



Guide de l'accompagnement social lié au logement dans Solibail

2013

Ce document a été élaboré par un groupe de travail animé par la FNARS IDF, au titre de sa mission d'opérateur cadre financé par la DRIHL, et composé d'associations opératrices :

Habitat & Développement IdF,

Aurore, APIL 92,

Inser'toit,

ARS 95,

La Rose des Vents,

Interlogement 93



SOMMAIRE

Préambule	P 3
Cadre & Objectifs du dispositif	P 4
Liens avec les acteurs de proximité	P 7
Contractualiser l'accompagnement avec le ménage	P 8
Aide aux premiers pas dans Solibail	P 10
Recherche d'un logement pérenne	P 11
Le Savoir Habiter	P 12
Traitement des éventuelles difficultés locatives	P 16
Comment préparer le ménage à la sortie de Solibail	P 18

Préambule

Ce guide de l'Accompagnement social a pour objectifs :

- ❖ D'être un **document de référence** donnant des indications, outils, bonnes pratiques aux travailleurs sociaux qui interviennent auprès des ménages ayant intégré le dispositif Solibail ;
- ❖ De permettre ainsi une **harmonisation des pratiques d'accompagnement** entre les différentes associations.

➔ Rappel des spécificités de Solibail :

SOLIBAIL a été lancé en novembre 2008 dans les départements franciliens (sauf à Paris où la ville bénéficie d'un dispositif similaire appelé « Louez Solidaire »), par le Ministère du Logement et de la Ville, dans le cadre du chantier national prioritaire pour les personnes sans-abri ou mal-logées. Ce dispositif est piloté, en Ile-de-France, par la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL).

Le dispositif vise à mobiliser le parc privé dans le diffus, par le biais d'une intermédiation locative réalisée par une association. Par la suite, l'association héberge un ménage en difficultés et ce afin de favoriser l'insertion par le logement.

Les premiers ménages ayant intégré Solibail étaient autonomes, en emploi et/ou proches de l'emploi. Le profil du public accueilli a progressivement évolué. Depuis le lancement du 3^{ème} appel à projet (2011), le dispositif a été ouvert à des ménages bénéficiant des minima sociaux et étant dans une démarche d'insertion.

La DRIHL a mandaté des associations pour accompagner les familles sur les aspects liés au logement dans la perspective de les conduire au logement de droit commun. Les associations travaillent en partenariat et en complémentarité avec les services sociaux de secteur.

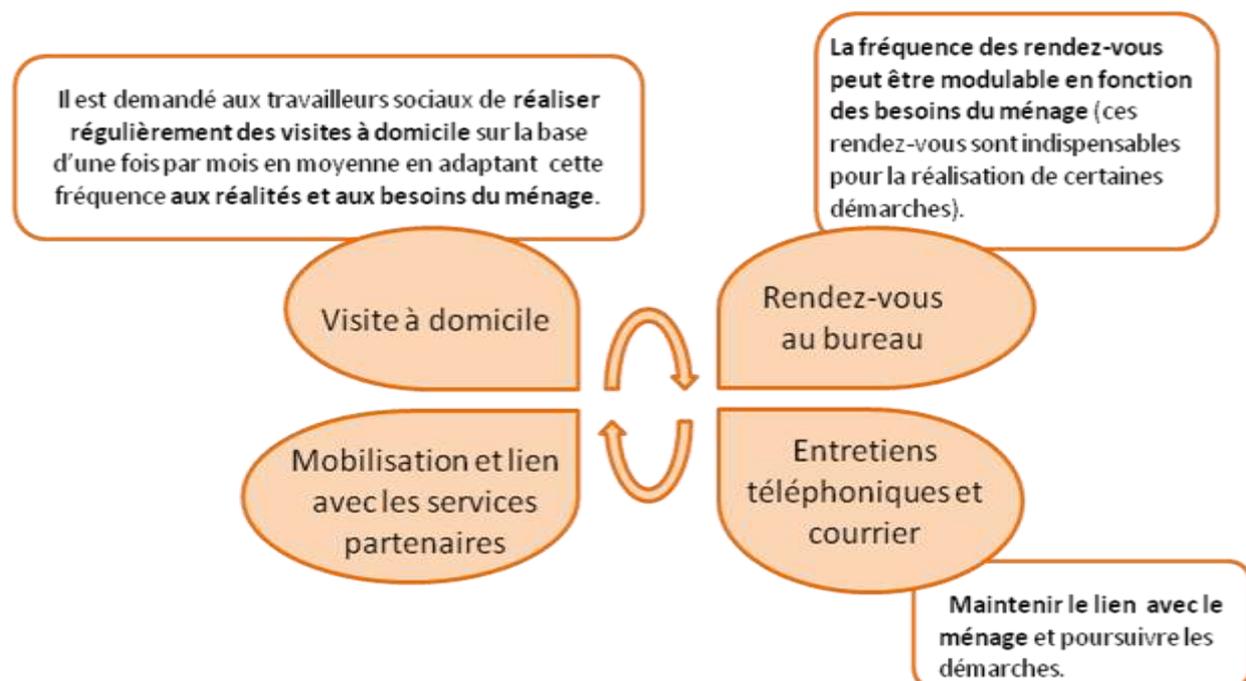
➔ Les modalités de l'accompagnement lié au logement dans Solibail :

