

FONDS DE SOLIDARITE POUR LE LOGEMENT

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU LOGEMENT CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU LOGEMENT

L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) constitue l'un des trois piliers du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) institué par la loi « Besson » du 31 mai 1990 reprise par la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions. La loi du 13 août 2004 de « décentralisation phase II » a transféré la gestion et le financement du FSL au Département.

Au moment où les difficultés socio-économiques s'amplifient et ont des répercussions quasi immédiates sur le logement, ce dernier devient une préoccupation première des habitants, des acteurs sociaux et des pouvoirs publics.

Le Département de la Haute-Savoie conduit une action volontariste dans ce domaine, conscient de la nécessité d'intervenir pour assurer à tous un droit élémentaire indispensable à la cohésion sociale. Ses efforts se concentrent sur l'aide à la construction de logements sociaux et sur les mesures individuelles d'aide aux personnes au rang desquelles l'ASLL.

L'ASLL constitue un accompagnement social spécifique, centré sur la problématique logement, complémentaire des actions menées par les travailleurs sociaux des différentes institutions. Les mesures d'ASLL sont destinées à permettre l'accès et le maintien durable dans un logement des ménages en difficulté. L'accompagnement réalisé vise l'autonomie et la responsabilisation des personnes dans un objectif d'insertion par le logement.

L'ASLL a fait l'objet d'un marché public pour les années 2008-2010. Au terme de la mise en œuvre de ce marché, il apparaît que cet accompagnement spécifique « logement » constitue un réel outil de prévention des expulsions locatives, crédible, réactif et lisible, bien repéré par l'ensemble des professionnels sociaux du Département et par les partenaires.

Au vu de ce bilan positif, les élus du Département ont décidé lors de la commission « Action Sociale-Santé- Prévention- Insertion » du 7 juillet 2010 de maintenir l'ASLL en procédure de marché public.

Le présent cahier des charges fixe les principes de cet accompagnement. Il s'impose à l'ensemble des opérateurs ASLL, quelle que soit leur nature.

L'opérateur s'engage à respecter les dispositions du présent cahier des charges.

SOMMAIRE

1. DEFINITION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU LOGEMENT	P. 4
2. OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU LOGEMENT	P.4
2.1. – « ASLL Installation » 2.2. – « ASLL Maintien »	P. 4 P. 5
3. LES PUBLICS BENEFICIAIRES	P.5
4. Les operateurs	P.5
5. LES DOMAINES D'INTERVENTION	P.6
6. LES CONDITIONS D'INTERVENTION	Р. 8
6.1. – Le contenu de l'intervention	P. 8
6.2. – Les formes d'intervention	P.8
6.3. – Le rythme des rencontres	Р.8
7. L'Articulation avec les partenaires	P.8
7.1. – Articulation avec le travailleur social du lieu d'habitation	P.8
7.2. – Articulation avec la Protection de l'Enfance	P. 9
7.3. – Articulation avec les bailleurs publics	P.9
8. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ASLL	P.9
9. L'EVALUATION DES MESURES	P.10
9.1. – Bilan de l'ASLL Installation	P.10
9.2. – Bilan de l'ASLL Maintien	P.10
10. L'EVALUATION DU DISPOSITIF	P.10
11. LES TERRITOIRES CONCERNES	P.11
12 Le COLIT DES DESTATIONS	p11

1 DEFINITION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU LOGEMENT

L'ASLL s'inscrit dans une démarche d'insertion par le logement.

Il s'agit d'un accompagnement social spécifique centré sur la problématique logement du ménage et complémentaire des actions menées par les travailleurs sociaux des différentes institutions. La mesure d'ASLL représente l'une des mesures d'accompagnement social et budgétaire au rang desquelles figurent l'Action Educative Budgétaire (AEB), la Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) et l'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale (AESF).

L'ASLL s'inscrit dans la dynamique de la relation d'aide qui vise l'autonomie et la responsabilisation des personnes. A ce titre, il repose sur l'**adhésion** préalable du ménage à partir d'objectifs identifiés. Il doit permettre de rendre le bénéficiaire acteur et partenaire des actions mises en place en prenant appui sur ses compétences et ressources.

