

L'intervention sociale à domicile

Synthèse des groupes « accompagnement » de la Fapil

2023-2024



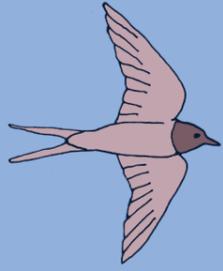


L'intervention sociale à domicile

Synthèse des groupes « accompagnement » de la Fapil

2023-2024

Les enjeux de l'intervention sociale à domicile	05
Comment voir le domicile comme un outil d'accompagnement social ?	08
L'intervention sociale à domicile : que suppose-t-elle pour les personnes concernées ?	10
L'intervention sociale à domicile perçue par les intervenants sociaux	11
Rentrer dans l'intimité : l'évolution de la nature de la relation	
et un contour de missions et sujets abordés plus flou	11
La nature du travail d'accompagnement social modifiée	12
L'intervention sociale à domicile perçue par les personnes accompagnées	14
Quels sont les contours de l'accompagnement à domicile ?	15
Comment les personnes accompagnées perçoivent l'accompagnement à domicile ?	16
Des rencontres au domicile appréciées mais qui ne relèvent pas forcément d'un besoin exprimé	17
Les sujets abordés au domicile — Au-delà du logement, une approche globale des situations	17
Le cadre de l'intervention : du cadre réglementaire à la personne accompagnée	18
Pourquoi identifier, définir et utiliser un cadre ?	19
... Pour que l'intervention sociale à domicile ait du sens	19
... Parce que l'intervention sociale à domicile engendre de multiples questions sur l'insécurité ressentie et réelle	20
... Parce que rentrer au domicile des personnes accompagnées doit s'inscrire dans un cadre légal	21
Quels sont les cadres disponibles ?	24
Guide de construction d'un outil d'accompagnement au domicile	28



Avant-propos

Face à une précarité croissante, à une crise du logement aiguë et à un accès aux droits rendu de plus en plus complexe, les membres de la Fapil s'engagent avec détermination et font de ces enjeux leur combat quotidien. La Fapil a été fondée sur le principe du Droit au logement et s'appuie sur la loi Besson de 1989 qui constitue un pilier fondamental pour l'accès universel à un logement pour tous. Depuis plus de 35 ans, notre réseau met en œuvre des solutions que nous voulons adaptées aux besoins et aux situations des ménages, afin de les accompagner vers un logement de droit commun et de stabiliser des parcours de vie difficiles. Ces trajectoires résidentielles illustrent la pertinence des principes du « Logement d'Abord » qui guident l'action de nos adhérents depuis plus de trois décennies.

L'accompagnement lié au logement repose sur la nécessité de soutenir et d'aider les personnes à accéder à un logement et à s'y maintenir. Cet accompagnement diffère de celui proposé en structure d'hébergement et requiert des modalités d'intervention et des outils spécifiques, tels que l'intervention sociale à domicile. Accompagner au domicile est ainsi une pratique professionnelle essentielle pour nos adhérents, que nous souhaitons soutenir et outiller au mieux.

Pour appuyer l'action de ses adhérents, la Fapil a animé entre 2023 et 2024 un groupe de travail, réunissant de nombreux adhérents, présentant des enjeux spécifiques sur l'intervention sociale à domicile, une modalité d'accompagnement : comment l'association permet-elle au travailleur social d'intervenir au domicile ? Comment celui-ci est-il soutenu par un cadre associatif ? Comment ce cadre d'accompagnement est-il établi avec la personne accompagnée ? Comment les personnes accompagnées perçoivent-elles cet accompagnement à domicile ?

Adopter une perspective différente sur le domicile et être capable d'en saisir les particularités ouvre des perspectives précieuses pour mieux accompagner les personnes. C'est tout l'objet de la publication que vous pouvez découvrir dans cette synthèse.

Les enjeux de l'intervention sociale à domicile

Entre avril 2023 et mai 2024, la fédération a animé un groupe de travail sur l'intervention sociale à domicile.

Pour conduire ce travail, et afin d'avoir une vision d'ensemble des modalités, des enjeux, et des perceptions de l'intervention sociale à domicile, trois publics ont été visés pour aborder cette thématique : les équipes sociales, les cadres sociaux des structures, et les personnes accompagnées.

L'intervention sociale à domicile est une modalité d'accompagnement qui permet à des professionnels mandatés par des services extérieurs d'accompagner les personnes à leur domicile. Dans le cadre de l'insertion par le logement, cette modalité prend son essor depuis une trentaine d'années. Lors d'un accompagnement social, elle s'articule avec d'autres modalités d'intervention : l'accompagnement au bureau de l'intervenant social, dans des administrations, ou autres.

A travers ce groupe de travail, il s'agissait ainsi d'aborder de nombreux questionnements :

- Qu'englobe cette modalité d'accompagnement, pourquoi allons-nous vers la personne ?
- Qu'est-ce que ces démarches permettent-elles et donnent-elles à voir, qui ne se substituerait pas avec d'autres démarches comme les rencontres au bureau ?
- Comment cette relation est-elle perçue et vécue par les personnes concernées, que suppose-t-elle pour les parties prenantes, et pour l'évolution de la relation professionnelle ?
- Comment faciliter cette posture professionnelle en termes d'outillage, d'analyse de la pratique, de cadre d'intervention, etc. ?
- Comment la structure peut-elle accompagner ses équipes sociales pour que l'accompagnement à domicile ne soit pas un moment de personne à personne, mais entre un intervenant social, associé à une structure, et une personne accompagnée ?



L'intervention sociale à domicile s'inscrit actuellement dans différents dispositifs et programmes et prend ainsi des formes et objectifs variés :

- Elle peut être préventive afin d'assurer le maintien dans le logement (via des mesures de prévention des expulsions) ;
- Elle peut favoriser l'accès et le maintien dans le logement par des mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL), d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL), ou des dispositifs d'intermédiation locative ;
- Elle peut accompagner dans un logement intermédiaire en vue d'accéder à du logement pérenne ;
- Elle vise à l'appropriation du logement (fonctionnement des éléments techniques) ;
- Elle vise à la connaissance des droits et devoirs des locataires (paiement du loyer et des charges, etc.) ;
- Elle vise à l'intégration dans le voisinage et l'environnement local (quartier, immeuble, service de proximité).

Accompagner au domicile questionne le rapport de la personne accompagnée à son domicile.

Le lieu de vie est fréquemment identifié comme un lieu de repos, de repli et de ressources, ou juste un endroit où être. Or, il peut également être synonyme d'enfermement, d'insécurité ou d'inconfort. Il est donc important de questionner cette évidence, et de comprendre ce que représente réellement le logement pour les personnes accompagnées : Pourquoi sont-elles dans ce logement ? Dans quel objectif ?

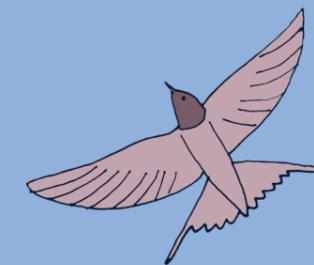
Il est important de rappeler que le logement ne constitue pas nécessairement une fin en soi, il peut être un moyen, ou un support de projet de vie. Ainsi, les différentes facettes et objectifs de l'accompagnement social lié au logement n'auront de sens que si le logement représente quelque chose pour la personne : un lieu de vie, ou un moyen / outil pour réaliser ses projets personnels.¹

¹ Nous entendons par projet toute initiative réalisable, permettant de donner de la perspective et du sens au parcours de vie de la personne.

Le groupe de travail a approfondi plusieurs angles développés dans cette synthèse :

1. Les contours, composantes et vécus de l'accompagnement à domicile par les équipes sociales.
2. Le domicile comme outil de travail avec Christophe Marchand, formateur et concepteur de l'Éconovie, une méthode et approche renouvelées de l'accompagnement social et budgétaire.
3. Le cadre de l'intervention sociale à domicile avec Philippe Roger, directeur de Soutien Insertion Santé, association travaillant dans l'accompagnement social, psychosocial et professionnel des personnes ayant des troubles psychiques et / ou des problématiques d'addictions.
4. Une enquête a également été menée auprès de 90 personnes accompagnées par 15 associations du réseau, avec comme objectif de saisir la perception et le ressenti de l'accompagnement au domicile des personnes accompagnées.

Cette synthèse s'est également nourrie des travaux d'Elia Djaoui, psychosociologue, et auteur de *Intervenir au domicile*, Presses de l'EHESP, 2014.



Comment voir le domicile comme un outil d'accompagnement social² ?

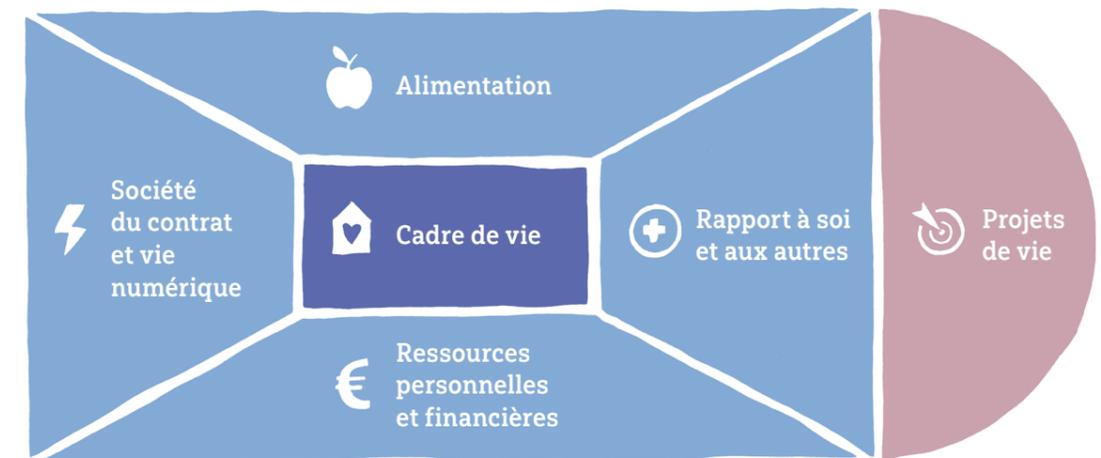
Le domicile donne à voir certaines caractéristiques du ménage (relation familiale, addiction, estime de soi, équipement, hygiène, usage du numérique, etc.). Comment voir et utiliser le domicile comme un outil d'intervention sociale ?

