



PROJET DE SERVICE

ACCOMPAGNEMENT ET MEDIATION

21 rue d'Abbeville - BP 61 629 - 80 016 AMIENS CEDEX 1

Tél: 03 22 93 50 60

association@apremis.fr

www.association-apremis.org

*« Le seul savoir qui influence vraiment le comportement,
c'est celui qu'on a découvert et qu'on s'est approprié soi-même. »*

Carl Rogers

SOMMAIRE

LA DÉMARCHE DU PROJET.....	P3
HISTORIQUE DU SERVICE.....	P3
PRÉSENTATION DU SERVICE.....	P4
LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE L'ACTION DU SERVICE ...	P8
PROPOSITIONS DU SERVICE	P10
CONCLUSION	P11

L'Association APRÉMIS est constituée pour prévenir et agir contre l'exclusion, dont elle refuse la fatalité, en la combattant dans l'intérêt de la personne et de la cohésion sociale.

« La situation économique et les évolutions sociétales génèrent des processus d'exclusion qui laissent de côté une partie de la population, qu'il s'agisse en particulier de l'accès au logement, à l'emploi, aux soins, à la citoyenneté et au maintien du lien social.

« L'Association place au centre de son action la personne (ou la famille) qui nécessite, à un moment donné, un soutien et un accompagnement, avec le souci constant de prendre en compte son individualité et en considérant qu'elle seule demeure actrice de son devenir.

Le projet de l'Association prône la solidarité, le respect des personnes, l'accès à la citoyenneté, la laïcité qui constituent le socle des actions menées par l'association et fondent sa relation aux personnes accompagnées.

LA DÉMARCHE DU PROJET

Le projet du Service Accompagnement et Médiation vise à :

- Rendre lisible les missions et les actions tant en interne qu'en externe ;
- Favoriser les passerelles et complémentarités entre les différentes actions du service ;
- Nommer les pratiques ;
- Donner du sens à l'intervention auprès des personnes ;
- Définir et tendre vers de nouveaux objectifs.

3 groupes de travail successifs ont été constitués (chacun s'est réuni à 2 reprises puis a procédé à une restitution à l'ensemble du Service) afin de traiter les 3 questions suivantes :

- Que devons-nous faire ? (Quelle est notre mission ?)
- Que fait-on réellement ? (Qu'arrivons-nous à mettre réellement en place, comment et pourquoi ?)
- Que voulons-nous faire ? (Quels objectifs souhaitons-nous nous donner collectivement ?)

HISTORIQUE DU SERVICE

L'A.D.M.I. (Association Départementale « des Maisons pour l'Insertion ») avait été créée en 1990 afin de développer une offre de logements d'insertion permettant notamment de réduire la durée des séjours des ménages hébergés en C.H.R.S., seul dispositif existant alors en mesure d'héberger et d'accompagner les ménages en difficultés.

A partir de 1993, le Service Logement de l'Association Départementale des « Maisons pour l'Insertion » s'est peu à peu concentré sur des actions d'insertion par le logement : l'Accompagnement Social Lié au Logement, la Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale, l'action « Ouvreur à l'Habitat », l'opération Toilettage Auto-rénovation, la Médiation Sociale Amiens Nord.

A ses prémices, se profilent déjà deux axes d'intervention de l'accompagnement logement : et technique, et social.

En 2008, le Service Accompagnement et Médiation est alors constitué par le regroupement du Service Logement – étoffé des actions Énergie mises en œuvre l'année précédente - et le Service Gens du Voyage qui s'était développé à partir de 2003.

A l'engagement de cette nouvelle organisation, nous réaffirmons que le développement envisagé de nos actions autour de l'habitat doit s'adresser prioritairement à des ménages défavorisés. Les critères d'éligibilité sont définis en rapport à ceux du Fonds Solidarité Logement, au seuil de pauvreté en matière de ressources, de surendettement, ainsi que par l'identification d'un état de vulnérabilité (isolement, logement dégradé, problème de mobilité...).

Le Service Accompagnement et Médiation constitue un des services opérationnels de l'Association APRÉMIS. Son action s'inscrit pleinement dans le Projet Associatif d'APRÉMIS, revu et approuvé lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 3 octobre 2017.

