion publique.

En menant ce travail autour de la notion d'accompagnement, l'objectif de la Fapil est à la fois d'en questionner le sens, mais aussi d'identifier les métiers à l'œuvre et les compétences mobilisées, de cerner les partenariats nécessaires. Il s'appuie sur les réalités vécues par les associations, leurs actions, leurs projets, leurs interrogations, à travers un groupe restreint de quelques adhérents de la Fapil. Ce document de synthèse est donc forcément partiel : sa vocation est d'être enrichi par l'ensemble du réseau, puis de servir de base à l'organisation d'une journée professionnelle au premier trimestre 2016.

# Ce que l'on fait

## La diversité des fonctions

Très schématiquement, l'accompagnement des personnes peut recouvrir les trois fonctions suivantes : l'accueil de la demande, l'accompagnement social au logement proprement dit et l'observation de la demande sociale.

### 1/ Accueil de la demande

Beaucoup d'associations de la Fapil se situent dans cette fonction d'accueil de la demande. Il s'agit de comprendre la situation de la personne, de l'aider dans ses démarches et faciliter l'accès à ses droits, la conseiller, développer sa connaissance du contexte local et donc sa capacité à agir de manière autonome. Cette fonction est le plus souvent déconnectée de l'offre de logement : on ne relie pas forcément cet accompagnement à une proposition de logement géré par l'association.

### 2/ Accompagnement social au logement

L'accompagnement social au logement couvre aujourd'hui des réalités différenciées, qui peuvent parfois amener plusieurs professionnels à intervenir auprès du (et avec le) ménage : travailleur social (qui joue le plus souvent le rôle de référent), juriste (interne), prospecteur, gestionnaire locatif, etc.

L'accompagnement social au logement a été reconnu par la Loi Besson et s'inscrit au sein des plans départementaux. Ses contours ont été dessinés par une circulaire de décembre 1990. Aujourd'hui, l'action des associations ne peut pas s'analyser uniquement par le biais des dispositifs financiers (AVDL, ASLL, IML, baux glissants, AGLS), mais en prenant en compte l'ensemble des interventions et des partenariats noués, y compris hors financements. L'accompagnement social au logement est en constante évolution.

L'accompagnement social au logement se donne comme objectif de faciliter l'accès des personnes au logement, et de garantir leur maintien dans un logement adapté à leur situation. Il fait donc appel à de multiples compétences car, bien qu'il soit spécifiquement tourné vers le logement, il inclut forcément plusieurs dimensions de la personne : sa santé, sa situation professionnelle et économique, sa situation administrative, etc.

### 3/ Observation de la demande sociale

Pour mener à bien ces fonctions, les acteurs, à un moment donné, doivent aussi être en capacité d'identifier, par eux-mêmes ou via des organismes spécialisés, les dysfonctionnements des réponses ou des dispositifs de réponses.

Par conséquent, la fonction de connaissance des situations est centrale : c'est elle qui, adossée à la pratique quotidienne, permet de repérer l'évolution des précarités, d'identifier de nouveaux publics et de fait de nouveaux besoins. C'est elle qui entraîne la construction de nouvelles réponses et qui nourrit les alertes et propositions transmises aux pouvoirs publics notamment. Mais sa mise en œuvre n'est pas simple : elle doit s'appuyer sur une identification précise des différentes situations rencontrées tout en assurant les personnes du respect de leur vie personnelle et de la confidentialité des échanges.

Ces trois fonctions reposent sur des valeurs fondamentales. Leur mise en œuvre efficace nécessite des compétences solides et variées des intervenants et s'appuie sur des méthodes et des outils qu'il faut sans cesse réinterroger.

# Ce qui nous anime

## Les valeurs sur lesquelles se fondent ces fonctions

L'intervention sociale ne doit pas être une affaire purement technique. Elle repose forcément sur des valeurs, des convictions, qui sont autant des garde-fous que des moteurs pour l'innovation. Les associations du réseau Fapil sont porteuses de sens, elles inscrivent donc leurs pratiques dans le cadre d'une ambition en faveur du respect des droits et de la dignité des personnes.

### 1/ L'inscription dans le Droit

L'appui apporté aux ménages par les associations de la Fapil mobilise le Droit existant. L'enjeu principal de leurs interventions est même, bien souvent, celui de replacer les personnes dans un cadre juridique tant les difficultés auxquelles ces dernières font face les en ont exclues progressivement.

L'action des associations vise à inscrire des situations spécifiques dans le Droit commun, plutôt que d'encourager des mesures d'exception : c'est souvent la meilleure garantie pour trouver des solutions, au profit des personnes. Le Droit constitue en effet le socle commun permettant d'objectiver les situations dans un cadre partagé : c'est la dimension « accès aux droits », élargie à l'accès au Droit.

Enfin, il s'agit aussi de faire évoluer le Droit en s'appuyant sur les pratiques qui identifient les cas d'insuffisance ou d'inadaptation des règles.