Le domicile constitue un réel outil de travail dans le sens où il donne à voir de nouveaux éléments de la personne accompagnée et de son rapport au domicile. Il permet également de travailler sur certaines caractéristiques de la personne qui n'ont pu être identifiées que grâce à l'accompagnement à domicile.

Pour les équipes sociales et les personnes accompagnées, les objectifs des visites à domicile sont souvent explicites et implicites³, ce qui peut être source de difficultés lors de l'accompagnement.

Avoir un outil qui aborde ces sujets permet d'avoir un support faisant office d'intermédiaire entre le travailleur social et la personne accompagnée. Il peut permettre d'éviter des échanges informels pouvant offusquer ou être identifiés comme des jugements de valeur par les personnes accompagnées.

Cela peut également aider le travailleur social à aborder certains sujets et l'aiguiller à identifier le cadre de son intervention (cf. page 18).



Quelques notions pour lire le logement différemment :

🏠 Cadre de vie :

Le logement est-il un lieu de vie (et de bien-être) ou un lieu d'hébergement ? Quels facteurs externes et / ou directement liés à la personne / famille influencent le logement et le rapport au logement ?

€ Ressources personnelles et financières :

Avoir un logement génère de la mobilisation de ressources personnelles (prendre soin de soi et du logement) et financières (payer ses factures, etc.) : le domicile permet d'identifier des manifestations d'actions (mises en mouvement, aménagement du logement, etc.) ou de difficultés de mises en action (absence de vie sociale, incapacité d'anticipation ou de projection).

⚡ Société du contrat et vie numérique :

La société du contrat intègre toutes les formes de contractualisation (implicites ou explicites) qui entourent l'individu : l'engagement, la famille, les enfants, le numérique, la banque, le crédit, etc. Plus le logement est vécu comme un lieu d'isolement, plus le rapport à des fournisseurs de contrat est susceptible d'être influencé.

Exemple : répondre aux sollicitations publicitaires à la télévision (quelles places occupent ces formes de contractualisation, et qu'est-ce que cela dit de l'articulation des temps de vies de la personne, et à quels coûts) ; les outils numériques (emplacement et temps d'occupation).

🍏 Alimentation :

Quelle place occupe l'alimentaire et l'alimentation au sein du domicile et vis-à-vis des personnes vivant dans le logement ? Qu'est-ce que cela dit du fonctionnement de la personne / famille ? Le rapport au logement peut également se voir à travers le rapport à la nourriture. Exemple : plus on s'ennuie dans le logement, plus on est susceptible d'avoir des comportements alimentaires particuliers, où se trouve la nourriture ? Y a-t-il un stock ou est-ce à flux tendu ?

⊕ Rapport à soi et aux autres :

Le domicile permet de voir d'autres aspects de la personne accompagnée comme la perception et l'estime de soi, la gestion de ses émotions, les relations avec les autres personnes de la famille. Il permet également d'identifier les enjeux autour de la santé : existe-t-il des signes visibles de conduites à risques (addiction, entassement, Diogène, surinvestissement dans une relation toxique, etc.) ? Le rapport à l'estime de soi peut également se traduire au domicile à travers un état et un investissement du logement différent. La perception qu'une personne a d'elle-même et de son environnement peut parfois être considérée comme un « angle mort » du travail social, qui peut ne pas mettre à l'aise le travailleur social dans sa pratique, et qui est pourtant essentiel pour comprendre et accompagner la personne dans son ensemble.

🎯 Projets de vie :

Quels sont les projets réalistes à court moyen et long terme ? Quels sont ceux pouvant être sources de motivation ? Et comment faire du domicile (et des sujets associés) un support de projet de vie ?

² Enjeu approfondi avec Christophe Marchand, concepteur de l'Éconovie.

³ De l'intervention au domicile à l'accompagnement de « l'être chez soi », Mouvement pour l'Accompagnement et l'Insertion Sociale, 31^{ème} Journées Nationales de formation, 2017.

L'intervention sociale à domicile : que suppose-t-elle pour les personnes concernées ?

« Toute intervention au domicile se fonde sur une sorte de « contrat » qui, s'il n'est pas toujours verbalisé, est présent dans l'esprit des deux acteurs.

Proposé par le professionnel, il se formule dans les termes suivants : « vous m'ouvrez les portes de votre domicile, vous me laissez agir, vous acceptez mes conseils et mes propositions. En échange je vous aiderai par tous mes moyens (compétences, réseaux, dispositifs, etc.) ».

Ce contrat, très clair, oblige les deux parties : si l'utilisateur refuse d'assumer les clauses qui sont de son ressort, le professionnel peut difficilement agir. Cependant, il n'est pas sûr que les effets les plus lointains de cet engagement soient toujours bien évalués par les deux partenaires. »⁴

⁴ Chapitre 2, p.240 Elian Djaoui, *Intervenir au domicile*, Presses de l'EHESP, 2014.

L'INTERVENTION SOCIALE À DOMICILE PERÇUE PAR LES INTERVENANTS SOCIAUX

L'intervention sociale à domicile est un **outil ambigu** : il est à la fois **fortement apprécié** des équipes sociales, car il permet un accompagnement social de **proximité**, qui facilite les échanges et permet de mieux comprendre la personne accompagnée dans son ensemble.

Mais il suscite également des **appréhensions et des questionnements**. La nature et les contours de l'accompagnement au domicile peuvent poser question aux intervenants sociaux : **jusqu'où aller dans l'accompagnement, lorsque le domicile permet de tout aborder ?**

Rentrer dans l'intimité : l'évolution de la nature de la relation et un contour de missions et sujets abordés plus flou

« L'intimité est l'émergence de l'imprévisible, donc porteuse de menaces potentielles. »

« On voit que, dans toute opération au domicile, se déploient, inévitablement, ces mouvements de voilement / dévoilement de l'intime. »⁵

Aller au domicile suppose d'entrer dans l'intimité des personnes accompagnées : cette gestion de l'intime⁶ amène le travailleur social à questionner et à travailler sa posture. Celui-ci jongle entre s'adapter à l'environnement du ménage, et maintenir un cadre professionnel permettant de travailler et d'accompagner.

Les appréhensions à se rendre au domicile peuvent être nombreuses : les enjeux de sécurité, les éventuels troubles de santé mentale des personnes accompagnées, l'hygiène, la présence de nuisibles, la localisation du logement, les violences intrafamiliales, le harcèlement et les agressions, le passif de la relation avec la personne accompagnée, les animaux, la présence de drogues, et / ou de personnes sous emprises pendant la visite, la mort, etc.

Ces appréhensions émanent de craintes et d'expériences vécues. Elles sont souvent normalisées et banalisées par les équipes sociales qui les intègrent dans leur accompagnement, au risque de minimiser les expériences vécues.

Malgré les appréhensions et craintes vécues, le domicile permet de gagner en proximité dans la relation entre le travailleur social et la personne accompagnée, cette proximité est appréciée et recherchée par les deux parties prenantes.⁷

Le domicile **rend davantage visible les difficultés rencontrées par les personnes**, et il permet de les aborder plus facilement, notamment grâce à la plus grande proximité permise par le domicile.

« C'est une vraie porte d'entrée »

— Travailleuse sociale, région PACA

« Le domicile rend visible les difficultés »

— Travailleuse sociale, région Auvergne-Rhône-Alpes



⁵ Chapitre 16, p.249 Elian Djaoui, *Intervenir au domicile*, Presses de l'EHESP, 2014.

⁶ *Ibid*, Chapitre 17, p.274.

⁷ Cf enquête p.15.

De plus, le domicile permet d'aborder des sujets plus vastes, et d'aller plus en profondeur dans l'accompagnement. Il amène à prendre **davantage la personne dans sa globalité**, bien que l'expertise sociale de l'accompagnant soit tournée vers le logement.

« **Au domicile on fait tout** »

— Travailleuse sociale, région PACA

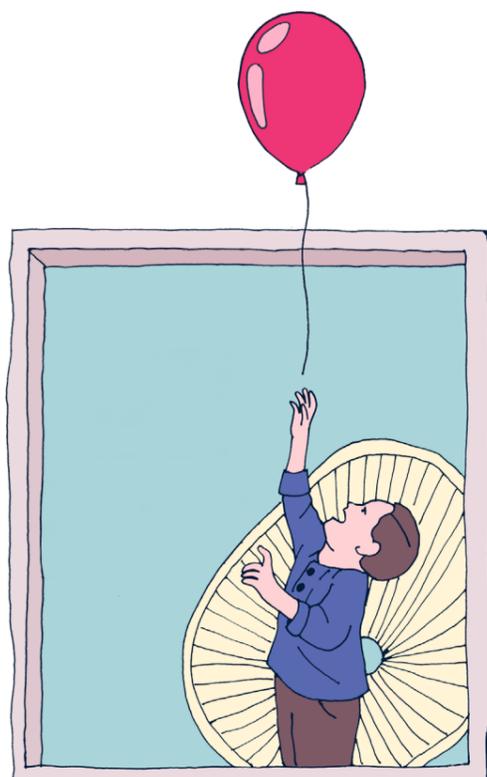
« **Qu'abordez-vous au domicile ?**

La vie, le logement, la santé, la protection de l'enfance, l'emploi, la culture, le budget, l'autonomie.... »

— Travailleuse sociale, région Auvergne-Rhône-Alpes

Cette grande pluralité de thématiques abordées se retrouve également en miroir dans le discours des personnes accompagnées (cf. p 14, enquête auprès des ménages accompagnés).