L'Etat a prévu un financement de l'accompagnement visant un taux d'encadrement moyen de 1 travailleur social pour 25 ménages.

Objectif du suivi des ménages :

Cet accompagnement social a pour objectif de préparer le ménage à :

- S'installer et s'appropriier son logement,
- Maîtriser le « Savoir Habiter »,
- S'intégrer dans son environnement,
- Rechercher un logement pérenne et se préparer à la sortie de Solibail.



Un accompagnement adapté au ménage et qui s'inscrit dans le temps :

- ❖ Tout au long de la prise en charge, le travailleur social tisse les liens indispensables pour établir une relation de confiance avec le ménage accompagné. Il s'adapte à l'environnement de la famille et à ses capacités. L'accompagnement social est donc modulé en fonction des besoins des ménages.
- ❖ Certains ménages pourront nécessiter plus d'une visite à domicile par mois, et d'autres, en fonction de leur niveau d'insertion ou des étapes de leur parcours, d'une seule visite par trimestre à titre d'exemple. En tout état de cause, la visite à domicile est l'occasion de contrôler l'état du logement.
- ❖ Dans tous les cas, il doit y avoir un contact direct entre le travailleur social et le ménage au moins une fois par mois (bureau, entretien téléphonique, VAD). Le travailleur social ne peut pas rester sans contact avec le ménage pendant une durée supérieure à 6 semaines ; même en cas de difficultés à joindre le ménage.

Liens avec les acteurs de proximité

Objectif : Mener un travail partenarial entre le travailleur social Solibail et les partenaires présents sur la commune où se situe le logement Solibail afin de créer les conditions d'accompagnement optimales pour le ménage accueilli.

Les différents acteurs à solliciter pour éventuellement développer des partenariats sont :

- ❖ Les services sociaux de proximité :
 - Mairie/CCAS (centre communal d'action sociale),
 - Services sociaux de secteur.
- ❖ Les autres acteurs de proximité présents sur la commune pouvant intervenir tout long du parcours du ménage:
 - Les associations de quartier/écrivain public
 - Poste, EDF/GDF,...
 - Trésor public/ centre d'impôts
 - Acteurs liés au logement :
 - Fond de Solidarité pour le Logement.
 - CAF.
 - Service logement de la commune et Préfecture, etc.
 - Acteurs de l'emploi :
 - Mission locale.
 - Agence pôle emploi.
 - Structure IAE (Insertion par l'Activité Economique).
 - Structures de formation, etc.
 - Acteurs de la santé :
 - Caisse primaire d'assurance maladie.
 - PASS (Permanence d'accès aux soins)/ Hôpitaux.
 - MDPH (maisons départementales de personnes handicapées), etc.

Bonne pratique : Envoyer un courrier à la circonscription d'action sociale pour informer que la famille « N » a intégré le dispositif Solibail et qu'un accompagnement social lié au logement est mis en œuvre par le travailleur social de l'association.

