



FICOSIL

(FILIALE IMMOBILIERE COMMUNE DES ORGANISMES SOCIAUX D'INDRE ET LOIRE)

MONOGRAPHIE

Annexe à l'étude

*“Logement d'insertion et accompagnement :
la mobilisation de moyens souples et adéquats”*
réalisée pour les Acteurs du logement d'insertion

FAPIL – Fédération SOLIHA – UNAFO

Hervé BARRY et Ingrid FOURNY

CRESGE

SEPTEMBRE 2015



Territoires, Habitat, Politiques Sociales



L'ESSENTIEL

➤ VOCATION

La Filiale Immobilière Commune des Organismes Sociaux d'Indre et Loire (*FICOSIL*) est une structure de maîtrise d'ouvrage associative, initiée dans le cadre de la loi du 30 mai 1990, dite loi Besson. Ses parties prenantes sont le PACT 37 (69 parts), l'association départementale des HLM (17 parts), la Société d'Economie Mixte de la Ville de Tours (SEMIVIT - 3 parts), la Caisse des Dépôts et Consignations (2 parts), la Caisse d'Epargne (2 parts) et 4 associations représentant chacune une part (Entraid'Ouvrière, Emmaüs, UDAF et Association Jeunesse et Habitat).

La Ficosil est « *un outil au service du PDALPD* » et a pour ambition de rendre effectif le droit au logement.

➤ VALEURS MISES EN AVANT

- > L'insertion par le logement : orientation forte vers le logement ; se situer dans l'environnement du Droit commun.
- > La proximité avec les personnes accompagnées et les territoires.
- > Etre en transaction directe avec le ménage : représenter le ménage.
- > Culture du contrat pour construire l'autonomie des ménages.
- > Non ségréatif.

➤ PUBLIC

Pour l'offre en diffus : les ménages rencontrant des problèmes de logement et plus spécialement les ménages présentant des problèmes d'occupation (c'est-à-dire présentant une incapacité à vivre dans du collectif) et plus largement les ménages présentant des situations de mal logement et repérés dans le cadre du PDALPD. « *Si on est orienté Ficosil, c'est que l'on est au bout du bout* ».

Pour les pensions de familles : pas de critères spécifiques « *les critères qui font qu'un ménage ne serait pas accepté* :

- > *Une forte densité d'une même problématique,*
- > *Quand l'autonomie ne peut pas être compensée par le droit commun (ex : aide-ménagère),*
- > *Que la personne n'ait pas envie,*
- > *Incompatibilité avec une vie collective forte (ex : repas en commun) »*

Activer le dispositif de lutte contre l'insalubrité

- > Repérer et orienter les dispositifs locaux et départementaux de lutte contre l'insalubrité



LE PATRIMOINE

➤ PENSION DE FAMILLE

3 pensions de famille représentant 54 logements

➤ LOGEMENTS EN DIFFUS

452 logements au 31 décembre 2013 dont 133 acquis en nom propre, 78 acquis par les organismes hlm pour le compte de la FICOSIL, 22 baux à réhabilitation, 125 logements en sous-location dans le parc locatif social, 68 logements avec gestion sous mandat, 16 logements en intermédiation locative, 54 logements en pensions de famille.



CHAMPS D'INTERVENTION SOCIALE

➤ REMARQUES

Des champs d'intervention qui diffèrent en fonction du type d'action/accompagnement : Gestion Locative Adapté (GLA) versus Accompagnement social lié au logement (ASLL).

Dans le cadre de l'ASLL, mise en œuvre de démarches d'accompagnement global qui vont au-delà de la problématique liée au logement, les démarches d'accompagnement attendues ont été formalisées par le Conseil Général dans le cadre du cahier des charges FSL/ASLL depuis 2011 : « on s'est senti reconnu ; cela évite de multiplier les intervenants pour les ménages et surtout pour les personnes isolées – pour les familles, le CG reste compétent concernant les enfants et notamment la problématique de l'enfance en danger » ; « Si l'on veut travailler le maintien dans le logement et que l'on constate qu'il y a une problématique santé, on est bien obligés de travailler les problématiques Santé ».

Auparavant l'accompagnement dans le cadre de l'ASLL portait sur les 3 missions suivantes : accompagnement budgétaire, veille à l'entretien du logement et intégration dans le quartier.