Cela pose la question du périmètre de l'accompagnement, et quelles sont les limites à poser, comment aborder ces sujets et faire le bon relai vers les personnes appropriées pour traiter ce sujet ?



La nature du travail d'accompagnement social modifiée

Le domicile amène nécessairement à une nouvelle approche de la pratique du travail social. Comme évoqué par Elian Djaoui « *La visite à domicile présente, comme à travers une loupe grossissante, la contradiction majeure qui traverse toutes les pratiques du travail social et oppose deux visées : aide vs. contrôle, promotion - autonomisation vs. normalisation, prévention vs. sanction. [...] D'où ce paradoxe, sans doute indépassable, que vivent douloureusement les travailleurs sociaux et médico-sociaux dans leur pratique quotidienne : être à la fois dans l'aide et dans le contrôle.* »

Aussi, l'accompagnement à domicile étant fréquemment, voire majoritairement, réalisé seul, cette pratique professionnelle peut amener le travailleur social à **se questionner sur la pertinence, l'objectivité et le sens de l'accompagnement apporté**. Cette approche peut être déstabilisante et pose la question des temps collectifs mis en place pour échanger sur ses accompagnements et questionner sa pratique.

Certaines difficultés ont également pu être mises en avant de la part des travailleurs sociaux ayant une expérience récente dans ce métier, à identifier le rôle, le sens, et la légitimité de leurs actions au domicile.

Objectiver sa pratique — L'exemple de l'hygiène et l'entretien du logement

« *La subjectivité des deux acteurs se trouve fortement sollicitée. L'habitant est obligé de se dévoiler devant le professionnel (par définition un étranger), ce qui a pour effet de toucher certains éléments de l'intimité du professionnel et de solliciter la subjectivité de ce dernier. Le professionnel s'oblige à un double travail : gérer l'intimité de la personne aidée, mais aussi la sienne* ». ⁸

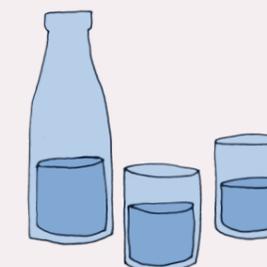
Le sujet de l'hygiène et de l'entretien du logement soulève plusieurs questionnements en termes de travail social :

- Quelles sont les attentes, pourquoi et dans quel objectif ?
- En tant que travailleur social, quels outils ai-je à ma disposition pour objectiver l'entretien du logement ?
- Ce sujet est-il abordé en équipe ?

Ce sujet montre une grande hétérogénéité des pratiques et attendus liés à l'entretien du logement. Si après concertation, les équipes sociales mettent en avant que les attentes réelles sont centrées sur les **enjeux sécuritaires et sanitaires** (concernant le logement, les personnes dans le logement, et le voisinage), elles montrent toutefois des **pratiques très divergentes** et des difficultés à aborder le sujet avec les personnes (crainte de l'infantilisation, du jugement de valeur, etc.).

Ne se sentant pas à l'aise avec ce sujet, les travailleurs sociaux l'abordent rarement de manière préventive. Il est donc souvent un sujet de l'accompagnement par les équipes sociales et / ou les gestionnaires locatifs, une fois le problème arrivé : l'arrivée des nuisibles, la présence de moisissures importantes, etc.

L'entretien du logement est également un sujet transversal entre les équipes sociales et les équipes des gestionnaires locatifs. Il est parfois difficile de bien identifier le périmètre des deux équipes sur ce sujet et donc du rôle de chacun vis-à-vis du ménage.



Des pistes pour objectiver sa pratique :

- Aborder le sujet collectivement et de manière transversale avec les différents métiers lors de réunion de service ou autres temps dédiés ;
- Utiliser des outils de type référentiel permettant de distinguer ce qui est de l'ordre du subjectif, ou du sécuritaire et du sanitaire ;
- Organiser des ateliers collectifs afin d'aborder collectivement des enjeux d'habiter, éventuellement en s'appuyant sur un appartement pédagogique.



⁸ Chapitre 16, p.250 Elian Djaoui, *Intervenir au domicile*, 2014, Presses de l'EHESP.

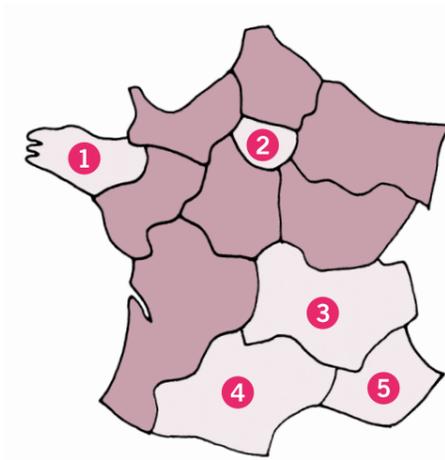
L'INTERVENTION SOCIALE À DOMICILE PERÇUE PAR LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

L'enquête auprès des ménages accompagnés

Dans le cadre de ce groupe de travail, la Fapil a conduit une enquête par questionnaire auprès des ménages accompagnés par ses associations afin de saisir leurs perceptions et leurs ressentis de l'accompagnement à domicile. Elle a également permis de saisir les contours et la nature de l'accompagnement tels qu'ils étaient saisis par ses destinataires.

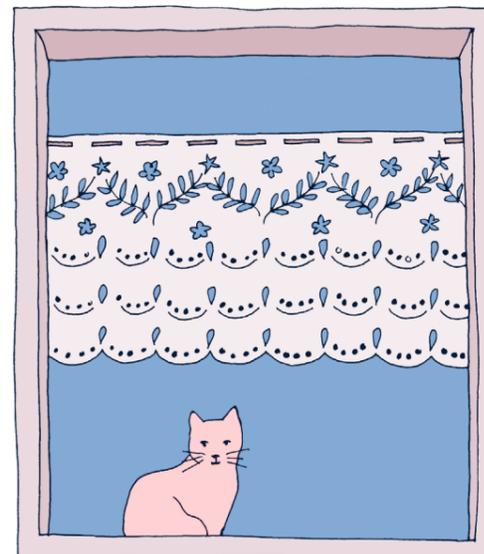
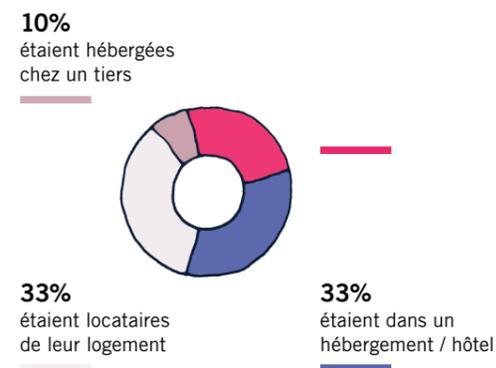
Treize structures présentes sur cinq régions, ont participé à la passation de l'enquête par questionnaire auprès de 90 répondants.⁹ Les données quantitatives et qualitatives et analyses développées ci-dessous sont issues de cette enquête.

La moitié des répondants sont des femmes, cette part monte à 70% parmi les familles monoparentales. La majorité des répondants sont des personnes seules (43%) ou seules avec enfants (39%), le reste des répondants sont en couple avec enfants. L'ensemble des tranches d'âge est représentée sauf les plus de 60 ans qui ne représentent que 10% des répondants.



- 1 Bretagne**
1 structure
13 personnes enquêtées
- 2 Île-de-France**
2 structures
18 personnes enquêtées
- 3 Auvergne Rhône-Alpes**
4 structures
21 personnes enquêtées
- 4 Occitanie**
3 structures
11 personnes enquêtées
- 5 Paca**
3 structures
27 personnes enquêtées

Avant l'entrée dans le logement, les situations des personnes étaient variées



⁹ Les modalités de passations variaient afin d'assurer une certaine exhaustivité dans le panel des répondants.

Quels sont les contours de l'accompagnement à domicile ?

L'intervenant social : une ressource mobilisée en premier en cas de besoin

Parmi les 90 répondants, plus de 60% des personnes sont accompagnées par la même personne depuis leur entrée dans le logement, dont plus de la moitié est logée dans ce même logement depuis au moins un an. Pour ceux qui ne sont pas accompagnés par la même personne depuis le début, cela s'explique principalement par un fort turn-over des équipes sociales, et des difficultés de recrutement.

Le travailleur social reste un interlocuteur principal pour le ménage en cas de besoin. Lorsqu'ils ont besoin¹⁰, 80% contactent leur travailleur social, 32% leur bailleur, 15% un référent technique, 5% le gardien. Cette tendance reste similaire que la personne vive en logement pérenne ou en logement temporaire.

Un accompagnement à durée indéterminée

Concernant la durée de l'accompagnement, la moitié des personnes ne sait pas combien de temps il va durer. Cette donnée peut nous questionner sur l'éventuelle clarté du dispositif, ou du caractère flexible de la durée de l'accompagnement. Le type de dispositif de logement ou d'accompagnement et la pérennité ou non du logement ne semble pas impacter cette perception de la durée d'accompagnement.

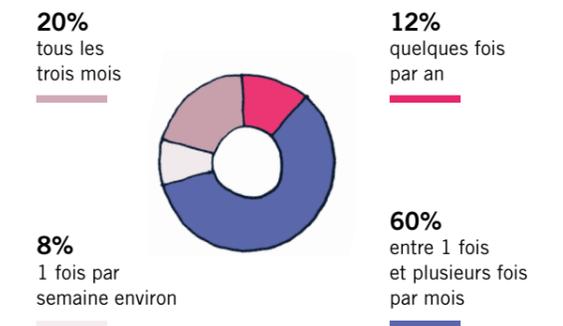
- 42% pensent que la durée est suffisante
- 46% ne savent pas si elle est suffisante ou n'ont pas répondu
- 12% pensent qu'elle est insuffisante
- 26 personnes estiment que la durée a été décidée avec le travailleur social

¹⁰ Plusieurs choix de réponses étaient possibles.