Contractualiser l'accompagnement avec le ménage

Objectifs :

- Permettre au ménage accueilli de s'approprier le « logement Solibail » afin de poursuivre son parcours résidentiel/de réinsertion.
- Faire comprendre les relations qui existent entre l'association gestionnaire (titulaire du bail) et le ménage hébergé occupant à titre onéreux (équivalent à un sous locataire).
- Construire conjointement avec le ménage un « projet logement » afin de le préparer, dès son entrée, à la sortie de Solibail.

1. Contractualiser avec le ménage les objectifs de l'accompagnement :

- ❖ Signer un **contrat d'occupation et un contrat d'accompagnement**. Expliciter le contenu des deux contrats et l'importance de l'accompagnement au ménage ainsi que lui rappeler ses droits et ses devoirs. Il s'agit de le mettre en garde contre les risques encourus en cas de refus de cet accompagnement social. L'objectif recherché étant que le ménage adhère au projet d'accompagnement pour lequel il s'engage.



Outil de référence :

- **Modèles de contrat type d'occupation et d'accompagnement élaboré par la Fnars IdF.**

2. Construire un « projet logement » avec le ménage :

- ❖ Procéder, dès l'entrée dans Solibail, à une évaluation sociale de la situation du ménage, afin d'estimer s'il est prêt à accéder à un logement autonome et de repérer les freins au relogement.
- ❖ Actualiser cette évaluation environ tous les 3 à 6 mois afin d'estimer le moment où le ménage est prêt à accéder à un logement.
- ❖ Etablir un objectif/projet de relogement qui doit être conforme à la réalité du marché. Pour cela, il faut travailler sur **l'idéal de logement** du ménage afin d'identifier les critères qu'il détermine comme les plus prioritaires.

Bonne pratique :

L'objectif est de mettre en relation ce logement idéal avec la réalité du marché en s'appuyant sur des documents attestant de cette réalité : quittances de loyer du parc privé et/ou social, annonces immobilières dans le parc privé (magazines/ sites internet/ etc.), chiffres sur la condition de logement en Ile-de-France (nombre de demandeurs face au nombre de logement, délai d'attente, faible taux de rotation, etc.).

- ❖ Veiller à ce que le dossier concernant la demande de relogement soit complet et régulièrement mis à jour. Dans le cas contraire, veiller à ce que le ménage rassemble sans délai les pièces justificatives manquantes et ce dès l'entrée de la famille dans le dispositif.



Outil de référence:

- **Trame d'évaluation sociale partagée pour l'accès au logement élaboré par la Fnars IDF/AORIF/AFFIL.**

Aide aux premiers pas dans Solibail

Objectifs : Faciliter l'installation du ménage dans le « logement Solibail ».

SI NECESSAIRE, accompagner le ménage dans ses premiers pas dans Solibail :

- ❖ La mobilisation des aides à l'entrée dans le logement (FSL, mobilier de 1ère nécessité) relève du travailleur social qui a orienté la famille mais peut être réalisé conjointement avec le travailleur social Solibail (ce dernier s'assurant que les démarches ont bien été réalisées).
- ❖ Aide aux démarches annexes telles que le changement d'adresse.
- ❖ Aide à l'ouverture des compteurs de gaz/électricité/ligne téléphonique.

Bonnes pratiques :

- Solliciter le fournisseur d'énergie EDF qui propose un abonnement social auquel tous les bénéficiaires de la CMU-C sont éligibles ; le ménage peut bénéficier d'un abaissement important de sa facture d'énergie. A consulter : www.france.edf.com

- Solliciter le fournisseur GDF pour la mise en place d'un contrat de première nécessité.

- ❖ Aide au repérage des principaux services de proximité.
- ❖ Aide à l'intégration du ménage dans son environnement (voisinage, copropriété) et dans son quartier.

Bonnes pratiques :

- Orienter le ménage vers les services de la Mairie pouvant organiser des visites de quartiers.