PRÉSENTATION DU SERVICE

- La Mission du Service Accompagnement et Médiation -

Au sein de l'APRÉMIS, le Service Accompagnement et Médiation porte des interventions visant à permettre aux personnes en difficulté d'accéder et de se maintenir dans un logement adapté à leurs besoins.

Il a vocation à mener toutes actions contribuant à cet objectif et, notamment, des actions d'accompagnement dans et vers le logement, de lutte contre l'habitat dégradé et la précarité énergétique, de production de logements d'insertion et de gestion d'aires d'accueil de gens du voyage.

Le logement et la manière d'habiter sont au cœur des interventions de l'ensemble du personnel du service. C'est l'axe central, la colonne vertébrale du service

- Les Publics Accompagnés -

Le public accompagné est majoritairement en situation de précarité économique, voire parfois en situation de marginalité. Nous identifions particulièrement :

- Des situations sociales souvent très dégradées ;
- Des facteurs multiples de précarité et d'exclusion (faibles ressources, problématiques sociales, familiales, psychologiques, santé, addictions, santé mentale, ...) ;
- Une grande diversité des publics ;
- Pour certaines actions, des publics qui ne sont pas forcément en précarité (Conseils énergie, rénovation de l'habitat, SPEE).

- Les Actions Conduites par le Service Accompagnement et Médiation - (en mai 2019)

L'Association fait prioritairement appel aux pouvoirs publics pour assurer le financement de ses actions. Celles du SAM se réalisent principalement dans le cadre de conventionnements avec des collectivités territoriales, mais aussi des services de l'Etat, des bailleurs sociaux, des distributeurs et fournisseurs d'énergie. Elles sollicitent également des financements auprès de Fondations et aussi dans le cadre de la Politique de la Ville.

L'Action « Accompagnement Social et Technique pour un Habitat Adapté » - ASTHA

Il s'agit de réaliser un accompagnement social individualisé permettant l'accès ou le maintien dans un logement adapté. Il concerne le public relevant du PDALHPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées), dépourvu de logement ou vivant dans un logement devenu inadapté, ou menacé dans son statut de locataire.

L'ASTHA cible donc les 3 axes majeurs de la problématique logement : l'accès, le maintien et l'amélioration.

Chaque Territoire d'Action Sociale est couvert par une équipe pluridisciplinaire : Travailleurs Sociaux, Médiatrices-Prospectrices, Intervenants Techniques et Social, et Chargée d'Opération Habitat Adapté.

Suite au mandatement par le Pôle Départemental Logement Habitat et à la validation du Territoire d'Action Sociale, un Intervenants Social est désigné afin de contractualiser l'accompagnement avec le ménage concerné via un Contrat d'Accompagnement Social Individualisé.

La présence active de proximité se concrétise par les visites à domicile du ménage et aussi par un accompagnement physique dans les démarches administratives indispensables si cela est souhaité par les bénéficiaires.

En soutien et sur sollicitation de l'Intervenant Social, un Intervenant Technique et Social intervient comme conseiller technique, organisationnel et pédagogique auprès des ménages. Le but est de leur permettre de réaliser par eux-mêmes soit leur déménagement, leur emménagement, le désencombrement et/ou la rénovation intérieure de leur logement.

L'intervention de la Médiatrice-Prospectrice est mise en œuvre au regard de la difficulté à débloquent certaines situations particulièrement complexes.

La Chargée d'Opération Habitats Adaptés intervient spécifiquement dans le cadre de projets techniques de travaux qui permettront le maintien ou l'accès du ménage dans un habitat adapté.

L'Action « Accompagnement Social et Psychosocial lié au Logement » - ASPL

Cette action consiste en un accompagnement social et psychosocial de ménages dépourvus de logement, ou vivant dans un logement devenu inadapté, ou menacé dans leur statut d'occupant, rencontrant des difficultés d'autonomie dont l'origine est liée à une problématique de santé mentale essentiellement.

L'action cible les 3 axes majeurs de la problématique logement : l'accès, le maintien et l'amélioration.

L'action est mise en œuvre sur l'ensemble du département par un trinôme Infirmière D.E. – Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale et Assistante Sociale.