L'ASLL permet la réalisation d'un parcours résidentiel adapté au rythme des personnes accompagnées.

2 OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU LOGEMENT

Les objectifs prioritaires visés par l'ASLL sont :

- de faciliter l'accès et l'installation dans le logement des personnes les plus en difficulté ;
- d'assurer le maintien dans le logement et de réduire le nombre de ménages expulsés par un travail de prévention très en amont des procédures contentieuses.

L'ASLL se décline en deux types d'accompagnement qui répondent aux objectifs définis ci-dessus.

2.1. – « ASLL Installation »

- Durée : 3 mois à compter de la réception du bon de commande, non renouvelables
- Concerne tous les publics exceptés ceux dont la prise en charge comporte une aide au relogement et à l'installation dans un nouveau logement (ex : CHRS,...)

L'ASLL Installation constitue un axe prioritaire du dispositif.

L'objectif est d'intervenir dès l'entrée dans le logement pour faciliter l'installation des ménages et prévenir l'apparition de difficultés ultérieures.

L'intervention est sollicitée par un travailleur social, informé d'une entrée dans les lieux par la personne elle-même, le bailleur, la mairie..., lorsqu'il évalue la nécessité d'un accompagnement à l'installation.

L'accompagnement vise à soutenir le ménage dans l'appropriation de son nouveau logement et son intégration dans son environnement. Ces deux points sont essentiels pour la prise en compte des publics en difficulté par les communes dans leur contingent propre ainsi que par les bailleurs publics et privés.

Cet accompagnement permet de veiller à l'ouverture des droits, à la maîtrise des dépenses occasionnées par l'emménagement et à l'intégration des nouvelles contraintes budgétaires.

A ce titre, l'opérateur ASLL peut être amené à rencontrer le bénéficiaire quelques temps après le terme de l'ASLL Installation afin de s'assurer qu'il a intégré ses premières factures dans son budget.

L'intervention est non renouvelable. Cependant, si des difficultés sont observées risquant de mettre en péril le maintien dans les lieux, un accompagnement de type « ASLL Maintien » peut être sollicité.

2.2. - « ASLL Maintien »

- Durée : 6 mois maximum à compter de la réception du bon de commande, renouvelables dans la limite d'une durée totale de 12 mois
- Concerne tous les publics

Il s'agit d'accompagner des publics en très grande difficulté dans leur logement et donc de prévenir la perte de ce dernier. A ce titre l'intervention doit se situer au plus tôt, en prévention des expulsions, avant la résiliation du bail.

Sont concernés:

- les ménages bénéficiant déjà d'un accompagnement social quel qu'il soit et pour lesquels une intervention spécifique s'avère pertinente pour accompagner la résolution des difficultés liées au logement ;
- les ménages repérés par des « signaleurs » (bailleurs publics ou privés, commission FSL et Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX)) ne bénéficiant d'aucune intervention sociale et pour lesquels un opérateur ASLL pourra être mandaté pour travailler l'adhésion du ménage à la proposition d'aide et établir avec lui un projet d'action.

Pour certains ménages expulsés ou en voie d'expulsion, avec un lourd passif dans le domaine du logement (impayés de loyer, difficultés liées à l'appropriation du logement, troubles du voisinage,...), l'accompagnement social peut s'exercer dans le cadre d'une sous-location en bail glissant, éventuellement gérée par les opérateurs d'ASLL.

3 LES PUBLICS BENEFICIAIRES

L'ASLL concerne tous les publics visés par la loi « Besson » du 31 mai 1990 modifiée par la loi Engagement National pour le Logement du 13 août 2006.

Une attention particulière est portée à l'amélioration de l'articulation des aides financières du FSL avec les différentes mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement.

4 LES OPERATEURS

L'ASLL est assuré par des opérateurs ayant une connaissance et une pratique des publics en difficulté. Les interventions sont confiées à un personnel titulaire d'un Diplôme d'Etat en travail social (Assistant Socio-Educatif, Educateur Spécialisé, Conseiller en Economie Sociale et Familiale) qui acquiert une spécificité et une qualification dans les domaines du logement et de la gestion budgétaire.