- Fournir ou inciter le ménage à aller chercher des documents d'information de la ville (commerces, services, associations de quartier...)



Outils de référence :

- o Livret « intégration dans le logement » à l'attention des familles relogées élaboré par le GIP Habitat et Interventions Sociales.
- o Documents « Guides de l'occupant » élaboré par deux bailleurs sociaux : Osica et Plaine Commune Habitat.

Recherche d'un logement pérenne

Objectifs : Préparer et accompagner le ménage dans la recherche d'un logement adapté (compte-tenu de ses besoins et de ses capacités) à sa situation afin d'anticiper la sortie en s'assurant que toutes les démarches d'accès aux droits ont été enclenchées.

- ❖ Si cela n'a pas été fait, demande d'un logement social ou renouvellement du numéro unique.
- ❖ S'assurer que tous les membres du ménage répondent aux critères d'accès au logement social ; dans le cas contraire, si besoin orienter le ménage vers les démarches adéquates.
- ➔ Signaler au SIAO du département ou aux services déconcentrés de l'État que le ménage est prêt au relogement afin de l'inscrire dans le logiciel SYPLO (système priorité logement). Le ménage intègre ainsi un « vivier » de ménages prioritaires pour le contingent préfectoral et le contingent d'action logement.
- ❖ Accompagner le ménage dans les démarches administratives (aide à la constitution de dossier) de recherche de logement auprès des bailleurs et des réservataires.
- ❖ Constituer et déposer lorsque c'est possible un dossier dans le cadre de l'accord collectif départemental (ACD).
- ❖ Veiller à ce que le ménage ait une demande de logement social à jour et conforme à sa situation. La demande de logement peut être renouvelée ou actualisée sur internet via le lien suivant : www.demande-logement-social.gouv.fr
- ❖ S'il dispose de ressources suffisantes, orienter le ménage vers une recherche d'un logement dans le parc privé.

Bonne pratique :

Soutien à la recherche collective de logement : mise en place d'ateliers logement collectifs. Ces modules peuvent être animés par des spécialistes du secteur du logement (associations, bailleurs, etc.). Possibilité de mutualisation d'ateliers entre plusieurs associations.



Outil de référence :

- **Présentation atelier logement Emmaüs Solidarité.**
 - **Site de la DRIHL pour accéder au formulaire de demande de logement social :**
www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr
- ➔ **Rubrique « Demande de logement locatif social »**

Objectifs : Suivre la situation du ménage afin de le soutenir et l'accompagner dans sa gestion administrative, technique et financière du logement temporaire. Il s'agit d'accompagner le ménage dans :

- L'acquisition de ses futures responsabilités de locataire en titre.
- L'entretien de son logement temporaire ainsi que des parties communes de l'immeuble.
- La gestion de son budget.
- La maîtrise de sa consommation d'énergie et de fluides afin de l'impliquer dans la gestion de son budget et ainsi limiter la précarité énergétique et le sensibiliser aux enjeux écologiques.

1. Accompagner l'acquisition et l'appropriation des droits et devoirs d'un « futur locataire » :

→ L'objectif étant de mettre le ménage face à ses futures responsabilités en tant que locataire en titre.

Un locataire doit :

- Payer le loyer et les charges ;
- Utiliser paisiblement le logement et son environnement ;
- Répondre des dégradations et pertes pendant la durée du contrat, sauf si ces dégradations sont dues à un cas de force majeure, à la faute du bailleur ou d'un tiers que le locataire n'a pas introduit dans le logement ;
- Assurer l'entretien courant du logement ;
- Permettre l'accès à son logement afin de laisser exécuter les travaux d'amélioration ou de maintien en l'état des parties communes ou des parties privatives de l'immeuble ;
- Ne pas transformer les locaux et équipements loués sans l'accord écrit du propriétaire ;
- Justifier d'une assurance lors de la remise des clés puis la renouveler chaque année et la transmettre au bailleur.

Bonne pratique :

Montrer des exemples de baux de location, de taxes d'habitation, de quittances.



Outils de référence :

- Brochure « Loyer et charges aux Mureaux » élaboré par l'AORIF.