Fréquence de l'accompagnement à domicile : une proximité de l'intervenant social appréciée

- 70% des rencontres à domicile ont lieu a minima une fois par mois
- 91% considèrent que la fréquence des visites à domicile est suffisante
- 86% apprécient que le travailleur social se rende à leur domicile

Fréquence des rencontres à domicile



Comment les personnes accompagnées perçoivent l'accompagnement à domicile ?

Plusieurs raisons sont mises en avant par les ménages pour justifier de leur appréciation de l'accompagnement à domicile.

Des raisons relationnelles : l'intimité et la proximité sont favorisées et plus propices à exprimer des besoins, les rencontres permettent de rompre leur solitude et les rassurent.

Des raisons organisationnelles : l'accompagnement à domicile permet un accès facilité aux documents nécessaires au suivi social, une aide directe dans leur organisation, une adaptation à leurs contraintes d'emploi du temps et / ou de mobilité. L'accompagnement à domicile rend possible le maintien d'un accompagnement qui aurait été difficile à envisager par la personne en raison de contraintes personnelles : impossibilité de se déplacer physiquement, garde d'enfants en bas âge, raison médicale, absence de véhicule, etc.

Des raisons pratiques et techniques : l'accompagnement à domicile permet une aide concrète dans la prise en main du logement, dans le signalement des problèmes techniques, etc. Il est à souligner que ces motifs ressortent très peu dans l'enquête.

« Moins protocolaire »

« Plus accessible et facile pour parler »

« Cela me permet de ne pas me sentir délaissé et me rassure sur le fait que j'ai quelqu'un à contacter en cas de problème »

« Je suis plus à l'aise pour discuter de ma situation chez moi »

« On parle plus des choses dont on ne parle pas habituellement »

« Très important, c'est comme un état des lieux »

« Si j'ai des soucis d'équipement ou autre je peux lui montrer »

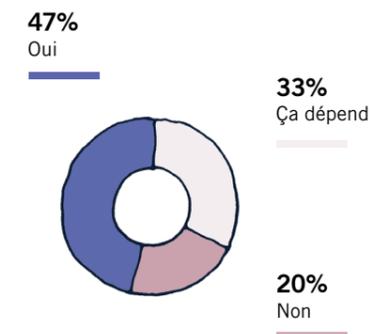
16

Des rencontres au domicile appréciées mais qui ne relèvent pas forcément d'un besoin exprimé

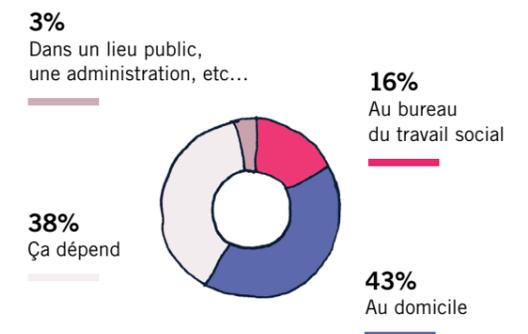
Le besoin d'accompagnement à domicile est moins évident et moins tranché que l'appréciation de l'accompagnement à domicile. Si l'accompagnement à domicile est apprécié, les personnes apprécient également que les rendez-vous aient lieu ailleurs.



Ressentez-vous le besoin d'être accompagné chez vous ?



Où préférez-vous que les rendez-vous aient lieu ?



17

Les sujets abordés au domicile — Au-delà du logement, une approche globale des situations

Budget	69
Facture	64
Santé	57
Travail	57
Accès aux droits	51
Équipement dans le logement & problèmes techniques	51
Gestion des fluides : eau, gaz, électricité	41
Enfants	40
Projets futurs	39
Famille	38
Dette locative	37
Insalubrité ¹¹	11

Le domicile permet d'aborder des sujets plus larges que le logement, le relogement et les démarches administratives. La majorité des thématiques liées à la vie de la personne sont abordées au domicile. **Les questions liées aux ressources et au budget sont au centre des sujets abordés ; la santé y occupe également une place importante.** A l'inverse, les thématiques liées au logement – équipement dans le logement, gestion des fluides, problèmes techniques – sont moins citées par les personnes.

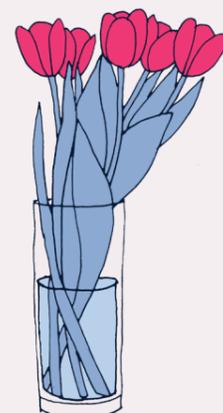
¹¹ Pour le motif concernant l'insalubrité, plusieurs interprétations peuvent être possible derrière ce terme. Il peut englober certaines pathologies liées à l'occupation du logement, comme des moisissures, des nuisibles, ou définir un logement non sain.

Quand recevoir chez soi ne va pas de soi

Sur les 90 répondants de l'enquête, deux personnes ont exprimé ne pas aimer l'accompagnement à domicile, et dix personnes ne l'apprécient pas tout le temps.

Pour les deux personnes n'aimant pas l'accompagnement à domicile, une personne précise ne pas aimer ça car : « j'ai honte de l'état de mon appartement » et considère avoir une fréquence de rendez-vous excessive. Cette personne loge actuellement en pension de famille. Pour la seconde personne, celle-ci ne ressent pas le besoin d'être accompagnée au domicile, et préfère les rendez-vous au bureau.

Pour les dix personnes ayant répondu que cela dépendait, certaines raisons ont pu être avancées telles que la proximité entre le lieu de travail et le bureau du travailleur social, le souhait de tranquillité, et le sentiment de ne pas être toujours écouté par son travailleur social.



Le cadre de l'intervention : du cadre réglementaire à la personne accompagnée



POURQUOI IDENTIFIER, DÉFINIR ET UTILISER UN CADRE ?

... Pour que l'intervention sociale à domicile ait du sens

Derrière le cadre d'intervention se pose la question de pourquoi donner un cadre, ce que cela apporte, ses limites, et de comment assurer sa persistance lorsque le travailleur social est seul au domicile. Ce que l'on peut retrouver en filigrane, lié au cadre d'intervention, est la capacité du travailleur social à expliciter et poser ce cadre, et sa légitimité à s'autoriser à le faire. Il intègre également un volet sécuritaire qu'une structure porte et assure auprès de ses équipes, en préventif et à la suite d'un évènement.

L'intervention à domicile se compose d'un ensemble de cadres d'intervention. Avoir la capacité de définir et d'intégrer ces différents cadres permet au travailleur social d'accompagner le ménage au domicile en minimisant le sentiment d'intervenir seul et en étant adossé à un cadre porté par une structure. Ces différents cadres permettent également de légitimer l'action et le contour de l'action auprès d'une personne.

Un cadre peut se définir par ce qui délimite les contours d'une intervention, d'un accompagnement, ou d'un dispositif. Il permet de fixer des objectifs, d'instaurer éventuellement une temporalité, et de poser des droits et devoirs adossés aux parties prenantes. Ce cadre peut être volontaire, sous condition, ou imposé.

Les cadres peuvent se décliner à différents niveaux :

→ **Le cadre réglementaire et législatif** est posé par le prescripteur auprès de la structure, et vient définir les principaux objectifs et modalités d'interventions (via la lettre de mission par exemple).

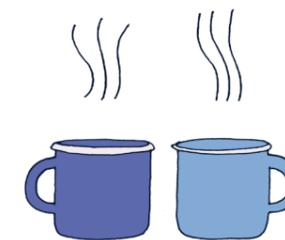
→ **Le cadre de la structure** est la mise en application concrète de la lettre de mission, et de l'intégration de celui-ci dans son projet associatif (règlement intérieur, droits et devoirs du locataire, etc.).

→ **Le cadre du service** décline la réponse de la structure, au sein du service, dans la mise en place concrète de l'activité notamment sur les questions d'organisation, de sécurité, d'outils (livret d'accompagnement, modalités concrètes des visites, nombre de visites), etc.

→ **Le cadre du travailleur social** : Le travailleur social intègre sa pratique dans l'ensemble des cadres définis, et complète avec son propre cadre lié à sa pratique professionnelle.

→ **Le cadre du ménage** : Ce cadre reprend ce qui a été décidé avec le ménage. Il est construit avec lui et permet d'identifier les attentes et besoins de la personne. Il peut évoluer au fur et à mesure de l'accompagnement, notamment lorsque celui-ci se pérennise. Echanger avec la personne sur la nature du cadre peut lui permettre de se projeter dans l'accompagnement, et de la rendre actrice de celui-ci (exemple : Quand je viens à domicile, qu'est-ce que vous souhaiteriez que je fasse / ne fasse pas ?).

Les séances de travail avec les équipes sociales ont mis en avant **certaines difficultés des intervenants sociaux à bien définir ces différents cadres**, et donc à leur donner du sens lors de leur intervention. Or, la compréhension du cadre facilite l'accompagnement social, et donne de la **légitimité** au travailleur social à poser le cadre de l'accompagnement et donc à **définir également les limites** de celui-ci.



... Parce que l'intervention sociale à domicile engendre de multiples questions sur l'insécurité ressentie et réelle

« A domicile les murs de l'institution ne nous protègent pas »

— Travailleur social, Grand Est

L'insécurité ressentie et réelle fait partie intégrante du travail social lors de l'accompagnement à domicile (cf. page 11). Elle concerne différemment les équipes sociales selon leur niveau d'expérience, des types d'appréhensions, des expériences vécues, etc. Lorsqu'ils ne sont pas ou peu extériorisés ou travaillés collectivement, ces vécus, inconforts et appréhensions peuvent être normalisés et banalisés par les équipes sociales.

« C'est vrai qu'on vit des situations qui nous dérangent, mais pris dans le quotidien, on laisse tomber. Mais là, en en parlant, je vois bien que ce n'est pas normal ».

— Travailleuse sociale, région AURA

« Un soir je quittais une résidence, et la personne que j'accompagnais a refusé de me laisser partir en bloquant le chemin un long moment. J'ai réussi à appeler ma directrice, elle a réussi à calmer la personne au téléphone qui m'a laissée partir. J'ai vraiment eu peur ! ».