➤ LOGEMENT

Dans le cadre de la Gestion Locative Adaptée (GLA) :

- > Suivi de la situation locative / Traitement des situations d'impayés / Gestion des problèmes techniques liés au logement / Gestion des relations de voisinage

Dans le cadre de l'ASLL et au sein des pensions de famille :

- > Favoriser l'accès à un logement adapté à la personne et l'intégration dans le logement et l'environnement
 - Informer sur les procédures de droit commun
 - Aider à la constitution de dossiers de demande de logement
 - Instruire les dossiers DRE, COLAC, SIAO

- Orienter vers les structures d'aide à l'équipement de logement
- > Favoriser le maintien dans le logement
 - Conseiller ou suivre le budget
 - Instruire des mesures d'accompagnement administratives
 - Accompagner socialement aux différentes étapes de la procédure de prévention des expulsions locatives et CCAPEX
- > Activer le dispositif de lutte contre l'insalubrité
 - Repérer et orienter les dispositifs locaux et départementaux de lutte contre l'insalubrité

> SANTÉ

Dans le cadre de l'ASLL et au sein des pensions de famille :

- > Veiller à l'ouverture des droits
 - Vérifier les droits des personnes accompagnées au Régime général ou autre
 - Instruire des dossiers de CMU (base et complémentaire) et d'aides complémentaires à la santé
 - Informer sur les prestations liées au handicap et à l'invalidité, instruire des dossiers MDPH et assurer le lien avec la MDPH et le CARSAT
- > Aider à la prise de conscience d'une problématique santé
 - Ecouter, dédramatiser, soutenir
 - Accompagner le bénéficiaire pour qu'il tienne compte de son état de santé ou de ses difficultés dans le cadre de l'élaboration de son projet professionnel
- > Orienter vers les professionnels de santé
 - Assurer les liens avec les professionnels de santé (avec l'accord de la personne)
 - Orienter vers l'IRSA pour un bilan de santé ou les mesures d'accompagnement individualisé santé
- > Mobiliser les aides extra-légales favorisant les soins
 - Constituer des dossiers de demande d'aides financières hors APRE auprès de CPAM, Mutuelles, caisses de retraite
- > Favoriser la mise en place de soins et veiller au suivi
 - Soutenir psycho socialement la personne et son entourage dans la démarche de soins
 - Mettre en place des relais si besoin de soins ou d'hospitalisation (accueil d'un enfant, retour au domicile ...)

> L'ACCÈS AUX DROITS

Dans le cadre de la GLA :

- > Soutien démarche administrative (CAF, surendettement ...)

Dans le cadre de l'ASLL et au sein des pensions de famille :

- > Faciliter l'accès aux droits – aider aux démarches administratives
 - Orienter vers les organismes compétents
 - Mettre en lien avec les organismes partenaires
 - Accompagner physiquement vers les Institutions
 - Instruire des dossiers

➤ **INSERTION PROFESSIONNELLE**

- > Dans le cadre de l'ASLL : Référencement RSA pour les projets socio-professionnels (c'est-à-dire pour les publics éloignés de l'emploi) ; le référencement RSA projet professionnel (public proche de l'emploi) est quant à lui assuré par le Conseil général
- > Favoriser l'émergence d'un projet professionnel
 - Aider la personne dans la prise de conscience de ses potentialités et freins à l'emploi ou la formation
 - Aider à l'élaboration d'un projet réaliste
 - Orienter vers les structures favorisant la construction et l'évaluation d'un projet professionnel et la découverte
 - Favoriser la découverte des métiers et des entreprises
- > Encourager la dynamique de la recherche d'emploi
 - Aider à l'inscription Pôle Emploi
 - Conseiller et relire les CV et lettres de motivations
 - Orienter vers des structures proposant es outils d'aide à la recherche d'emploi
 - Orienter et accompagner vers des structures disposant d'offres d'emploi
- > Soutenir l'accès ou le retour à l'emploi et à la formation
 - Conseiller et aider dans l'organisation matérielle
 - Rechercher des financements
- > Soutenir la création d'entreprises
 - Orienter vers des structures proposant une aide à la création d'entreprises ou d'activités

➤ **ACCOMPAGNER LES MÉNAGES DANS LA VIE QUOTIDIENNE**

Dans le cadre de l'ASLL et au sein des pensions de famille :

- > Accompagner les ménages dans la gestion du budget
 - Réaliser un travail éducatif budgétaire
 - Orienter et mettre en lien avec la CESF (volet surendettement)
 - Instruire des demandes d'aides extra-légales
 - Instruire des mesures de protection administratives, judiciaire (MASP, curatelle ...)
- > Favoriser l'acquisition des savoirs de base
 - Repérer les situations d'illettrisme, analphabétisme
 - Orienter vers l'AFFIC/CRIA pour bilan diagnostic ou vers des associations d'apprentissage de la langue française
- > Développer l'estime de soi
 - Développer une écoute psychosociale et accompagner le projet de vie