- Le Livret à l'attention des familles relogées élaboré par le GIP Habitat&Interventions sociales.
- « Les obligations du locataire » élaboré par la Fondation pour le logement social.
- La responsabilité civile (Fondation pour le logement social).
- Publication Mémo Malin : Pourquoi doit-on souscrire une assurance ?
- Publication Mémo Malin : les charges et les réparations.
- site Internet de l'ANIL : www.anil.org
- site Internet du service public : www.service-public.fr

2. Accompagner l'acquisition et l'appropriation de bons réflexes pour entretenir le logement temporaire :

- ❖ Sensibiliser le ménage à la nécessité du **respect des parties communes, d'un entretien régulier du logement** afin d'assurer une bonne occupation des lieux en attendant la sortie vers un logement pérenne.

Rappeler les éléments à entretenir étant à la charge du locataire (les sols, murs/tapisserie/volets/fenêtres, système de ventilation, etc.).

Bonnes pratiques :

- Travailler étroitement avec le service de gestion locative adaptée et/ou avec le service d'entretien de l'association gestionnaire s'il existe. Dans le cas contraire, envisager la possibilité de mutualiser ce type de service avec d'autres associations.
- Possibilité de créer ou d'orienter vers un « appartement témoin/pédagogique » afin de sensibiliser davantage le ménage au bon entretien de son logement temporaire. Certains bailleurs ont mis en place des « appartements pédagogiques itinérants ».



Outil de référence :

- Fiche aide mémoire «Entretien du logement et dégradations exceptionnelles » élaboré par la FAPIL.

3. Accompagner l'acquisition et l'appropriation de bons réflexes pour aboutir à une gestion budgétaire équilibrée du logement :

- ❖ **Suivre la gestion budgétaire** du ménage (redevance et charges locatives ainsi que le suivi des consommations des fluides vis-à-vis des revenus du ménage chaque mois).
- ❖ **Former le ménage** à la gestion de son budget en anticipant les coûts relatifs au logement (taxes fiscales, assurance, charges locatives, charges de type téléphonie, etc.) et sur les autres dépenses ordinaires afin de s'assurer que le ménage ne soit pas en situation d'impayés lors de l'obtention d'un logement pérenne.
- ❖ **Sensibiliser le ménage à l'anticipation et à la gestion des imprévus** par la constitution préventive d'une épargne.
- ❖ **Actualiser le montant de la participation financière** (redevance) en cas de modification substantielle de la situation financière du ménage. Par conséquent, veiller à ce que le ménage communique, à chaque début de mois, les éléments justificatifs de ces ressources.
- ❖ **Préparer les membres du ménage à l'idée de l'effort financier** qu'ils devront fournir lors de l'accès à un logement autonome et les inciter à le préparer par la constitution d'une épargne.

Bonnes pratiques :

- Etre en lien avec l'antenne CAF locale pour éviter les risques de demandes de remboursement de trop perçus en cours et pour anticiper la sortie.
- Donner des exemples concrets et des estimations du calcul de budget (coût mensuel d'un logement, cout d'un déménagement à titre d'exemple.). Faire des exercices pratiques de simulation du cout d'un logement pérenne dans le parc social.



Outils de référence :

- **Gérer son budget (Fondation pour le logement social).**
- **Plaquette « Loyer » (AORIF).**
- **Démarches lors d'un déménagement (Fondation pour le logement social).**
- **Exemples de factures, de quittances de loyer, avis d'échéance.**
- **Logiciels informatiques de simulations et d'estimations.**
- **site Internet de : www.edf.fr ; www.gazdefrance.com ; www.impôts.gouv.fr**

4. Accompagner l'acquisition et l'appropriation de bons réflexes pour une consommation raisonnée des fluides:

- ❖ Expliquer au ménage l'importance d'une bonne maîtrise des énergies et des fluides, et leurs impacts financiers directs sur son budget.

Bonne pratique :

Aider le ménage à bien comprendre le fonctionnement de ses appareils électro-ménagers et/ou de son système de chauffage.