L'intervention démarre à réception du mandatement du Pôle Départemental Logement Habitat suite à la validation du Territoire d'Action Sociale ou d'un service d'accompagnement.

Le trinôme réalise un diagnostic prenant en compte les besoins du ménage dans une perspective de travail pluridisciplinaire. Celui-ci va notamment décliner l'objectif à atteindre et un plan d'accompagnement en lien avec les structures existantes.

L'intervention se réalise au domicile du ménage et aussi dans l'accompagnement physique dans les diverses démarches indispensables à réaliser.

L'Action d'Investissement du Logement en Milieu Rural – AILMR - avec l'OPSOM

Cette action a pour objectif principal, après « prescription » d'accompagnement social de ménages en difficulté, de soutenir un accès réussi de ces derniers dans leur nouveau logement OPSOM afin qu'ils puissent s'y maintenir durablement.

L'objectif de l'intervention est axé sur l'investissement du logement : embellissement, ameublement, ... afin de mieux appréhender et résoudre les difficultés d'entretien et d'hygiène.

La présence active de proximité se réalise dans la visite à domicile du ménage et aussi dans l'accompagnement physique dans les démarches administratives indispensables. Ce type d'intervention vise à prévenir, à rassurer, à échanger, ... et donc va nécessiter un « faire avec ».

L'Action de « Gestion Locative Adaptée DALO »

Elle est destinée aux ménages reconnus prioritaires au titre du Droit Au Logement Opposable et pour lesquels une Gestion Locative Adaptée a été préconisée par la Commission DALO.

L'accompagnement social vise à :

- Favoriser l'accès à un logement autonome pour des ménages qui en sont dépourvus en optimisant leur intégration dans ce logement et son environnement.
- Prévenir les impayés locatifs et toutes les difficultés locatives par une intervention rapide en concertation avec le bailleur mais aussi tous les autres partenaires (associations, Service Social Départemental, ...).
- Faire respecter les obligations du locataire vis à vis du bailleur en veillant au respect des clauses inscrites sur le contrat de bail. Au-delà du paiement du loyer et des charges, il s'agit de veiller au bon entretien du logement et aux relations de voisinage, en intervenant également de manière la plus précoce possible en cas de difficulté constatée.

Les Actions de Lutte contre la Précarité Énergétique – ALPE

Nous déployons un ensemble d'actions multi-partenariales et coordonnées qui ont pour objectif de lutter le plus efficacement possible contre la précarité énergétique par une approche dans sa globalité des situations des ménages, avec l'appui de tous les acteurs concernés par cette thématique.

Les interventions consistent à réaliser des accompagnements individuels de ménages en situation d'impayés de leur facture d'énergie. Les objectifs sont la médiation avec leur fournisseur en vue du règlement échelonné de la dette et la prévention de la récurrence. L'axe fort de l'intervention est de sensibiliser les ménages dans la réduction de leur consommation d'énergie et d'eau (installation à leur domicile de kits énergie, transmission d'éco-gestes appropriés, ...).

Sensibiliser et informer collectivement, en s'appuyant sur des outils pédagogiques pour diffuser les « bonnes pratiques » d'usage des énergies et de l'eau au niveau domestique, auprès des ménages en insertion et des professionnels de l'action sociale.

Informier et conseiller le grand public via l'« Espace InfoÉnergie » sur la rénovation énergétique (aides financières et types de travaux) lors de permanences téléphoniques, physiques et d'événements.

Nous menons une mission d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage en réalisant un diagnostic à domicile du bâti, puis en établissant des relevés techniques permettant une orientation des ménages qui ne disposent pas de la capacité personnelle à s'engager dans des travaux (propriétaires occupants, bailleurs et locataires) en mobilisant les dispositifs d'aides.

L'action Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion.

L'agrément Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion nous permet de répondre aux difficiles situations de mal-logement en intervenant notamment dans la production de baux à réhabilitation dont nous assurons ensuite la gestion locative.