- Valoriser les potentialités de la personne
- Soutenir aux démarches vers l'extérieur
- Orienter vers des actions de revalorisation

➤ PARENTALITÉ / ENFANCE

Dans le cadre de l'ASLL :

- > Rechercher des solutions face aux problèmes de garde d'enfants
 - Informer sur l'offre existante
 - Rechercher des financements
- > Soutenir les parents dans leur rôle éducatif
 - Transmettre par écrit des éléments de danger ou de risque de danger constatés concernant les enfants

➤ MOBILITÉ

Dans le cadre de l'ASLL et au sein des pensions de famille :

Aider à la mobilité

- > Informer sur les moyens de transport locaux
- > Mobiliser les dispositifs existants (mobilité 37, APRE ...)



MODALITÉS D'INTERVENTION SOCIALE

➤ ACCUEIL

La *FICOSIL* comprend 2 pôles (+ un pôle administratif) gérant chacun deux types d'offre :

- > Un pôle « Gestion et Logements Accompagnés » qui a en charge l'accompagnement des ménages logés dans le parc de logements en diffus, ce parc comportant à la fois du logement adapté qui s'adresse plus spécifiquement aux ménages ayant connu des problèmes particuliers liés à l'usage du logement et des logements en sous-location dans le parc ordinaire pour les ménages ayant des problématiques budgétaires et financières.
- > Un « Pôle Projets collectifs » qui gère, entre autres, 3 pensions de famille.

Avant toute décision d'admission par la Commission d'engagement *FICOSIL*, un entretien d'évaluation sociale avec le ménage orienté par la Commission du Logement Accompagné (COLAC¹) est réalisé par un travailleur social de la *FICOSIL*.

➤ ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

Pour les logements dans le diffus

- > Toute entrée dans un logement diffus "*FICOSIL*" est systématiquement accompagnée d'une mesure d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL), cette mesure est contractualisée avec le

¹La COLAC est une Commission qui a pour objectif d'identifier l'ensemble des ménages en situation de mal-logement, les « publics prioritaires du PDALPD ».

ménage. En 2014, 55 mesures ASLL en cours. « *On a plus de demandes sans suite qu'avant* » liées notamment au refus d'accompagnement.

- > L'accompagnement est systématiquement contractualisé avec le ménage. Les objectifs de l'accompagnement sont de mettre en lien, dynamiser, accompagner à des rendez-vous. « *Avec le CG, c'est aux familles d'interpeller le CG, alors que nous on demande si elles ont un problème. Il y a un certain confort à être accompagné par la Ficosil* ».
- > L'accompagnement dans le cadre de l'ASLL prend la forme d'un soutien socio-éducatif et vise à permettre à des ménages de développer des capacités au regard de leur accès ou de leur maintien dans un logement autonome et décent ; le cahier des charges FSL/ASLL précise que l'ASLL est une action de travail social visant à aider les ménages à développer ou retrouver leur autonomie, à partir de leur problématique logement.
- > L'accompagnement s'appuie sur des rencontres à domicile réalisées par le travailleur social référent (au sein de l'association) du ménage ; 1 à 2 visites sont organisées par mois, certains ménages nécessitent des visites plus fréquentes.
- > A l'issue de l'accompagnement réalisé par l'association, un relais est systématiquement fait avec le Conseil général (CG), une rencontre est ainsi organisée entre le ménage, le travailleur social de la FICOSIL et l'assistante sociale du Conseil général.
- > Le cahier des charges FSL/ASLL fixe 30 mesures par an et par ETP (1 800€ / mesure ASLL).
- > La Ficosil rend compte mensuellement au CG par l'envoi de tableaux de bord spécifiques et au terme de la mesure transmet un rapport écrit comportant la situation de la famille, son budget, le rappel des objectifs initiaux fixés avec le ménage, le travail effectué et les résultats obtenus.

Pour les pensions de famille

- > Le rôle de l'hôte est d'être le coordinateur des différents travailleurs sociaux intervenant auprès du ménage : « *je suis la plate-forme d'orientation* ». L'accompagnement individuel consiste à repérer les besoins verbalisés ou non, d'alerter (« *je suis au quotidien avec eux* ») et d'orienter (« *j'ai une bonne connaissance du maillage* »).
- > Un accompagnement qualifié par les travailleurs sociaux intervenant auprès des ménages logés dans le diffus ou en pensions de famille de régulier car en proximité, bienveillant, durable : « *les familles restent beaucoup chez nous* », dense (« *on fait un accompagnement dense et approfondi* ») et de qualité (« *on a mis en place des outils, une analyse des pratiques, on adapte notre accompagnement aux familles, c'est un accompagnement global et respectueux. On va au fond des choses, on vérifie tout pour présenter des notes sociales de qualité* »).