Il ne sera pas inutile ici de rappeler une évidence : c'est parce que les personnes peuvent légitimement bénéficier de leurs droits, qu'on peut exiger d'elles le respect de leurs devoirs. L'un et l'autre sont indissociables et permettent aux demandeurs de sortir des situations d'exclusion et d'exception.

### 2/ La promotion des personnes

Que ce soit dans leurs pratiques d'accompagnement au logement, leur posture professionnelle ou leur discours, les adhérents de la Fapil font de la promotion des personnes et de l'habitat comme facteur déterminant d'insertion sociale des principes directeurs de leurs actions.

#### ▪ La co-construction à partir de et avec la personne

Reconnaître la place centrale des personnes c'est leur reconnaître une légitimité à agir, des compétences, des réseaux d'appui... et travailler sur ces bases. C'est se mettre en situation d'entendre la personne et de construire une action à partir de son projet initial tout en apportant des éléments d'information nécessaires à rendre ce projet atteignable ou à définir des étapes accessibles.

La promotion des personnes va donc de pair avec la notion d'un accompagnement « souple et adapté ». Si les organismes de la Fapil défendent un accompagnement dont la durée et l'intensité doivent être ajustées, c'est bien parce qu'ils estiment que ce sont les caractéristiques du ménage et ses besoins qui doivent commander les formes de l'accompagnement, et non l'inverse. Ceci n'exclut nullement la rigueur et le souci du résultat, car un accompagnement « souple et adapté » est un moyen et non une fin.

#### ▪ L'aide à la décision

L'accompagnement doit être recherché et accepté pour lui-même et ne pas être la conséquence obligatoire d'une autre prestation : c'est la notion de libre adhésion. Conditionner forcément, par exemple, l'accès à un logement à un accompagnement pose des questions de principe mais aussi d'efficacité. Au-delà de l'autonomie de l'accompagnement, les associations cherchent à garantir que le choix du ménage est raisonné : elles mettent en place des méthodes et des outils qui facilitent ce choix.

### **3/ Disponibilité dans la durée**

Autant que possible lorsque l'association le juge nécessaire, et bien que le cadre financier ne le facilite pas, l'aide aux ménages se poursuit au-delà de l'accompagnement initial. Ce suivi prend diverses formes mais il répond à une conviction forte : pour des ménages qui ont connu des difficultés liées au logement, leur situation, même améliorée un temps, peut demeurer fragile. Ils doivent donc conserver la possibilité de solliciter le soutien ponctuel des intervenants qu'ils ont déjà rencontrés ou de reprendre contact simplement pour signifier que « tout va bien ». L'intervenant demeure bien souvent un repère dans le parcours des ménages qu'ils accompagnent ou ont accompagnés.

A cette disponibilité s'ajoute une attention aux silences et retraits de certaines personnes accompagnées : si cela peut traduire une distanciation délibérée de la personne, cela peut également cacher une situation de détresse. Aussi l'intervenant social veille à aller au-devant des ménages dont il pressent que la rupture de contact n'est pas un choix. Le principe du non abandon en cours et au terme de l'accompagnement repose donc sur l'idée d'un contrat moral entre l'association et le ménage qui permet un suivi en dehors des processus officiellement contractualisés d'accompagnement. Toute personne qui a bénéficié du soutien d'une association doit pouvoir, d'une manière ou d'une autre, reprendre contact si elle en ressent la nécessité.

# Ce que cela exige

## Les champs de connaissance et d'intervention sollicités

Intervenir auprès des personnes en prenant d'abord en compte leur demande et leur situation mobilise des compétences forcément très variées. La coopération de différents intervenants est nécessaire afin de proposer un accompagnement adapté et pertinent. Cinq dimensions apparaissent essentielles.

### 1/ Le travail social

Qu'ils soient professionnels ou bénévoles, les accompagnants mobilisent plusieurs aspects du travail social : ses méthodologies d'intervention, ses différentes fonctions exercées (écoute, information, formation, aide à la définition de stratégies réalistes, soutien, accompagnement). Leur posture varie en fonction de leur mission, de leur statut ou du mandat qu'ils exercent : soutien aux personnes, mesure éducative, représentant d'une institution, ou d'un bailleur, etc.

A l'appropriation de préceptes du travail social s'ajoute l'indispensable connaissance des acteurs et des dispositifs d'action sociale.

### 2/ Le Droit (des personnes, de l'habitat, des droits sociaux)

L'accompagnement proposé s'appuie aussi sur le droit. Les personnes intervenant auprès des ménages n'exercent pas nécessairement en tant que juriste, mais elles connaissent le cadre général et suivent les évolutions du droit au logement, des droits sociaux, du droit administratif..., pour être en mesure de détecter des dysfonctionnements et soutenir des actions d'accès à ces droits. Elles comprennent les modalités de recours au droit et identifient des relais spécialisés. Dans certaines associations, un juriste a parfois été intégré dans l'effectif salarié : il contribue à l'information, à la sensibilisation des travailleurs sociaux et gestionnaire locatif sur les évolutions du droit. Il assume aussi des missions « d'accompagnement juridique » en direct sur certaines situations complexes, sans compter le lien avec les juristes extérieurs et juridictions.