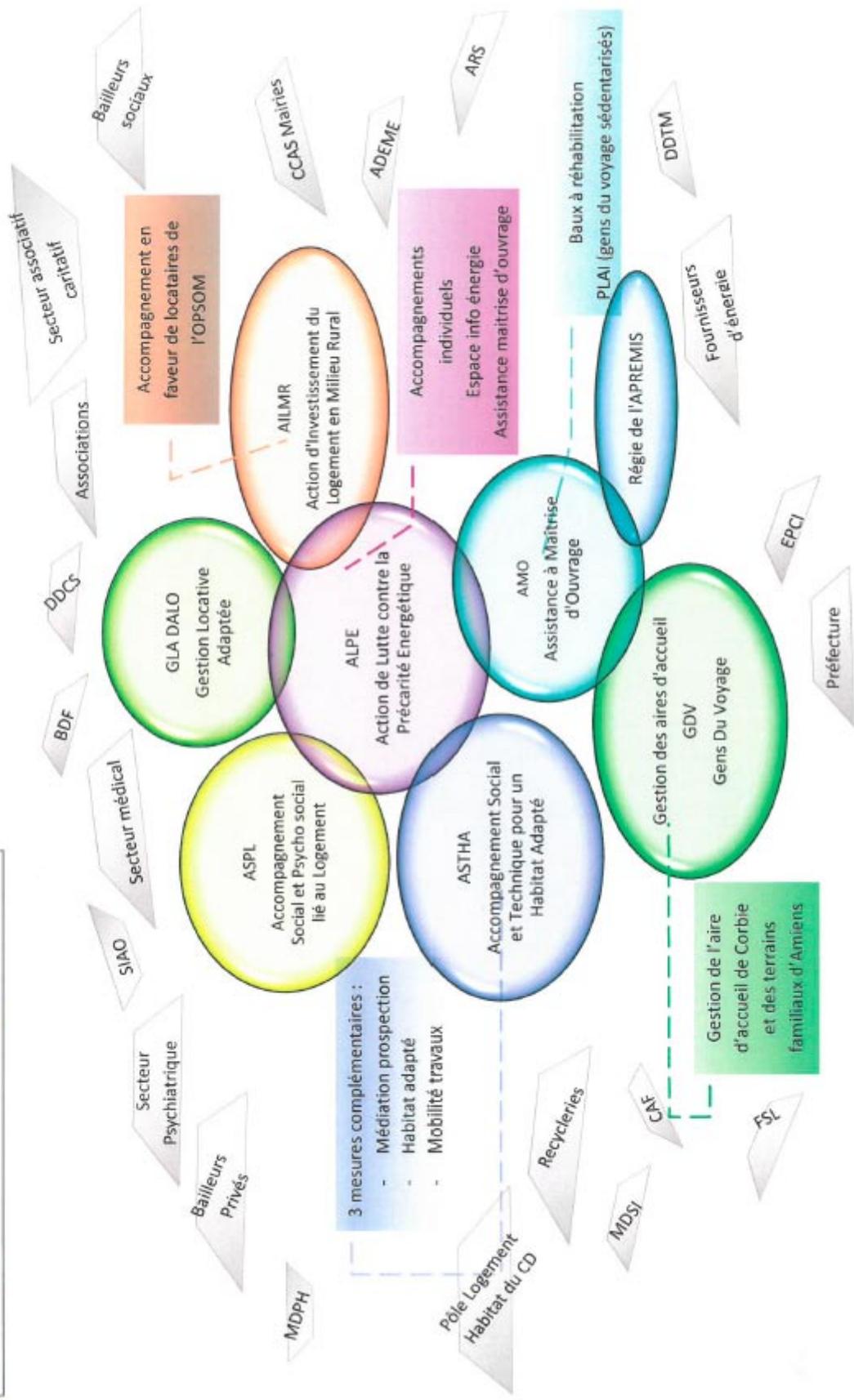
Cela ouvre aussi l'accès à des montages PLAI (Prêt Locatif Aidé d'Intégration) adaptés que nous souhaitons développer, notamment en faveur des populations de Gens du Voyage sédentarisées.

La Gestion d'Aires d'Accueil de Gens du Voyage

A travers notre intervention auprès des Gens du voyage, notre principal objectif est de répondre aux besoins des personnes, familles et groupes, en cherchant à favoriser la promotion individuelle et collective, l'insertion de ces populations dans leur environnement et parmi les populations sédentaires qu'elles côtoient. C'est principalement la dimension de « parcours résidentiel » que nous souhaitons voir prise en compte.