L'opérateur potentiel devra présenter, à l'appui de sa candidature, un document de synthèse mettant en évidence :

son savoir faire :

- . expériences d'accueil et d'accompagnement des publics en difficulté
- . initiatives déjà conduites au regard de la problématique logement
- . expériences en matière d'accompagnement social lié au logement

les moyens humains affectés à la mission :

- . les moyens et compétences techniques dont dispose l'opérateur : qualification des professionnels chargés de l'ASLL, engagement en matière de formation continue,...
- . les moyens et l'organisation de l'accompagnement technique des professionnels (analyse de la pratique)
- . la description précise de l'équipe mobilisée (diplôme, expérience, formation,...)
- . la désignation d'un interlocuteur responsable

- les moyens matériels dont il dispose
- . implantation locale
- . logistique
- les modalités d'organisation interne si l'opérateur exerce d'autres missions que l'ASLL
- les modalités concrètes d'exercice des différentes prestations d'ASLL

Ainsi la sélection des organismes tiendra particulièrement compte des critères suivants :

- la qualification et l'expérience des professionnels chargés de l'ASLL
- l'inscription de l'organisme dans le partenariat local
- la description concrète des méthodes d'intervention et des outils utilisés pour la mise en œuvre de l'ASLL prenant en compte la nécessaire réactivité de l'organisme (cf. tableaux détaillés pour chaque type d'intervention)
- l'accompagnement des pratiques professionnelles par un encadrement technique clairement identifié (temps dédiés et compétences de l'encadrant technique)
- l'expérience de l'organisme en matière d'ASLL

Le Département définira la répartition géographique des opérateurs afin de garantir une couverture de l'ensemble du territoire départemental.

Le marché public passé avec les opérateurs est établi pour une durée de quatre ans.

5 LES DOMAINES D'INTERVENTION

Toutes les actions décrites ci-dessous ne doivent pas nécessairement être travaillées systématiquement mais dépendent de la problématique du ménage accompagné.

Domaines d'intervention	Objectifs opérationnels à atteindre		
et objectifs	ASLL Installation	ASLL Maintien	
Aider aux démarches administratives, permettre l'accès aux droits	Aider le ménage à constituer les dossiers d'aide au logement (AL, APL)	Mobiliser les dispositifs de solvabilisation : Banque de France, FSL, CILSE,	
	• Solliciter les dispositifs d'aides favorisant l'accès au logement (FSL, Locapass, aides financières)	• Faire le lien avec les organismes versant les aides au logement pour la prise en compte de ces dernières	
	 Aider à préparer les démarches liées au déménagement et à l'emménagement : ouverture et fermeture des compteurs recherche d'une assurance habitation organisation du déménagement 	Négocier et aider à la mise en œuvre et au suivi des plans d'apurement	
Définir le projet logement avec le ménage		Accompagner le locataire dans la compréhension de sa problématique au regard du logement	
		Identifier le (les) problème(s) à l'origine du dysfonctionnement	
		Accompagner le ménage à un changement de positionnement et une évolution de la situation	