— Travailleuse sociale, région Ile-de-France

« Cette personne que j'accompagnais à domicile a commencé à m'envoyer des messages sur mon physique, en me draguant, puis a recommencé lorsque je l'ai vu au domicile. J'ai alerté ma hiérarchie pour que la situation soit gérée par mes supérieurs mais j'avais peur que ce soit exagéré de les prévenir. Je ne me sentais pas très légitime. »

— Travailleuse sociale, région AURA



Un cadre clair et explicite au sein de la structure est plus facile à poser lors de l'accompagnement et limite donc le sentiment d'insécurité ressentie possible.

Comme précisé précédemment, s'autoriser à se remémorer son propre cadre et à se sentir légitime à le faire est l'un des enjeux rencontrés par les équipes sociales.

La structure joue alors un rôle essentiel dans la définition du cadre, des mesures de prévention et de sécurité afin de limiter l'insécurité et d'accompagner ses équipes en cas de besoin. Cela fait ainsi référence aux différents leviers que l'association peut activer en cas de litiges, et / ou des mesures de préventions posées en amont.

... Parce que rentrer au domicile des personnes accompagnées doit s'inscrire dans un cadre légal

Qu'est-ce qu'un domicile ? [L'article 226-4 du Code pénal](#) qui sanctionne l'introduction et le maintien dans le domicile d'autrui définit le domicile comme « tout local d'habitation contenant des biens meubles lui appartenant, que cette personne y habite ou non et qu'il s'agisse de sa résidence principale ou non ».

Le Conseil constitutionnel estime qu'il appartient au juge de déterminer si la présence de ces meubles (tels que des vêtements, un ordinateur ou encore une chaise) permet de considérer que cette personne a le droit de s'y dire chez elle.

La jurisprudence a reconnu qu'une chambre d'hôtel ou encore une chambre d'hôpital constituait un domicile. Par analogie, les chambres des logements-foyers et des structures d'hébergement constituent le domicile des personnes accueillies. Le domicile peut avoir un caractère individuel ou collectif.

Toutes les formes de logement et d'hébergement détaillées ci-dessous sont considérées, **au vu de la loi et de la jurisprudence, comme des domiciles et supposent donc le respect des droits et principes qui lui sont attachés tels que le respect de la vie privée et l'inviolabilité du domicile.**

L'intervention dans un domicile individuel

En principe, il n'est pas possible pour le gestionnaire d'entrer et / ou de se maintenir dans le domicile de l'occupant sans son autorisation. L'article 226-4 du Code pénal punit la violation du domicile d'autrui de 3 ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.

Par exception, le propriétaire ou le bailleur peut demander à ce que des personnes ou lui-même entrent dans le domicile du locataire en son absence en cas de congé donné par le locataire ou par le bailleur ou en cas de travaux :

- En cas de congé, le bailleur dispose d'un droit de visite qui a pour objectif la remise en location du logement ou sa vente. Les conditions de ces visites doivent être déterminées d'un commun accord entre le propriétaire et le locataire. L'article 4 de la loi du 6 juillet 1989 précise qu'une clause du bail d'habitation ne peut pas prévoir que ces visites aient lieu les jours fériés ou plus de deux heures les jours ouvrables.

- En cas de travaux, [l'article 7 de la loi du 6 juillet 1989](#) prévoit que le locataire est tenu de laisser l'accès à son logement au bailleur en cas de travaux qui incombent à ce dernier. Il doit s'agir de certains types de travaux : réparations urgentes, travaux d'améliorations nécessaires dans les parties privatives ou communes, travaux nécessaires au maintien de l'état et à l'entretien normal du logement, travaux de performance énergétique ou travaux qui permettent de remplir les critères d'un logement décent. L'article détaille les formalités à suivre.

Lorsqu'un locataire n'exécute pas ses obligations (par exemple de réparations s'il y a des fuites d'eau qui mettent en difficulté le voisinage), il est parfois possible de :

- Réaliser une injonction de faire auprès du tribunal judiciaire (pour que la personne répare la fuite d'eau ou laisse un professionnel entrer dans l'appartement). Il est normalement nécessaire de passer par un médiateur ou un conciliateur en amont.

- Faire une action en référé : l'objectif de cette procédure est d'obtenir du juge l'autorisation de pénétrer dans le logement loué pour y faire réaliser des travaux urgents. S'agissant de baux d'habitation, il n'est pas nécessaire de passer par un avocat, même si cela est conseillé.

Lorsqu'il s'agit de certains travaux décidés par la copropriété, le locataire doit avoir été informé par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 8 jours à l'avance de la date de réalisation des travaux, sauf impératif de sécurité ou de conservation des biens.

Il est à noter que le locataire peut obtenir une diminution du loyer proportionnelle à la durée des travaux et à la partie du logement inoccupé si les travaux durent plus de 21 jours.

En dehors des situations de congé et de travaux, le contrat de location peut également prévoir un droit de visite, par exemple annuel, dans le cadre d'une vérification de l'état d'entretien du logement. Le bailleur doit prévenir le locataire en avance et le créneau et les conditions de ces visites doivent convenir au locataire.

L'intervention dans un logement en intermédiation locative

En ce qui concerne l'entrée dans le domicile dans le cadre de l'intermédiation locative (mandat de gestion et sous-location), la loi du 6 juillet 1989 s'applique (développée ci-dessus pour l'article 4 et 7). A priori, ces articles sont applicables dans le cadre d'une sous-location sauf disposition contraire dans la convention d'occupation précaire.

Le gestionnaire ou propriétaire peut garder le double des clés mais ne peut entrer sans l'accord du locataire. Les conditions de ces visites doivent être déterminées à l'avance et d'un commun accord avec le locataire.



L'intervention dans un domicile collectif

Le logement-foyer est défini à [l'article L633-1 du Code de la construction et de l'habitation \(CCH\)](#) comme « un établissement destiné au logement collectif à titre de résidence principale de personnes dans des immeubles comportant à la fois des locaux privatifs meublés ou non et des locaux communs affectés à la vie collective. Il accueille notamment des personnes âgées, des personnes handicapées, des jeunes travailleurs, des étudiants, des travailleurs migrants ou des personnes défavorisées ». Cet article précise que les résidences sociales et les pensions de famille constituent des logements-foyers.

En principe, le gestionnaire ne peut pas entrer dans le logement sans demande préalable. Il existe toutefois deux exceptions :

→ Lorsqu'un accompagnement personnalisé est mis en œuvre et défini dans le contrat de séjour pour certains types de logement-foyer, sous statut d'Etablissement et Service Social et Médico-Social (par exemple les FJT et les résidences autonomes). Cette exception est prévue à [l'article L.311-4 du Code de l'action sociale et des familles](#).

→ Lorsqu'il existe une urgence motivée par la sécurité immédiate de l'immeuble ou des personnes (exemple : en cas de départ d'un feu). Toutefois le gestionnaire doit tenir la personne informée par écrit dans les meilleurs délais. Cette exception est prévue à [l'article L.633-2 du CCH](#).

En dehors de ces cas, le gestionnaire qui entre et / ou se maintient dans le domicile de l'occupant sans son autorisation peut être sanctionné pour délit de violation de domicile (article 226-4 du Code pénal).

L'intervention dans un hébergement

Il n'existe pas de règle spécifique à l'hébergement. Les professionnels peuvent s'inspirer de l'exception prévue pour les logements-foyers en cas d'urgence motivée par la sécurité immédiate de l'immeuble ou des personnes (il faut noter que la protection des biens n'est pas une raison suffisante). Il est recommandé d'obtenir si possible un deuxième avis d'un collègue avant d'entrer dans le domicile et de consigner l'action et ses motifs par écrit. Il est également conseillé de prévoir dans le règlement de fonctionnement

un mode opératoire, particulièrement quand la personne accueillie est très fragile. Ce mode opératoire peut lui être présenté dès son entrée dans les lieux afin de recueillir son consentement préalable.¹²

Si l'entrée n'est pas justifiée, le gestionnaire pourra être sanctionné au titre de l'article 226-4 du Code pénal. Pour les visites souhaitées par les professionnels ou la réalisation du ménage, ces dernières ne peuvent pas avoir lieu sans autorisation de la personne consentie en amont.

Le travailleur social peut-il être poursuivi pour délit de non-assistance à personne en danger s'il ne rentre pas dans le domicile alors que la personne était en danger ?

[L'article 223-6 du Code pénal](#) précise qu'une action personnelle de la personne n'est pas nécessaire, elle peut simplement appeler les secours pour porter assistance. Il est conseillé de contacter les pompiers, les gendarmes ou la police en fonction de la problématique.

Le propriétaire ou gestionnaire peut-il entrer dans le domicile avec un double des clés ?

Le propriétaire privé ou un bailleur peut posséder un double des clés mais ne peut pas entrer sans l'accord du locataire. Même en cas d'urgence, par exemple un dégât des eaux, le propriétaire doit avoir l'autorisation du locataire avant d'entrer dans le logement.

Qui peut entrer dans un domicile sans obtenir le consentement de la personne qui y habite et sans la prévenir au préalable ?

- Un commissaire de justice s'il est muni d'un titre exécutoire et qu'il est accompagné ;
- Les services de police lorsque le juge les y a autorisés ou dans le cadre d'une enquête de flagrance ;
- Les pompiers en cas de danger imminent et indiscutable ;
- Les agents du fisc s'ils sont munis d'une ordonnance du juge et qu'ils sont accompagnés par un agent de police judiciaire ;
- Les agents assermentés de l'Agence régionale de santé. Si l'occupant refuse la visite, cette dernière peut être autorisée par ordonnance du juge des libertés et de la détention.



¹² Voir la fiche 9.2 « Le domicile » du manuel de la FNARS Ile-de-France (2016)

QUELS SONT LES CADRES DISPONIBLES ?