Nous assurons la gestion de l'aire d'accueil de CORBIE ainsi que celle des terrains familiaux de la Ville d'AMIENS pour les gens du voyage sédentarisés.

Service Accompagnement Médiation



LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE L'ACTION DU SERVICE

L'Association veille à recruter du personnel qualifié et formé. Le Service Accompagnement et Médiation fonctionne avec une équipe pluridisciplinaire : travailleurs sociaux (Educateurs Spécialisés, Assistantes Sociales, Conseillères en Economie Sociale et Familiale, Techniciennes de l'Intervention Sociale et Familiale, ...), Médiateurs sociaux, Techniciennes en Economie Sociale et Familiale, Infirmière Diplômée d'Etat, Psychologue, Personnel administratif, Intervenants Technique et Social et Agents d'Entretien. Chaque personne a sa place dans ce dispositif et peut bénéficier d'une formation continue. Chacun est soutenu dans l'exercice de sa fonction par un échange réciproque entre salariés et par des modalités d'échanges organisés par le Service (réunions, analyse des pratiques...).

- Les Principes de Base de l'Accompagnement -

Une déontologie commune s'applique à chaque salarié d'APRÉMIS, intervenant (ou non) au domicile des bénéficiaires, quel que soit son niveau de compétence ou de responsabilité, qui se doit d'observer une obligation de réserve stricte. Intervenant dans une activité directement liée à l'intimité de la personne au travers de son domicile, il est essentiel que ce qui se passe ou se dit au domicile ne soit pas divulgué sauf dans le cadre d'un partage d'informations limité au strict nécessaire entre les différents intervenants pour un même bénéficiaire. Par ailleurs, afin de construire un lien durable et respectueux de la personne, l'intervenant devra :

- S'efforcer d'établir une relation de confiance et de dialogue avec la personne aidée et avec son entourage familial et social ;
- Solliciter son accord sur toutes les actions à entreprendre et susciter autant que possible sa collaboration, l'essentiel étant de "faire avec et non à la place" ;
- Adopter une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion à tout moment de l'intervention : respect de la personne, de ses droits fondamentaux, respect de ses biens, respect de son espace de vie privée, de son intimité, respect de sa culture, de son choix de vie ;
- Témoigner à la personne bienveillance et compréhension en évitant tout ce qui pourrait blesser son amour propre ou porter atteinte à sa dignité ;
- Être attentif au bien-être du bénéficiaire et au respect de son mode de vie dans les limites du contrat d'engagement.

Par ailleurs, nous devons nous mettre en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Détenant des données dans notre système informatique et en supports papier concernant les ménages accompagnés, nous sommes de ce fait responsables des risques encourus par ces personnes en cas de fuite ou de divulgation de ces données sensibles les concernant.

Cela nous engage à obtenir le consentement explicite des personnes et donc à leur préciser en amont les informations que nous collectons et dans quels buts. Il nous faut leur permettre un droit d'accès à leurs données et aussi de les rectifier. Les personnes peuvent exercer leur droit à l'oubli.

- La Confrontation au Réel -

Importance du temps : susciter l'adhésion et se mettre au rythme de la personne peut prendre du temps. Respecter ce temps est indispensable pour obtenir une progression, une réelle évolution de la personne. Ce temps peut être difficile à concilier avec les limites de durée des mesures d'accompagnement. Pour la même raison, traiter les problèmes en urgence peut s'avérer impossible ou inefficace. Il y a nécessité d'anticiper si possible pour orienter vers une mesure.

Décalage temporel entre la manifestation du besoin et la mise en place de la mesure : les délais administratifs de proposition et d'acceptation de la mesure peuvent ne pas être en concordance.

Politique du chiffre : l'efficacité de l'action ne se mesure pas toujours en résultats tangibles, ou en résultats rapides : la politique du chiffre peut s'opposer au souci de qualité des accompagnements.

Impératif de continuité : l'accompagnement doit pouvoir être poursuivi jusqu'à son terme. Les ruptures, liées aux fins de mesures, aux délais de reconduction d'une mesure ou aux fins de convention, sont préjudiciables.

Partenariat : il y a nécessité d'une coordination entre les structures concernées par une même action et avec celles susceptibles de prendre le relais d'une mesure particulière.