Domaines d'intervention et objectifs	Objectifs opérationnels à atteindre		
	ASLL Installation	ASLL Maintien	
Travailler le budget avec le ménage	Evaluer la situation budgétaire	Evaluer la situation budgétaire	
le ménage	Aider à la constitution du budget du nouveau logement (intégration des nouvelles contraintes budgétaires)	Accompagner le ménage dans la gestion de son budget (aide à l'intégration du poste logement dans la gestion budgétaire,)	
	Aider à la maîtrise des dépenses occasionnées par l'emménagement		
Aider à l'appropriation du logement	 Accompagner le ménage dans l'état des lieux Présenter et expliquer le contrat de location Informer sur les droits et devoirs des locataires Apprendre à utiliser les parties communes et les équipements (chauffe-eau, chauffage,) Favoriser l'appropriation du logement et de son environnement (aménagement du cadre de vie, achat de mobilier, utilisation rationnelle du logement, liaison avec le 	 Apprendre à utiliser les parties communes et les équipements (chauffe-eau, chauffage,) Favoriser l'appropriation du logement et de son environnement (liaison avec le voisinage, accès aux équipements et services) 	
Assurer une médiation	voisinage, accès aux équipements et services) • Etablir la relation entre le bailleur et le	Favoriser la relation et la médiation avec le	
	 Etablir la relation entre le bailleur et le locataire Permettre à la personne de s'inscrire dans son environnement Sensibiliser aux règles de vie sociale 	 bailleur, restaurer des liens afin d'éviter l'expulsion Travailler sur les difficultés de relation avec le voisinage et l'environnement 	
	Evaluer les travaux de remise en état, si besoin, et négocier avec le bailleur les	 Informer sur les droits et devoirs des locataires 	
	modalités de leur réalisation • Assurer l'interface avec les travailleurs sociaux, les bailleurs, les élus locaux, le voisinage,	Evaluer les travaux de remise en état, si besoin, et négocier avec le bailleur les modalités de leur réalisation	
		Assurer l'interface avec les travailleurs sociaux, les bailleurs, les élus locaux, le voisinage,	
Organiser la fin de mesure	Préparer, au besoin, la mise en place des relais à la fin de l'intervention	Préparer, au besoin, la mise en place des relais à la fin de l'intervention	

6 LES CONDITIONS D'INTERVENTION

Le ménage doit connaître les objectifs de l'accompagnement proposé afin de l'accepter librement. En effet, l'intervention ne doit pas être perçue comme une contrainte imposée de l'extérieur. Le respect de ce point participe à la mise en confiance du ménage et facilite la mise en oeuvre du projet d'action.

6.1. – Le contenu de l'intervention

- Rechercher la reconnaissance par le ménage de ses difficultés au regard du logement pour une adhésion à l'accompagnement proposé sur des objectifs précis, concrets et mesurables, en lien avec le travailleur social à l'origine de la demande
- Connaître le réseau de partenaires locaux, leurs pratiques, leur fonctionnement et solliciter / participer aux instances de concertation, dans le respect des règles éthiques et déontologiques qui régissent la profession de travailleur social
- Assurer la continuité et la coordination des interventions logement, en lien avec le travailleur social référent et le bailleur

6.2. – Les formes d'intervention

Pour atteindre les objectifs fixés, il est indispensable de rencontrer le bénéficiaire dans son environnement. La visite à domicile doit donc être le mode d'intervention privilégié. Elle doit être régulière tout au long de la mesure et à un rythme soutenu en début d'accompagnement.

6.3. - Le rythme des rencontres

- « ASLL Installation » : l'opérateur s'engage à démarrer l'accompagnement dès réception du bon de commande et au plus tard dans les dix jours. Le rythme des rencontres est au minimum d'une par semaine durant le premier mois de signature du bail, puis au moins un entretien par quinzaine.
- « ASLL Maintien » : l'opérateur s'engage à démarrer son intervention dès réception du bon de commande et au plus tard dans les quinze jours. Le rythme des rencontres est au minimum d'une par quinzaine si aucun incident dans le parcours n'est signalé pendant la durée de l'intervention.

7 L'ARTICULATION AVEC LES PARTENAIRES

Les actions spécifiques conduites dans le cadre de l'ASLL, telles que définies dans le présent cahier des charges, ne se confondent ni avec le travail social de nature généraliste, ni avec les obligations des bailleurs en matière de gestion locative.

L'ASLL n'étant généralement qu'une partie d'une prise en charge plus globale, il doit systématiquement s'articuler avec le réseau social existant, conformément aux préoccupations de la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions qui vise à promouvoir la coordination des acteurs. L'opérateur ASLL doit donc s'attacher à mener son action en liaison avec l'ensemble des partenaires concernés.

7.1. – Articulation avec le travailleur social du lieu d'habitation

Pendant toute la durée de l'accompagnement il appartient à l'opérateur ASLL de faire le lien avec le travailleur social à l'origine de la demande ou, à défaut, avec le travailleur social du lieu d'habitation. Ces liaisons doivent être organisées en relation avec le locataire, notamment lors des bilans intermédiaires et bilans de fin d'intervention.