Le cadre réglementaire

La loi n° 90-449 du 31 mai 1990 dite loi Besson, visant la mise en œuvre du droit au logement, modifiée par la loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales prévoit de **prendre en charge des mesures d'accompagnement social individuelles ou collectives** lorsqu'elles sont nécessaires à l'installation ou au maintien dans un logement des personnes. Ces mesures d'accompagnement intègrent notamment de l'accompagnement à domicile. Cet accompagnement se décline principalement via :

L'accompagnement vers et dans le logement (AVDL)

Cette mesure est financée par l'Etat via le Fonds national d'accompagnement vers et dans le logement (FNAVDL) et a pour objectif de permettre aux personnes en difficulté d'accéder ou de se maintenir durablement dans le logement. Historiquement déployé pour les ménages reconnus prioritaires DALO, il est étendu pour les publics prioritaires.

Sur le volet accompagnement à domicile, il est préconisé un accompagnement adapté aux besoins en vue d'une pérennisation et stabilisation dans le logement. Les réponses proposées sont donc adaptées en fonction des besoins et temporalités du ménage avec des « visites régulières » au domicile. L'accompagnement est basé sur une période de 6 mois, renouvelable 2 fois, pour une durée maximale de 18 mois.

L'accompagnement social lié au logement (ASLL)

L'accompagnement social lié au logement est une action personnalisée et spécialisée sur les questions de logement. Elle se distingue ainsi de l'accompagnement global. Cette mesure est financée via les Fonds de Solidarité pour le Logement gérés par les Départements et Métropoles. Les FSL ne répondent pas à un

cadre uniforme, et se déclinent différemment selon les territoires. Dans l'ensemble, l'ASLL ne peut excéder 18 mois, renouvelable 6 mois à titre exceptionnel. Les objectifs à domicile sont similaires aux mesures AVDL, à savoir assurer l'accès ou le maintien dans le logement.

Les dispositifs d'intermédiation locative (IML)¹³

L'accompagnement social adossé à ces dispositifs est similaire à ceux développés ci-dessus dans ses objectifs. Le volet accompagnement social s'articule avec la gestion locative adaptée (GLA). La visite à domicile est privilégiée comme modalité d'accompagnement. Les préconisations en termes de nombre de visites à domicile sont variables, et doivent s'adapter aux besoins des personnes et de l'évolution de la situation. Des dispositifs, tels que Solibail en Île-de-France, peuvent préconiser une visite par mois en moyenne.

La durée d'accompagnement varie selon le type d'intermédiation locative : en location / sous location, la durée d'accompagnement correspond à la durée d'occupation du logement ; en mandat de gestion, où l'occupation est durable, les mesures peuvent varier en fonction des besoins, et des mesures financées sur le territoire (en général 18 mois).

D'autres mesures d'accompagnement lié au logement tel que l'Aide au logement temporaire (ALT), ou autres mesures propres aux territoires, peuvent également intégrer de l'accompagnement dans le logement.

Ces dispositifs et programmes donnent un cadre global, pouvant ensuite se décliner au niveau des territoires, et des associations.

La déclinaison du cadre au sein de l'association : le cadre de la structure, du service et du travailleur social

Comme évoqué page 19, en plus du cadre réglementaire, le cadre d'intervention se décline à différents niveaux : celui de la structure, du service, du travailleur social et des personnes accompagnées.

A l'échelle de l'association, le cadre de l'accompagnement se déploie à travers divers outils, instances et temporalités.

→ **Via ses règlements** : Les règlements délimitent les contours, droits et devoirs des différentes parties prenantes : le règlement intérieur ou de fonctionnement, les consignes d'intervention, etc. Ils sont un support pour les équipes afin d'appuyer leur action d'un cadre défini. Cela permet de clarifier les contours de l'intervention et de s'y appuyer lors de l'accompagnement.

→ **Des documents liés à l'accompagnement** peuvent également être pensés à l'échelle de l'association puis adaptés au niveau du service, tel que le contrat d'accompagnement.¹⁴

Différents outils préventifs peuvent également être mobilisés notamment afin d'éviter les insécurités et incidents, chaque structure doit par exemple être dotée d'un DUERP (document unique d'évaluation des risques professionnels), afin d'évaluer les risques pour la santé et la sécurité de ces employés. Plusieurs outils de recensement ont également pu être identifiés parmi les associations. Remonter l'ensemble des incidents (peu importe leur nature) permet un meilleur suivi des incidents, et donne l'occasion d'analyser leur évolution et donc d'objectiver certaines tendances d'évènements vécus.

Bien clarifier les mesures de sécurité possibles, et notamment les différents leviers activables en cas de nécessité, peut permettre un cadre préventif rassurant pour mener l'accompagnement social au mieux, et faciliter les équipes à poser les contours et les limites de leur intervention.



¹³ Guide technique intermédiation locative financée par l'Etat, Délégation interministérielle à l'hébergement à l'accès au logement (DIHALL), Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) Fédérations des acteurs et associations pour la promotion et l'insertion par le logement (Fapil), Habitat & Humanisme, 2024.

¹⁴ Pour un contrat au service de l'accompagnement, synthèse des groupes de travail 2022, Fapil.

A l'échelle du service

En continuité du cadre et des outils proposés par la structure, les équipes sociales peuvent ajuster le cadre en fonction de leur mission :

- **Des outils d'accompagnement tels que des livrets, contrats, et grilles de travail peuvent être utilisés.** Le domicile, en tant que support d'accompagnement peut ainsi être réfléchi en termes d'outil de travail (cf. la partie outils ci-après).
- **Les modalités d'intervention :** Pouvoir varier les modalités d'intervention peut faciliter le déroulé de l'accompagnement pour les équipes sociales : intervenir seul ou à deux, faire de la coréférence, pouvoir refuser d'aller en intervention en cas d'inquiétude, etc.
- **Les équipements professionnels :** Mis en place en amont, ils permettent une meilleure visibilité des équipes et de leur déplacement (dans une logique de diminution des risques d'insécurité) : les calendriers électroniques partagés, le téléphone portable, la connexion internet et le réseau téléphonique.
- **Les instances d'échanges et possibilité de sollicitations :** Une grande partie des insécurités ressenties et vécues peuvent être abordées et analysées en amont d'incidents plus graves. Plusieurs instances peuvent ainsi être sollicitées : des groupes d'analyse de la pratique, des points en binôme travailleur social / cadre référent, des temps d'échanges autour des situations complexes, lors de réunion de service avec des temps dédiés à la pratique professionnelle, etc.

Ces moments permettent à la fois pour les équipes sociales de prendre du recul sur les situations vécues, et de questionner la normalisation et la banalisation de certaines situations, et pour les cadres d'être en capacité d'accompagner ses équipes, et d'intervenir en cas de besoin.

Il a pu être observé que le manque d'instances de ce type peut amener à privilégier les échanges informels entre collègues de proximité, sans que la structure ne soit au courant et donc puisse agir en conséquence.

Au niveau du travailleur social

Les intervenants sociaux adaptent les outils et le cadre d'intervention en fonction des accompagnements, du besoin des ménages, et de leur propre pratique.

Les séances de groupe de travail ont marqué l'importance de rappeler la légitimité du travailleur social à adapter le cadre d'intervention à domicile en fonction de sa pratique. Plusieurs situations d'intervention évoquées en groupe de travail ont montré les singularités des pratiques professionnelles des intervenants sociaux.

« - **Acceptez-vous les animaux en liberté dans le logement pendant l'accompagnement à domicile ?**

- **Moi oui, je m'en fiche, j'aime bien les chiens**

- **Moi je suis allergique donc au moins je suis tranquille, c'est une bonne excuse pour demander à ce qu'ils ne soient pas dans la pièce.**

- **Moi je n'aime pas mais je n'ose pas dire... on est quand même chez les personnes...**

- **Ah non moi je rentre je dis de mettre le chien dans une autre pièce et c'est tout. »**

— Echanges entre intervenants sociaux

Être capable d'adapter son cadre en fonction de sa pratique permet, en tant que travailleur social, d'assurer un certain « confort » lors de ses interventions à domicile.

« **Jusqu'à quel point est-on chez eux et accepte-on leur fonctionnement et leurs règles ? »**

— Philippe Roger, formateur

Le cadre se travaille avec la personne accompagnée

La construction du cadre se travaille conjointement avec la personne accompagnée : à domicile, quel est le périmètre que la personne attend / souhaite / ne souhaite pas ? Quels sont les attendus et limites ? Le cadre d'intervention peut être posé et travaillé avec la personne accompagnée à différents moments de l'accompagnement à l'aide d'outils, d'éléments de communication et d'écrits.

- **Lors de la première rencontre au bureau / au domicile :** Ce temps permet notamment aux cadres de la structure de rencontrer la personne, de poser le cadre de l'accompagnement, en parallèle de l'accompagnement avec le travailleur social. Cela permet d'inscrire l'accompagnement dans le cadre de l'association et non du travailleur social uniquement.
- **Au début de l'accompagnement :** C'est un moment essentiel puisqu'il permet de poser l'ensemble des contours du cadre, ce qui facilite la poursuite de l'accompagnement et

peut ainsi permettre d'éviter l'inconfort et des éventuels recadrages. Des outils comme évoqués plus haut (règlements intérieurs, règlements de fonctionnements, lettre de mission, contrat d'accompagnement, etc.) peuvent être utilisés.

- **Durant l'accompagnement à domicile :** Le cadre peut évoluer avec la fréquence de l'accompagnement, les besoins et sujets abordés, par exemple avec le contrat d'accompagnement (cf. livret publié par la Fapil en septembre 2023), projet ou livret d'accompagnement. Un changement de référent est possible si besoin. Il est souvent nécessaire de reposer le cadre durant l'accompagnement du fait de débordements ou de la recherche des limites par les personnes accompagnées.
- **Pendant des temps de recadrage** avec le travailleur social et / ou les cadres de la structure.
- **Le cadre peut être retravaillé collectivement** via des ateliers collectifs (instance de locataires, appartements pédagogiques, atelier, etc.).