Contrainte de dimension du territoire départemental : l'intervention au domicile implique des déplacements nombreux, parfois longs. Cette dimension entraîne également une multiplication des partenaires à associer.

Diversité des compétences des intervenants au sein de l'APRÉMIS, du fait de la diversité des actions et des situations ; il y a nécessité d'un travail interdisciplinaire, d'une bonne complémentarité des profils et des interventions, et d'une culture ou formation de base pour tous sur l'accompagnement social.

PROPOSITIONS DU SERVICE ACCOMPAGNEMENT ET MEDIATION

- Le Développement des Actions -

Le Service Accompagnement et Médiation recherche auprès de ses partenaires (États, collectivités, bailleurs, ...) les moyens lui permettant de poursuivre et de développer ses interventions dans le respect des principes décrits au titre IV.

Il propose toute action et se saisit de toute sollicitation permettant à des ménages d'accéder et de se maintenir durablement dans un logement adapté à ses besoins.

Certaines actions font toutefois l'objet d'un examen particulier :

- L'association examine la faisabilité d'intervenir en maîtrise d'ouvrage d'insertion lorsque le recours à l'intervention d'un organisme de logement social n'est pas possible ou pas adapté.
- Elle mène des actions en faveur de la rénovation thermique de l'habitat en veillant à ce que ces actions atteignent les personnes les plus exposées à la précarité énergétique.
- Elle gère des aires d'accueil de gens du voyage sous réserve que la dimension d'insertion des occupants puisse être prise en compte.

- L'Amélioration de la Qualité des Actions -

Afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement proposé, il y a lieu d'organiser ou d'améliorer les points suivants :

- **Développer une communication** pour se faire connaître de nos partenaires (transversalité pour toutes les actions) ;
- **Faire reconnaître l'importance du temps d'accompagnement** ;
- **Plaider pour un allègement de la contrainte administrative** (activation des mesures complémentaires ou spécifiques, ...) tout en tenant compte des prérogatives d'évaluation et de contrôle des financeurs des actions menées ;
- **Formaliser la contractualisation** de l'accompagnement avec la personne concernée ;
- **Favoriser le partenariat**, notamment en conventionnant quand c'est possible ... ;
- **Améliorer en interne le lien entre accompagnement social et technique** (échanges à renforcer, organisation à formaliser, ...) et favoriser la mise en place des passerelles entre les différentes actions du service pour permettre la complémentarité des actions dans l'objectif de répondre aux difficultés rencontrées ;
- **Obtenir des facilités d'aides financières du FSL** lors de l'accès au logement ;
- **Se donner les moyens de mieux couvrir l'ensemble des territoires du département** lorsque cela n'est pas le cas ;
- **Renforcer les compétences techniques** des Techniciens EIE, Chargé d'Opération ANAH, et se doter d'outils pour s'adapter aux évolutions des dispositifs : Programme d'Intérêt Général, Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat, ...
- **Renforcer les liens de travail avec les bailleurs sociaux** : évaluation des besoins, évaluation des actions, adaptation de celles-ci, construction de nouveaux projets.

CONCLUSION

Ce travail d'échange, de questionnement et de réflexion autour de l'élaboration de ce qui représente le premier Projet de Service du Service Accompagnement et Médiation d'APRÉMIS, nous a permis de consacrer un temps indispensable pour une meilleure connaissance de la réalité quotidienne de l'ensemble de ses intervenants. A partir de cette mise à plat, cela nous permet d'émettre des propositions constructives qui visent à rechercher les meilleures réponses à apporter pour faire face aux situations de précarité liées au logement.

L'ensemble des propositions d'amélioration sont à porter vers nos partenaires et financeurs à travers les temps d'échange du pilotage de nos actions et être prises en compte dans les divers conventionnements de nos actions. Elles feront l'objet d'une relecture annuelle afin d'en mesurer le degré de mise en œuvre concrète.

Enfin, le renouvellement de cette démarche d'élaboration du Projet de Service doit s'opérer a minima tous les 5 ans

LES ACTIONS DU SERVICE ACCOMPAGNEMENT ET MEDIATION BÉNÉFICIENT DU SOUTIEN DE :