### 3/ La santé des personnes

Les professionnels et bénévoles au sein des organismes sont en capacité de repérer les problématiques de santé physique ou psychique des personnes et se donnent les moyens d'évaluer les incidences de ces problématiques sur l'accès ou le maintien dans le logement.

Il veille, avec le soutien sa structure et/ou de partenaires extérieurs, à être en mesure de construire et maintenir une relation d'aide avec des personnes en grande souffrance.

Pour cela, il a connaissance des acteurs et professionnels du domaine de la santé et de leurs modalités d'intervention.

### 4/ L'insertion professionnelle

De même, il est au fait des acteurs et des dispositifs de l'insertion professionnelle pour être en capacité de mobiliser et soutenir les personnes dans leurs démarches. Il va de soi que si l'accès au logement n'est pas conditionné par celui à l'emploi, la promotion des personnes passe également par l'accès au travail lorsque celui-ci est voulu.

### 5/ La technicité logement

Les organismes disposent des compétences qui leur permettent d'accompagner les locataires dans l'usage de leur logement, y compris sur des aspects plus techniques. Ils sont en mesure de repérer des dysfonctionnements du bâti (sans pour autant savoir les qualifier avec précision). L'intervenant (professionnel ou bénévole) a une capacité de vigilance sur ces questions. Il repère les différents acteurs susceptibles d'être sollicités et les principaux dispositifs d'intervention.

Au quotidien, il est amené à délivrer des informations aux personnes, des conseils, sur l'utilisation du logement et des équipements afin de maîtriser les coûts et le bon fonctionnement.

# Ce que cela requiert

## Les outils et moyens mis en œuvre

### 1/ La formation des intervenants, le soutien aux équipes (organisation)

Parce que les problématiques et l'environnement des personnes et des professionnels évoluent en continu, la formation permanente est indispensable pour adapter ses outils, ses méthodes d'intervention, ses partenariats...

Parce que les professionnels sont amenés à faire face à des situations de plus en plus complexes, usantes, dérangeantes socialement ou affectivement...ils ont eux-mêmes besoin d'être soutenus dans leur action par des professionnels compétents et par une gouvernance institutionnelle intégrant cette fonction.

### 2/ Les outils de connaissance de la demande et des parcours

Les actions de soutien bénéficient aux personnes mais doivent aussi contribuer à l'intérêt général en rendant compte des dysfonctionnements, des inadaptations ou des manques dans les dispositifs existants et en étant source de propositions d'amélioration.

Ces éléments de connaissance font l'objet d'un recueil de données avec des outils développés par les associations. Un travail de repérage de ces outils, de leur finalités, des critères d'observation retenus, de choix en termes d'animation et de restitution des données, d'analyse...est indispensable au niveau des réseaux associatifs. D'une part, pour améliorer la réponse aux besoins et aux évolutions sociales constatées au quotidien par les organismes. Pour faire valoir l'action du réseau et mobiliser largement les organismes dans l'expression objectivée de leur revendication, d'autre part.

### 3/ L'accompagnement individuel / collectif

Différentes formes d'accompagnement au logement sont développées par les associations. L'accompagnement appréhendé selon deux grandes catégories « individuel » et « collectif » revêt des formes diversifiées et évolue en même temps que les ménages accueillis pour rester pertinent.

### 4/ Le travail partenarial : être agent de liaison

Le travail des intervenants sociaux associatifs s'appuie et s'articule toujours avec d'autres acteurs. Il s'inscrit dans un partenariat qui mérite d'être défini et explicité.

Il en va d'abord de l'intérêt des ménages : chaque étape, souvent synonyme de changement d'interlocuteur, devrait apporter un souffle nouveau... Or, les personnes accompagnées ont quelque fois l'impression d'étapes peu linéaires, voire obscures, parsemées d'interrogatoires et de répétitions ...

Chacun des acteurs doit pouvoir trouver un intérêt à agir tout en conservant le rôle qui lui est propre, sa posture, ainsi que ses missions... En gardant en ligne de mire l'intérêt des personnes accompagnées. S'il n'y a pas nécessairement de projet partagé, l'agencement (que l'on voudrait clair) des actions de chacun doit permettre au ménage de trouver des appuis dans des temps différenciés, d'être reconnu dans des compétences en même temps que soutenu dans des difficultés...

La mise en place des SIAO est une opportunité pour articuler les acteurs sociaux autour des situations familiales.

### 5/ L'évaluation de l'impact des actions (pourquoi évaluer, comment évaluer, qu'est-ce qu'on évalue, qui évalue, quelles suites à l'évaluation ?)

Les associations de la Fapil estiment que l'évaluation de leurs activités d'accompagnement au logement est nécessaire. Cette évaluation doit porter sur les impacts des actions pour les personnes ; elle doit analyser également les moyens mis en œuvre pour conduire correctement leur mission d'insertion par le logement

(méthodes, ressources humaines, coût) ; elle doit, enfin, porter sur la résonance des actions auprès des partenaires publics et associatifs.

Cette évaluation n'est utile que si elle conduit à des évolutions qui améliorent les modalités de réponses aux demandes des ménages.