Les enjeux de la temporalité de l'accompagnement



La systématisation des visites peut amener à une perte de sens pour le travailleur social, et la personne accompagnée, et nécessite alors de questionner l'intérêt de l'accompagnement à domicile comme une réelle démarche d'accompagnement plus globale.

L'enjeu est alors notamment de réussir à faire évoluer le cadre si besoin, de le retravailler et le redéfinir avec la personne accompagnée afin que l'accompagnement garde du sens pour la personne accompagnée et l'accompagnant.

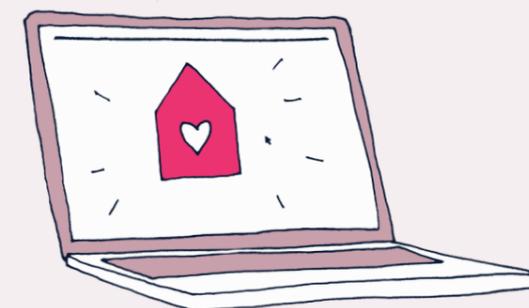
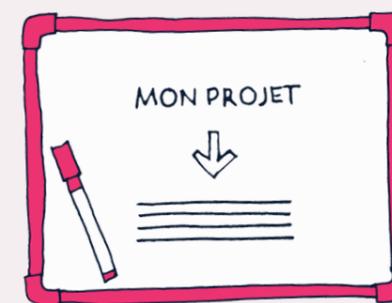
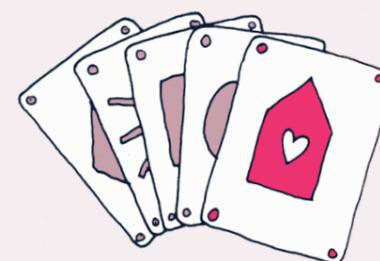
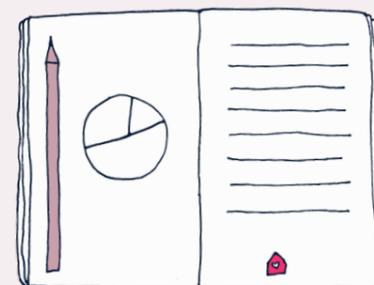
D'autres modalités d'actions ou d'interventions peuvent être mobilisées afin de faire évoluer l'accompagnement : actions collectives, sollicitations de partenaires externes, etc.

Guide de construction d'un outil d'accompagnement au domicile

L'objectif de ce guide est de vous accompagner dans la construction d'un outil d'accompagnement au domicile. Ce guide peut vous servir dans votre démarche associative ou au sein de votre service afin de guider votre réflexion dans la construction de l'outil.

Les conseils ci-dessous ne sont pas exhaustifs mais constituent une base sur laquelle peut s'appuyer votre réflexion interne pour la construction d'un outil répondant à vos besoins et ne se superposant pas à ceux déjà existants.

Ce guide n'a pas vocation à faire des préconisations d'outils, tant sur la forme que sur le fond, de nombreux formats sont à imaginer, brochure, poster, carnet, site web, magnets... Nous vous invitons à laisser libre cours à votre imagination !



1

Quelle conception ?

- **Un outil qui « donne envie »** : esthétique, pratique et facilement utilisable dans l'objectif que la personne se l'approprie facilement. Favoriser les documents avec de la couleur, des schémas, des dessins et pictogrammes.
- L'outil peut être perçu comme **une ressource** à disposition : le support en lui-même est important. Il convient par exemple d'éviter la feuille volante que l'on va perdre, ou ne pas distinguer des autres documents.
- Il peut être envisagé d'intégrer des **parties effaçables ou détachables**, notamment lors de l'atteinte d'un objectif.
- Les catégories ou thématiques peuvent être rattachées à une **couleur** ce qui permet de les identifier facilement et mécaniquement.
- Utiliser **un support représentant le domicile** avec les différentes pièces de la maison et des questions associées peut permettre de bien introduire les sujets liés au domicile.

MA VIE AU QUOTIDIEN

MA SITUATION INITIALE → MON PROJET

BUDGET

ALIMENTATION

LOGEMENT

CONTRAT

AUTRE...

2

Objectifs

- L'outil doit pouvoir rester au domicile et être utilisé sur le temps long. Il doit matérialiser physiquement des échanges verbaux, dans l'objectif que les échanges vivent au-delà des temps de face à face.
- L'outil doit permettre de suivre l'évolution de l'accompagnement. Il doit ainsi valoriser les efforts, initiatives et acquis de la personne. Il doit également matérialiser et rendre visuel une progression ou un axe de progression, et les points de blocages répétitifs. L'outil permet de mieux suivre l'évolution et la continuité du parcours des personnes, et des spécificités de ce parcours.
- La personne doit pouvoir l'utiliser seule, dès qu'elle le souhaite et en ressent le besoin. Idéalement, il peut être utilisé par la personne accompagnée comme un outil de réflexion, afin de l'accompagner dans son cheminement personnel, lors de son accompagnement.



3

Conseils généraux

- L'outil doit être visuel, facile à utiliser, voire ludique.
- Il doit permettre de lister des choses basiques, et de faire ressortir les ressources personnelles de la personne.
- Il doit valoriser des actions simples et qui ont du sens pour la personne.
- Il doit mettre en valeur un ou des projets suscitant chez la personne de l'intérêt et l'envie de se mobiliser.
- Il ne s'agit pas d'un compte rendu d'entretien mais d'éléments qu'on souhaite valoriser, dans une démarche pédagogique au cours de l'accompagnement.
- Cet outil peut s'inscrire dans une démarche d'autonomisation des personnes, et de développement du pouvoir d'agir. L'outil doit avoir du sens pour la personne accompagnée.

PROJETS

Quels sont les projets réalistes et sources de motivation à court, moyen et long terme ?
Et comment faire du domicile (et des sujets associés) un support de projet de vie ?

Salle de bain
Questionner l'hygiène, l'estime de soi, etc...

Chambre
Questionner le rythme de vie la vie numérique, etc...

Dressing
Qu'est-ce qui me fait plaisir ?

L'HABITER

Comment je me sens dans mon logement ?
Est-ce un lieu d'isolement ou de bien-être ?

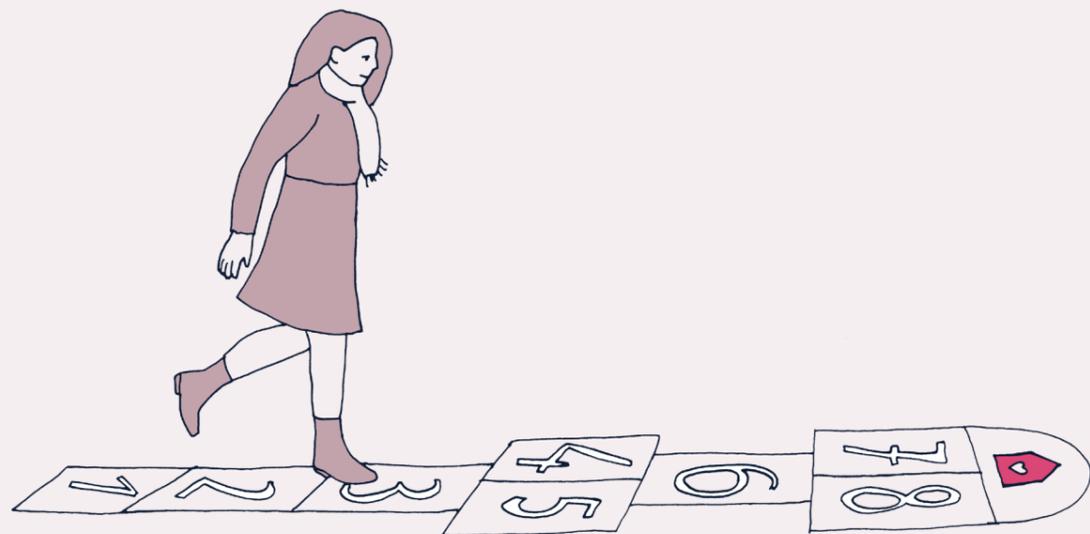
Debarras
Ce que je veux / ne veux plus ?

Cuisine
Questionner la place et le rapport à l'alimentation

Salon
Questionner les liens sociaux et familiaux

RESSOURCES

Quelles sont mes ressources personnelles ?
Et mes ressources financières ?



4

Quelle temporalité ?

32

- La question de la temporalité de l'utilisation de l'outil questionne la place du logement dans le parcours de la personne : un parcours en rupture, évolutif, en construction. Un outil accompagnant la personne sur le temps long permet de prendre la personne où elle en est, et de suivre son évolution, de questionner les besoins et utilité de l'accompagnement.
- La fréquence d'utilisation doit être réfléchie : est-ce un outil hebdomadaire, mensuel, ou par point d'étape ?
- Il peut mêler deux types de temporalités : la temporalité issue de la personne et de son rythme et la temporalité de l'accompagnement et du dispositif dans lequel s'insère l'accompagnement.

5

Quel contenu ?