▶ ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

- > Aucun accompagnement collectif n'est proposé dans le diffus. Un projet de développement d'un accompagnement collectif par le biais d'ateliers collectifs (économie d'énergie, entretien du logement et petites réparations) est toutefois en réflexion.
- > Une prégnance de l'accompagnement collectif dans les pensions de famille, l'objectif de l'accompagnement collectif est de donner envie, d'animer, de créer une ambiance, de réguler (Conseil des résidents)



OBJECTIFS

- > Elaborer et mettre en œuvre des solutions de logement individualisées.

- > Accompagner les ménages dans leur insertion sociale.
- > Exploiter un parc immobilier.
- > S'adapter à la fragilité économique des locataires.



POINTS FORTS / RESSOURCES FORTES

- > Une forte proximité avec le public avec des visites à domicile qui conduisent à une très bonne connaissance des ménages : « *On connaît bien les familles, on va chez eux, il y a une intimité qui se crée, on y va souvent, 1 à 2 fois par mois, on connaît le logement. Nos éléments sont riches pour les synthèses* ».
- > Une offre de logements non ségrégative, située dans le diffus et adaptée aux modes de vie des ménages, ce qui « *constitue une véritable chance d'insertion* ».
- > Un partenariat fort et ancien notamment avec les bailleurs sociaux, l'Etat et le Conseil Général. Formalisation d'une convention cadre pluriannuelle co-signée par l'Etat, le Conseil général, la CDC et la Communauté d'Agglomération de Tour(s) Plus permettant de définir un cadre commun et partagé ; convention cadre déclinée en conventions individuelles attributives de subventions annuelles.
- > Une prise en compte partenariale et en amont des ménages rencontrant des difficultés de logement : « *10 fois moins de recours DALO en Indre-et-Loire comparativement au département du Loiret qui présente les mêmes caractéristiques socio-économiques* ».
- > Spécifique aux pensions de famille : le temps : « *on est sur du logement pérenne, on a le temps, on a rien à rechercher au bout d'un an ; dans les CHRS, ils [les Travailleurs sociaux] taillent dans le brut, il y a des urgences comme l'accès aux droits, nous on sculpte, on travaille les souffrances de l'âme* ».



POINTS FAIBLES / CONTRAINTES FORTES

- > Un financement de l'accompagnement jugé trop faible.
A noter que le référencement RSA demandé par le Conseil général depuis 2013 n'a pas fait l'objet d'une revalorisation financière du coût de la mesure.
- > Une exigence de plus en forte en termes de rendus comptes de la part des partenaires.
- > De nouvelles démarches d'accompagnement demandées (ex : référencement RSA) sans appui / relais local : « *Pour l'emploi, je ne suis pas formée, je n'accepte pas d'être la référente d'un ménage dans le cadre d'un accompagnement professionnel, je ne prends que le référencement des accompagnements socio-professionnels ; par ailleurs contrairement à ma collègue, le pôle Insertion du CG sur mon territoire est très peu actif* ».
- > Une difficulté de certains ménages à accéder à un logement locatif du fait de leur passé locatif : « *dès lors qu'il y a eu impayés/dettes, les bailleurs hlm exigent un passage par la Ficosil même si par ailleurs l'impayé est ancien ; [...] les critères retenus par les bailleurs pour faire glisser le bail et/ou proposer une orientation en logement : être inconnu pour troubles de voisinage, ne pas avoir d'impayés récents, bin entretenir son logement, ne pas avoir de dettes mais aujourd'hui, si un plan d'apurement est en cours, les bailleurs peuvent accepter* ».

- > Une problématique Santé de plus en plus prégnante et des relais pas toujours aisés à mobiliser compte tenu de la saturation de chacun des dispositifs liés à la santé.



STRATÉGIE

- > Pas de velléité de croître, volonté de rester un outil au service du PDALPD et de répondre aux besoins des ménages repérés dans le cadre du PDALPD : « *nous sommes un outil du PDALPD et non un organisme hlm spécialisé sur le très social* ».
- > Regroupement depuis le 01/01/2014 des PACT 36/37/41 en vue de mutualiser les moyens.
- > S'inscrire dans des réseaux partenariaux (analyse de pratiques ...) pour améliorer les pratiques.