7.2. – Articulation avec la Protection de l'Enfance

Dans le cadre de son intervention, le travailleur social ASLL peut être amené à rencontrer une situation préoccupante pour les enfants du ménage bénéficiaire. N'étant pas chargé d'un accompagnement dans le domaine de la Protection de l'Enfance, il devra favoriser l'intervention du travailleur social de la DPDS auprès de la famille.

S'il l'estime nécessaire, il pourra, conformément au protocole départemental de Protection de l'Enfance, saisir la « Cellule Enfance en Danger » (CED 74) en transmettant une Information Préoccupante (IP).

7.3. – Articulation avec le bailleur

Avec l'accord du locataire, le travailleur social en charge de la mesure d'ASLL informe le bailleur du début de son intervention. Les relations avec ce dernier se poursuivent dans un objectif d'instauration ou de restauration des liens locataire / bailleur.

Les bailleurs publics, dans le cadre de la gestion locative, ont pour mission de contribuer à loger des ménages disposant de faibles ressources. Ils veillent à offrir :

- un logement adapté à la situation familiale et aux ressources du ménage
- un état correct des lieux
- une localisation qui tienne compte, le cas échéant, du lieu de travail et de la situation du ménage
- la désignation d'un interlocuteur identifié en vue de permettre des contacts personnalisés

Ils veillent à la rentrée régulière des loyers et à la prévention des conflits de voisinage.

Ils restent attentifs aux retards de paiement, se chargent de leur recouvrement et assurent la prévention des impayés de loyer en saisissant les organismes payeurs des aides au logement.

Ces fonctions, de même que le traitement du contentieux, sont de la responsabilité des bailleurs et ne sauraient se confondre avec les missions de l'ASLL.

8 LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ASLL

Les interventions sont décidées pour une durée de **3 mois** pour l'ASLL Installation et de **6 mois maximum** pour l'ASLL Maintien. La durée de l'accompagnement mis en œuvre tient compte de la nature de la mesure, de la situation du ménage au regard du logement, de la nature du projet et des objectifs poursuivis.

Seul l'ASLL Maintien peut faire l'objet de renouvellement.

L'opérateur s'engage à organiser une première rencontre avec le ménage bénéficiaire dans les délais fixés pour chacune des mesures et à associer si possible à ce rendez-vous le travailleur social à l'origine de la demande. L'accompagnement démarre à partir du jour de la rencontre avec le ménage. Quand il s'agit d'un renouvellement, l'intervention commence le jour de la décision de la DPDS.

L'opérateur ASLL s'engage à informer l'instance décisionnelle de toutes difficultés de mise en œuvre ou de poursuite de l'accompagnement (« fiche d'incident de mise en œuvre »).

L'instruction et la gestion des demandes d'ASLL Installation sont réalisées dans les Circonscriptions d'Actions Médico-Sociales.

Pour l'ASLL Maintien, l'instruction et la gestion des demandes sont réalisées par le Service Logement de la DPDS.

9 L'EVALUATION DES MESURES

Les opérateurs disposent de supports communs d'évaluation individuelle pour faciliter la lecture et l'analyse des outils utilisés.

L'évaluation de la mesure est effectuée par le bénéficiaire et le travailleur social exerçant l'ASLL en lien avec le référent social du ménage. Celle-ci porte sur les évolutions constatées au regard des objectifs définis en commun.

Si un renouvellement est demandé, il doit être motivé.

A tout moment de l'intervention, en fonction de l'évaluation réalisée, une orientation vers une mesure d'une autre nature peut être sollicitée (MASP, MAJ, ...). Dans ce cas, il convient d'anticiper la production du bilan afin de ne pas créer de rupture dans l'accompagnement du bénéficiaire.

9.1. - Bilan de l'ASLL Installation

Ce type d'accompagnement ne bénéficie d'aucun renouvellement.