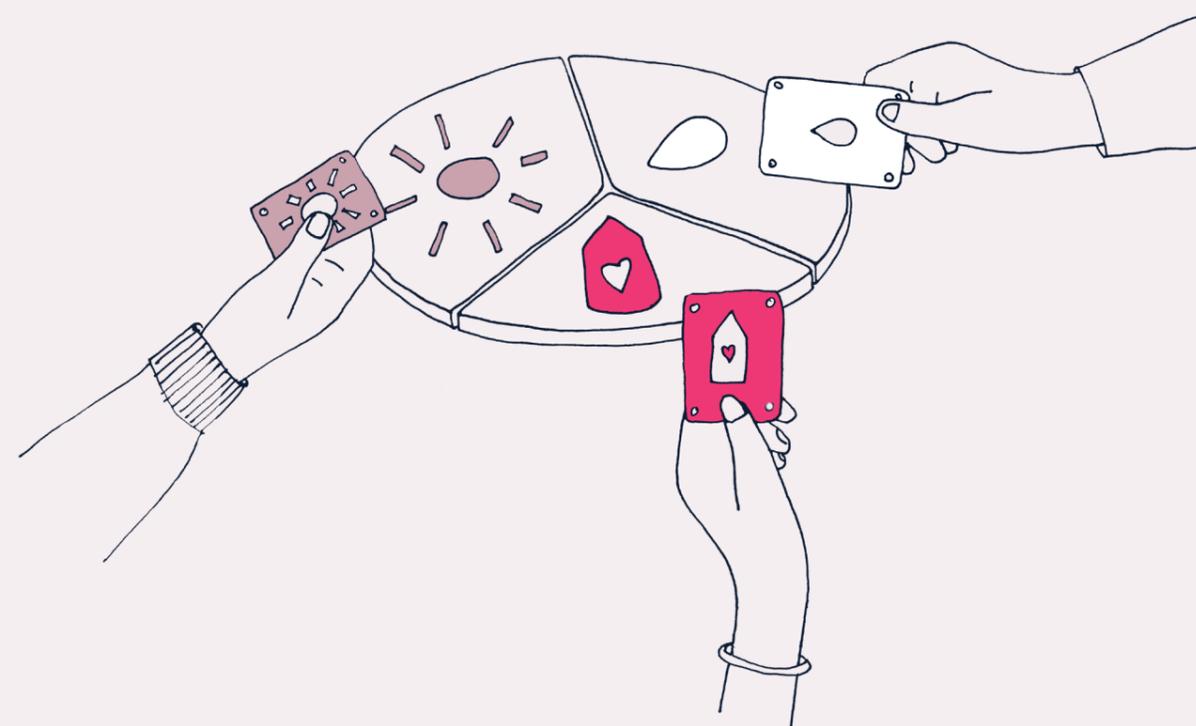
- Il peut être intéressant d'y faire figurer les éléments suivants :
 - Mémo
 - Code d'accès
 - Adresses et organismes clés
 - Projets personnels
 - Ressources personnelles et budgétaires
 - Vie numérique et société du contrat
 - Alimentation / nourriture
 - Budget
 - Entretien du logement
 - Différentes pièces du logement avec des questionnements associés
 - État d'esprit
 - Choses à faire pour les prochaines fois
 - Calendrier (mensuel / annuel) avec les objectifs et projets (courts moyens longs termes), les dates clés administratives.
- Conseil : La manière dont sont écrites les démarches peuvent être orientées de façon dynamique, en leur donnant du sens et un intérêt : « *Je fais cette démarche car elle sert mon projet.* »

6

Construction et intégration de l'outil au sein de sa structure

- Un outil commun, construit en équipe est avant tout un projet commun, permettant de passer de démarches individuelles à des démarches collectives. Ce travail de construction permet d'échanger, autour de ses pratiques, et de trouver des dénominateurs communs au sein d'une équipe sociale.
- La construction d'un outil suppose de le penser à l'échelle d'un service ou d'une structure afin de favoriser son déploiement. Il est important que sa construction et son utilisation émane d'une dynamique d'équipe. L'enjeu de la construction d'un outil et de son utilisation repose sur la capacité à l'utiliser sur le long terme. La place des cadres sociaux de la structure est donc importante afin de porter le projet sur le temps long.
- L'un des principaux enjeux dans la construction d'un outil est la pérennité de celui-ci. Un point important de vigilance est la capacité à maintenir l'utilisation et l'utilité de l'outil au sein d'une équipe. Il est alors important de concevoir l'outil comme quelque chose de vivant, modifiable et à entretenir à travers le temps.
- Le processus de construction de l'outil doit intégrer une réflexion autour de la personne accompagnée : quelles utilités pour la personne, quelles sont leurs attentes, et comment / pourquoi elles l'utilisent ? Cela permet également de questionner jusqu'à quel point elles sont intégrées dans la construction de l'outil.

33



Remerciements

Nous souhaitons sincèrement remercier l'ensemble des personnes présentes aux différentes sessions de groupe de travail :

Pour le groupe Nord

GERARD Alice - AIS 35
CADO Marion - AIS 35
VANGHELWEN Anaïs - AIVS® 59
BOUCHE Benjamin - Association Le Relais
ASSATI Alison - Association Le Relais
MARECAT Juliette - Association Le Relais
LAURIER Angèle - Association Le Relais
WEISSKOPF Raphaël - Association L'Ilot
DUDRAGNE Emeline - Emmaüs Solidarité
BORIES Doriane - Emmaüs Solidarité
BERLAND Amandine - Emmaüs Solidarité
QUILLET Sophie - Emmaüs Solidarité
NIGRO Anne-Lise - Emmaüs Solidarité
ELIAZORD Audrey - Emmaüs Solidarité
IBRAHIMA Faiznat - Equalis
GALLO Fabienne - Equalis
MEUNIER Bénédicte - Equalis
MONJARET Anne - FREHA
SABIANI Fatima - FREHA
MABIALA Raïssa - Imaj 51
PERRON Marlène - ISPC93
CARREZ Margot - SNL Val de Marne
MISAGO Déogratias - SNL Essonne
PHAN Cécile - SNL Essonne
BONINE Laurie - SNL Paris
PERROT Georgette - Solidarité Accueil

Pour le groupe Provence-Alpes-Côte-d'Azur et Occitanie

CANTUEL Emilie - ADAGES
MONTAGNAC Julie - ADAGES
SAAVEDRA Jennifer - AGIS 06
TRIHAN Laurence - AGIS 06
HERMET Pauline - Cap Habitat
LASNE Mélina - Cap Habitat
MASSE Jessica - GCS Galilé
PERRET Vaiana - GCS Galilé
BLANCO Sandra - Habitat et Humanisme Hérault
FRIARD Aurélie - Habitat et Humanisme Hérault
HUELAMO Laurie - Habitat et Humanisme Hérault
LE BOUETE Augustine - Habitat et Humanisme Hérault
PELTIER Flora - Habitat et Humanisme Hérault
AVERLANT Isabelle - LOGIAH 04
MICOULAUD Céline - LOGIAH 04
ABONNEAU Juliet - ISSUE GMMES

Pour le groupe Auvergne-Rhône-Alpes et Grand Est

ANHEIM Aurélie - ALEOS IMEOS
PEY-RAVIER Stéphanie - ALFA3A
PROVOST-TIROUMOUGANE Alexandra - ALFA3A - AIVS®
CORDOBA Cathy - ANEF 03-63
THOMAS Valentine - ANEF 03-63
BLANCHARD Solène - APIL 74
FAYOLLE Claire - ASL 42
BISHOP Charlotte - Association Tremplin
PORTAL Alexandra - Association Tremplin
THOMAS Gaëlle - Association Tremplin
AMEH Yolande - AVDL
BOULANGER Manon - AVDL
ALLEMANT Camille - Entraide Protestante
BONNIER Marine - Entraide Protestante
GRANGE Alexandra - Entraide Protestante
LAFFAY Anaïs - Entraide Protestante
CABRITA Lea - GIP Logement solidaire du Puy-de-Dôme
VAURE Emma - GIP Logement solidaire du Puy-de-Dôme
BOSSY Ninon - Entraide Protestante

Pour le groupe des cadres sociaux

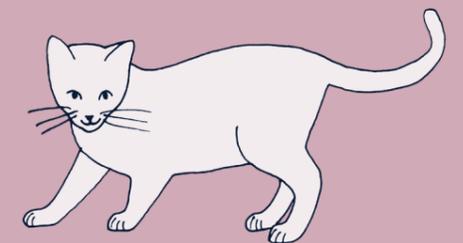
CHENAVAL Elise - ALFADI AIVS®
DALLE Nadege - FREHA
SAMEKE Aurélie - FREHA
DELAMAIDE Mathilde - ALEFPA
YAVUZ Fehmi - ALEFPA
PECOUT Odile - SNL Paris
TREMBLIN Lucile - ISPC 93

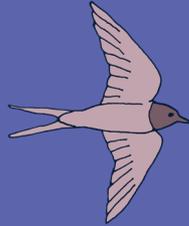
PERARD Annie - ANEF 03-63
FAUCHEUX Claude - ANEF 03-63
RIMO Maud – Entraide Protestante
VOULOZAN Charlotte – ISSUE Gammes
PETIT Angélique - La Clef43

—
Nous souhaitons également remercier les personnes accompagnées qui ont accepté de répondre à l'enquête, ainsi que les intervenants :

Christophe Marchand, formateur et concepteur de l'économie, une méthode et approche renouvelée de l'accompagnement social et budgétaire, et **Philippe Roger**, directeur de Soutien Insertion Santé.

Les groupes de travail ont été menés par **Emma Rioux**, chargée de mission accompagnement social et accès aux droits à la Fapil, qui a également réalisé la présente synthèse de ce travail.





Fondé sur la mise en commun des expertises et des expériences de ses adhérents, notre réseau développe plusieurs modes d'intervention pour répondre aux difficultés rencontrées par les ménages :

- accueillir, orienter et informer les personnes
- les accompagner
- produire des logements de qualité et abordables
- et assurer une gestion locative adaptée

Notre fédération apporte un soutien opérationnel et utile à ses adhérents et favorise les échanges. Nous associons d'autres acteurs à nos réflexions, convaincus de l'importance des partenariats pour construire ensemble des réponses à la hauteur des enjeux du mal-logement.

Avec le soutien : du Ministère chargé du logement ; du Ministère des Solidarités et de la Santé ; de la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) ; de l'Agence nationale de l'habitat (Anah)

fapil

Fédération
des Associations
et des Acteurs
pour la Promotion
et l'Insertion par
le Logement

6, avenue du Professeur André Lemierre
75020 Paris

www.fapil.fr

[in](#) [y](#) [t](#) [X](#) @Fapil
contact@fapil.fr