Outils de références :

- Publication **Mémo Malin : les économies d'énergie.**

Le Livret du « Savoir Habiter » élaboré par la Fnars Idf regroupe les outils évoqués. Il est disponible sur demande.

Traitement des éventuelles difficultés locatives

Objectifs : Trouver des solutions de médiation pour les points de conflit (budget du ménage, entretien du logement, problèmes de voisinage, paiement régulier de la redevance, acceptation de l'accompagnement social par les ménages). L'objectif du travailleur social Solibail est de trouver une solution pour permettre l'accès du ménage dans de bonnes conditions à un logement autonome.

❖ En cas d'impayés :

- Intervenir dès le premier mois d'impayés ou de retard de paiement.

Bonne pratique : Dès qu'un impayé apparaît, se mettre en lien avec le service de gestion locative.

- Mise en place d'un plan d'apurement si la situation du ménage le nécessite.

Bonne pratique :

- Il peut être demandé au ménage d'écrire au directeur de l'association son engagement dans le plan d'apurement établi avec le travailleur social.
- Procéder par écrit dès le début de l'impayé.

- Respecter le cas échéant les étapes d'une procédure de fin de prise en charge : courriers d'avertissement (LRAR), commandement de payer contractuel par acte extra-judiciaire, courrier de fin de prise en charge ; saisine du juge pour la procédure d'expulsion.



Outils de référence :

- **Fiche aide mémoire « Action du gestionnaire en cas d'impayés » (FAPIL).**
- **Modèles de courriers d'avertissement (Inser'toit).**
- **Schéma de la procédure d'expulsion (Fondation Abbé Pierre).**

❖ En cas de troubles de voisinage :

- Intervenir le plus rapidement possible en cas de conflit avec le voisinage.
- Les logements Solibail étant situés dans des copropriétés, le travailleur social instaure un dialogue avec les copropriétaires et/ou avec le syndic de la copropriété.

❖ **En cas de sinistre :**

- Faire le lien avec le service de gestion locative et s'assurer de la prise en compte par le ménage de la gestion du sinistre.

→ En tout état de cause, alerter le ménage sur les risques de mise en place d'une procédure d'expulsion si un compromis n'est pas trouvé en cas de cumul des impayés et/ou de non respect/adhésion du contrat d'accompagnement.

Bonne pratique : Rappeler au ménage les règles de vie en collectivité : présentation du règlement de la copropriété vis à vis de la gestion des parties communes).



Outil de référence :

- **Fiche aide mémoire « gestion des relations de voisinage » (FAPIL).**
- **« Que faire en cas de troubles du voisinage ? » (OPAC de Paris).**

Comment préparer le ménage à la sortie de Solibail

Objectifs : Préparer le ménage à intégrer un logement pérenne.

- ❖ Accompagner le ménage lors de la visite du futur logement afin de prévenir un éventuel refus.
- ❖ Rappeler qu'il n'est pas prévu de faire plusieurs propositions à la famille et qu'un refus non justifié par des arguments précis et recevables pourra entraîner la rupture du contrat et du maintien au sein du dispositif Solibail.

Si nécessaire,

- ❖ Après l'attribution, accompagner le ménage lors de l'organisation de son déménagement vers son futur logement.
- ❖ Mobiliser des aides à l'accès au logement (CAF, FSL pour financer les frais du déménagement ou de l'installation dans le logement de droit commun : frais d'assurance/ d'ouverture des compteurs fluides/etc.).
- ❖ Veiller à ce que le ménage réalise les démarches administratives liées au changement de domicile (changement d'adresse, et éventuellement du lieu de scolarisation des enfants, etc.).

Bonne pratique :

Au moment de l'entrée dans les lieux, le travailleur social assure, si nécessaire, le relais avec les services concernés et prévoit un temps de passation des dossiers ; il reste en veille quelques temps après l'entrée du ménage dans le logement pérenne.

Contact :

Fnars IdF

10/18 rue des terres au curé

75013 Paris

01.43.15.80.10

pauline.molton@fnarsidf.org

Le document est disponible sur le site de la DRIHL :

<http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/espaces-collaboratifs-r99.html>