Toutefois, après évaluation concertée entre le travailleur social exerçant l'ASLL et le travailleur social référent du ménage, une intervention de type ASLL Maintien peut être sollicitée.

Un bilan succinct de fin d'accompagnement est transmis au RAST du territoire concerné et au travailleur social référent du ménage au plus tard 15 jours après le terme de l'intervention.

9.2. – Bilan de l'ASLL Maintien

Un bilan social est adressé par l'opérateur ASLL au Service Logement de la DPDS et au travailleur social référent du ménage au plus tard 15 jours après le terme de l'intervention.

Sur la base de ce bilan un renouvellement de l'accompagnement peut être accordé dans la limite d'une durée totale de 12 mois.

10 L'EVALUATION DU DISPOSITIF

Chaque opérateur établit annuellement un bilan des interventions qu'il a conduites. Ce bilan est à adresser au Service Logement de la DPDS dans le courant du premier mois de l'année suivante.

Il doit notamment mettre en évidence pour chaque type de mesure les éléments qualitatifs suivants :

- la situation des ménages accompagnés (situation familiale et professionnelle difficultés rencontrées objectifs visés, atteints ou non atteints...)
- les moyens mobilisés (dispositifs,...)
- le partenariat développé
- les compétences sollicitées (juridique, budgétaire...)
- les difficultés rencontrées dans l'exercice de la mission et les axes de progrès

11 LES TERRITOIRES CONCERNES

Le marché est divisé en 3 lots pour assurer :

- une inscription territoriale fondée sur une bonne connaissance des structures, des acteurs et de l'offre en matière de logement ;
- un travail de proximité auprès des ménages ;
- un ressourcement professionnel au sein de chacune des équipes exerçant les mesures.

Les lots définis ci-dessous peuvent être traités par marchés séparés.

Le nombre des différents types de mesures à réaliser pour chaque lot est donné à titre indicatif pour l'année 2011. Ce nombre sera réévalué chaque année, en fonction des besoins, dans la fourchette d'un mini et d'un maxi tel qu'indiqué pour chaque lot.

LOT 1: Secteur géographique des Circonscriptions d'Actions Médico-Sociales d'Annecy Est et Ouest (Ville d'Annecy, Pôle Médico-Social (PMS) de Cruseilles, PMS d'Annecy-le-Vieux, PMS de Faverges, PMS de Thônes, PMS de Meythet, PMS de Cran-Gevrier, PMS de Seynod, PMS de Rumilly, PMS de La Balme-de-Sillingy)

Mini: 140 mesures Maxi: 230 mesures

A titre indicatif, pour l'année 2011, le nombre de mesures par type est évalué à :

ASLL Installation : 40ASLL Maintien : 100

LOT 2 : Secteur géographique de la Circonscription d'Actions Médico-Sociales du Faucigny (PMS de La Roche-sur-Foron, PMS de Bonneville, PMS de Taninges, PMS de Cluses, PMS de Scionzier, PMS de Sallanches, PMS de Passy, PMS de Chamonix)

Mini: 95 mesures Maxi: 160 mesures

A titre indicatif, pour l'année 2011, le nombre de mesures par type est évalué à :

- ASLL Installation: 13 - ASLL Maintien: 85

LOT 3: Secteur géographique des Circonscriptions d'Actions Médico-Sociales du Genevois et du Chablais (Ville d'Annemasse, PMS de Saint-Julien-en-Genevois, PMS de Saint-Jeoire, PMS de Reignier, PMS des Voirons, PMS deGaillard, PMS de Douvaine, PMS d'Evian-les-Bains, PMS de Thonon-Est, PMS de Thonon-Ouest, PMS de la périphérie de Thonon)

Mini: 110 mesures Maxi: 200 mesures

A titre indicatif, pour l'année 2011, le nombre de mesures par type est évalué à :

- ASLL Installation : 20 - ASLL Maintien : 90

12 LE COUT DES PRESTATIONS

En sus de l'intervention elle-même, le coût intègre les frais annexes : secrétariat, frais de déplacement, frais de formation. Une à deux réunions par an pourront être organisées par le Service Logement à des fins de concertation et de bilan du dispositif.